



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ISSN 2286-8860

ACADEMIC JOURNAL OF NORTH BANGKOK UNIVERSITY

▶ ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2563
▶ Vol.9 No.2 July – December 2020



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
ACADEMIC JOURNAL OF NORTH BANGKOK UNIVERSITY

ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2563

Vol.9 No.2 July – December 2020

ISSN 2286-8860

วัตถุประสงค์

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

- เพื่อเป็นเวทีเผยแพร่งานวิจัย และบทความทางวิชาการของนักศึกษา คณาจารย์ และนักวิจัย
- เพื่อกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุน ให้นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย พัฒนางานความรู้ในสาขาต่างๆ
- เพื่อเป็นสื่อกลางในการศึกษา ค้นคว้า และเป็นแหล่งวิทยาการความรู้ด้านต่างๆ

เจ้าของ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

ผศ.ดร.สิทธิพร ประวัติรุ่งเรือง

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

บรรณาธิการ

รศ.ดร.เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.จรรยา สุวรรณทัต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (เกษียณอายุราชการ)

ศ.ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เกษียณอายุราชการ)

ศ.ดร.สายหยุด จำปาทอง

กระทรวงศึกษาธิการ (เกษียณอายุราชการ)

รศ.ดร.ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รศ.ดร.ชลวิทย์ เจียรจิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รศ.ดร.วิชัย แหวนเพชร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

รศ.ดร.วันชัย ปานจันทร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผศ.ดร.เฉลิมชัย วิโรจน์วรรณ

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ผศ.ดร.ปัญญา ชีระวิทยเลิศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ผศ.ดร.ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผศ.ดร.สมยศ อวเกียรติ

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ผศ.ดร.สิทธิชัย ธรรมเสนห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผศ.สุรเดช บุญลือ

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

กำหนดตีพิมพ์เผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม

ผลงานที่ปรากฏในวารสารฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์เฉพาะส่วนบุคคลของผู้เขียน
ซึ่งต้องรับผิดชอบต่อผลทางกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นได้
และไม่มีผลต่อบรรณาธิการและกองบรรณาธิการ



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ACADEMIC JOURNAL OF NORTH BANGKOK UNIVERSITY

ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2563

Vol.9 No.2 July – December 2020

ISSN 2286-8860

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ (Peer Review) ประจำฉบับ

ศ.ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เกษียณอายุราชการ)
รศ.ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รศ.ดร.ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
รศ.ดร.ทิวดี มณีโชติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รศ.ดร.พงศ์ หรดาล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รศ.ดร.มนสิข สิริสมบุญ	มหาวิทยาลัยนเรศวร
รศ.ดร.รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ	มหาวิทยาลัยทักษิณ
รศ.ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
รศ.ดร.วันชัย ปานจันทร์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.ดร.วิชัย แหวนเพชร	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รศ.ดร.สมเกียรติ วรรณญาณันต์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รศ.ดร.สุรัชย์ ลิกขาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
รศ.ดร.สุพล บุญลือ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ผศ.ดร.ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผศ.ดร.ณกมล ปุณฺษเขตต์กุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ผศ.ดร.ดำรง สัตยวากย์สกุล	มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก
ผศ.ดร.นิพนธ์ ทาบุราณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ผศ.ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผศ.ดร.ปัญญา ชีระวิทย์เลิศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ผศ.ดร.รวมพร ทองรัมย์ โอเนส	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
ผศ.ดร.ลัทธิกาล ศรีระมย์	วิทยาลัยนครราชสีมา
ผศ.ดร.วิเชียร พันธุ์เครือบุตร	วิทยาลัยนานาชาติเซนต์เทเรซา
ผศ.ดร.อัครเดช มณีภาค	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ผศ.ดร.อัครา ประเสริฐสิน	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผศ.น.ต.ดร.พงศ์เทพ จิระโร	วิทยาลัยนานาชาติเซนต์เทเรซา

บทบรรณาธิการ



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ฉบับนี้ เป็นวารสารปีที่ 9 ฉบับที่ 2 ยังคงมุ่งเน้นการเผยแพร่ผลงานวิชาการและผลงานวิจัยของอาจารย์ นักการศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ นิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในรูปแบบของบทความวิจัย บทความวิชาการ และบทปริทัศน์หนังสือ ซึ่งนับว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัย แนวคิด ข้อมูล ข้อคิดเห็นทางวิชาการ องค์ความรู้ในศาสตร์สาขาต่างๆ อันจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น นับเป็นแหล่งการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมที่สำคัญแหล่งหนึ่ง

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า บทความในวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อท่านผู้อ่าน อีกทั้งยังสามารถเป็นสื่อทางความคิดระหว่างท่านกับสังคมได้อีกทางหนึ่งด้วย

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวณีย์ ลิกขาบัณฑิต)

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิชาการ

- | | | |
|----|--|--|
| 1 | ประสิทธิผลขององค์การ | ณัฐวัชร จันทโรธรณ์
พงษ์ศักดิ์ พัวพรพงษ์ |
| 10 | กระบวนการพัฒนางานวิจัยของนักศึกษาสู่ความสำเร็จ | สุนันท์ ศลโกสม |

บทความวิจัย

- | | | |
|----|---|---|
| 18 | ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วย
สติกเกอร์ไลน์ภาษาไทย | จอมขวัญ สุทธินนท์ |
| 26 | ความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยาย
โอกาสตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดการเสริมสร้าง
พลังอำนาจชุมชน | ชลธิศ สมความคิด
ธีรภัทร กุโลภาส |
| 38 | รูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมือง
ดิจิทัล ของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร | ทิวาวรรณ สุวานิช
นฤมล พระใหญ่ |
| 48 | ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบล
พรหมบุรี อำเภوبرมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี | ณัฐสุนันท์ สิริพรวุฒิ |
| 57 | การประเมินการใช้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น โรงเรียนสารวิทยา สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กรุงเทพมหานคร | นกแก้ว คล้ายสอน
พิกุล เอกวรานุ
วารุณี ลัภนโชคดี |
| 71 | พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในตลาดน้ำคลองแห
อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา | นิภารัตน์ นกตรีพงศ์ |
| 76 | การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ
เพื่อความยั่งยืน | ภารดี อนันต์นาวิ
สิทธิพร ประวัตรุ่งเรือง |

สารบัญ (ต่อ)

89	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักโรงแรมระดับห้าดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	มณฑิรา ชุนลัม
102	การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา	ศุภพล คำชื่น นัทนิชา หาสุนทร
116	การระบับข้อพิพาทตามอนุสัญญาสหประชาชาติ ว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ. 1982	สมชัย ศิริสมบูรณ์เวช
124	การบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1	สมหมาย นาคสิงห์ สุรัชย์ ลิกขาบัณฑิต
131	แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	สำราญ บุญเจริญ
142	การจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ	สิทธิชัย ธรรมเสนห์
155	การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุและการพัฒนากระบวนการคิดอย่างมี วิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก	สิริลักษณ์ พรสุวรรณ์ สุรีพร อนุศาสนนันท์ สมโภชน์ อเนกสุข
166	นโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย	สีปพงศ์ สุขสม
176	การพัฒนากระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในการจัดการ เรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร	สุรัญญา ก้องวัฒนโกศล มนสิข สิทธิสมบูรณ์
189	การศึกษาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล เพื่อการดำเนินธุรกิจ ที่ยั่งยืน	สุรางค์ บุญยะพงศ์ไชย
199	ปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขต กรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ	อัญชลี นรินทร

ประสิทธิผลขององค์การ Organization Effectiveness

ณัฐวัชร จันทโรทรณ์ (Nuttawat Chantarottron)¹ พงษ์ศักดิ์ พัวพรพงษ์ (Phongsak Poupornphong)²

Received: June 23, 2020

Revised: November 28, 2020

Accepted: December 25, 2020

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งแนวคิดเรื่องประสิทธิผลขององค์การนี้ กำลังได้รับความสนใจจากองค์การทั้งภาครัฐ, ภาคเอกชน และภาครัฐวิสาหกิจ รวมทั้งก่อให้เกิดประสิทธิผลเป็นอย่างดีแก่องค์การและนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดขององค์การ เนื้อหาประกอบด้วยวิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ 4 วิธี คือ (1) วัดจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย (2) วัดจากระบบขององค์การ (3) วัดจากกลยุทธ์ขององค์การ และ (4) วัดจากคุณค่าขององค์การ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, กลยุทธ์, คุณค่า

Abstract

The objective of this article was to present the concept of Organization Effectiveness. This article was gaining the attention of government sector, private sector, and state enterprise sector, created good effectiveness for the organization and met the highest goals of the organization. The concepts of Organization Effectiveness Measures had 4 approaches: (1) Goal attainment approach, (2) System approach, (3) Strategic constituencies approach and (4) the competing-value approach.

Keywords: Effective, Strategy, Value

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การในยุคโลกาภิวัตน์ต่างต้องปรับตัวเองให้เข้ากับพลวัตของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นองค์การต้องเรียนรู้ที่จะต้องปรับตัวรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้้องค์การอยู่รอดและสามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ้องค์การนั้น ๆ ผู้นำหรือผู้บริหารองค์การเป็นบุคคลสำคัญในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องเป็นตัวอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน อันส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์การ (มยุรี วรรณสกุลเจริญ และชาญณรงค์ รัตนพนากุล, 2563, หน้า 193-204) ดังนั้นสถานการณ์ปัจจุบันทำให้บุคลากรให้ความสำคัญต่อเรื่องประสิทธิผลของ้องค์การอย่างมาก เพราะคำนึงถึงเรื่องประสิทธิผลของ้องค์การนั้นเป็นสำคัญ คนซื้อสินค้าอยากได้สินค้ามีคุณภาพดีและราคาต่ำพร้อมทั้งบริการที่ดี นักวิชาการถือว่าเรื่องประสิทธิผลของ้องค์การ (Organization Effectiveness) นี้เป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งในวิชาทฤษฎี้องค์การ

ความหมายของประสิทธิผลของ้องค์การ

คำว่า ประสิทธิภาพของ้องค์การมีความหมายที่แตกต่างจากคำว่าประสิทธิภาพของ้องค์การ (Organization effectiveness) ้องค์การที่มีประสิทธิภาพหมายถึง ้องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ้องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็น้องค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ส่วน้องค์การที่มีประสิทธิผลต่ำ จึงเป็น้องค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

^{1,2} มูลนิธิสุริยะ

Suriya Foundation

ส่วนคำว่าประสิทธิภาพขององค์กร การจึงเป็นการพิจารณาถึงอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออก องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง คือ องค์กรที่สามารถผลิต ปัจจัยนำออกได้มากที่สุดจากการใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุด ในขณะที่ประสิทธิผลเป็นการพิจารณาถึงความสำเร็จในการดำเนินการขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (Goal achievement) องค์กรที่มีประสิทธิผลอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ ตัวอย่างเช่น ผลิตสินค้าได้ตามเป้าหมายแต่สินค้าไม่มีคุณภาพ ไม่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า (No customer responsiveness), ไม่มีนวัตกรรม (No innovation) ในขณะที่เดียวกันองค์กรอาจมีประสิทธิภาพแต่ไม่มีประสิทธิผล ตัวอย่างเช่น ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ (Quality), มีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Customer responsiveness) แต่ผลิตสินค้าไม่ได้ตามเป้าหมาย (goal) ที่วางไว้ เนื่องจากองค์กรนั้นขาดการจัดการที่ดี (Managerial know how), ขาดวัตถุดิบเข้าที่จะป้อนโรงงานอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น สอดคล้องกับ Gross (1985) ซึ่งให้เห็นว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ก็คือ องค์กรที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั่นเอง โดยสรุปแล้ว การศึกษา องค์กรในด้านประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนมาก ดูเหมือนว่าจะไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวในการประเมินผลประสิทธิผลขององค์กร คำว่า ประสิทธิผลขององค์กรอาจมีความหมายได้หลายความหมาย เพื่อกำหนดมาตรฐานสำหรับวัดประสิทธิผลขององค์กรนั้น โดยเฉพาะการให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผลขององค์กรของนักวิชาการทั้งหลายว่ามีถึง 30 ความหมาย (Campbell et al. 1977) ดังนี้

1. ประสิทธิผลรวม (Overall effectiveness) ใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานสำหรับวัดหลาย ๆ แง่มุมเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยปกติแล้ว ประสิทธิผลส่วนรวมวัดได้จากการรวบรวมสถิติการปฏิบัติงานทั้งหลาย

2. ผลผลิตสูง (Productivity) ผลผลิตสูงวัดได้จากปริมาณหรือจำนวนของผลผลิต หรือการบริการขององค์กร

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงอัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้น ๆ

4. กำไร (Profit) จำนวนรายได้สุทธิจากการขายสินค้าและบริการ ภายหลังจากที่ได้หักค่าใช้จ่ายและข้อผูกพันต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว

5. คุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณภาพของสินค้าและบริการที่องค์กรผลิตและส่งมอบ

6. อุบัติเหตุ (Accidents) หมายถึง ความถี่ของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดการสูญเสียเวลาทำงานไป

7. การเจริญเติบโต (Growth) การเจริญเติบโตขององค์กรวัดได้จากจำนวนอัตรากำลังทั้งหมดความสามารถในการผลิตและบริการ สินทรัพย์ ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งการตลาด และจำนวนการประดิษฐ์คิดค้นของใหม่ ๆ

8. การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การขาดงานโดยไม่มีข้ออ้างที่เพียงพอ เกิดขึ้นมากแค่ไหน และบ่อยครั้งแค่ไหน

9. การลาออกจากงาน (Turnover) ถ้ามีการเข้า ๆ ออก ๆ ของพนักงานบ่อย ๆ แสดงว่า องค์กรนั้นไม่ค่อยมีประสิทธิภาพมากนัก

10. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

11. การจูงใจ (Motivation) โดยทั่วไปการจูงใจหมายถึง ความทุ่มเทของจิตใจ ต่อการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

12. ขวัญ (Morale) หมายถึง การที่สมาชิกของกลุ่มมีเป้าหมายร่วมกัน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความผูกพันซึ่งกันและกัน

13. การควบคุม (Control) หมายถึง การควบคุมของฝ่ายจัดการที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

14. ความขัดแย้ง/ความสามัคคี (Conflict/ Cohesion) องค์กรที่มีความสามัคคี สมาชิกทั้งหลายชอบพอกัน ทำงานร่วมกัน ติดต่อกันอย่างเต็มที่ ในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มีความขัดแย้ง เป็นองค์กรที่สมาชิกทั้งหลายทะเลาะกัน ขาดการประสานงานและขาดการติดต่อซึ่งกันและกัน

15. ความยืดหยุ่น/การปรับตัว (Flexibility/ Adaptation) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการเปลี่ยนแปลงการทำงานขององค์กร ต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้บริษัทต้องปรับปรุงโครงสร้างใหม่ เป็นต้น

16. การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal setting) องค์การทุกองค์การต้องมีการวางแผน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

17. ความเห็นพ้องต้องกันเป้าหมาย (Goal consensus) หมายถึง ระดับที่สมาชิกองค์การทั้งหลายเห็นพ้องต้องกันเป้าหมายขององค์การ

18. ความยึดมั่นในเป้าหมายขององค์การ (Internalization of organization goals) การยอมรับในเป้าหมายขององค์การของสมาชิก

19. ความเห็นพ้องต้องกันในบทบาทและปทัสถาน (Role and norm congruence) หมายถึง ระดับของความเห็นพ้องต้องกันระหว่างสมาชิกขององค์การในเรื่องต่าง ๆ

20. ความสามารถของฝ่ายจัดการในด้านความสัมพันธ์ส่วนตัว (Managerial interpersonal skills) หมายถึง ระดับความสามารถของฝ่ายจัดการในการสื่อสารกับลูกน้องและเพื่อนร่วมงานเป็นการส่วนตัว

21. ความสามารถของฝ่ายจัดการในการทำงาน (Managerial task skills) หมายถึงระดับความสามารถที่ฝ่ายบริหารงานมีอยู่ในการทำงาน

22. การจัดการข้อมูลข่าวสารและการติดต่อ (Information management and communication) หมายถึง การสื่อสารและการจัดการด้านข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

23. ความพร้อมเพรียง (Readiness) หมายถึง องค์การมีความพร้อมในทุก ๆ ด้านนั่นเอง

24. การใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม (Utilization of environment) ขอบเขตที่องค์การติดต่อสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี

25. การประเมินผลโดยบุคคลภายนอก (Evaluations by external entities) หน่วยงานย่อยขององค์การ โดยบุคคลและองค์การต่าง ๆ จากภายนอกองค์การ เช่น ลูกค้า เจ้าของกิจการ ประชาชน

26. ความมีเสถียรภาพ (Stability) หมายถึง องค์การมีความมั่นคง โดยเฉพาะช่วงที่องค์การต้องเผชิญกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

27. คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ (Value of human resources) หมายถึง บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

28. การมีส่วนร่วม (Participation and Shared influence) หมายถึง สมาชิกในองค์การแต่ละท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ

29. การให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and development emphasis) หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การสอดคล้องกับบทความวิชาการของอิศรพงศ์ วงศ์เชิยงยืน (2558) เรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการศูนย์รวมข่าว” ที่ระบุว่า การศึกษาต่อ การฝึกอบรม ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

30. การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ (Achievement emphasis) หมายถึง ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

สรุป ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง เป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในการตัดสินใจว่าการบริหารของหน่วยงานหรือองค์การใดองค์การหนึ่งสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน

วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ

Robbins (1983) ได้อธิบายวิธีวัดประสิทธิผลขององค์การไว้ 4 วิธีด้วยกัน คือ

1. วัดจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment approach)

2. วัดจากระบบขององค์การ (System approach)

3. วัดจากกลยุทธ์ขององค์การ (Strategic constituencies approach)

4. วัดจากคุณค่าขององค์การ (The competing-value approach)

สอดคล้องกับแนวคิดของ Cyert & March (1963) ที่ระบุว่า วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย (The goal-attainment approach)

ลักษณะขององค์การและเป้าหมายนั้น มีลักษณะตามข้อสมมติฐาน 5 ประการ คือ

- องค์การที่เราศึกษานั้น ในความเป็นจริงมีเป้าหมายที่แท้จริง
- เราสามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น
- จำนวนเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การมีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่เราจะวัดได้
- ต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายที่แท้จริงเหล่านั้น
- เราต้องสามารถวัดได้ว่าองค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้แค่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร คือมีเวลา และปริมาณเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ขายรถให้ได้ 50 คัน ภายในเวลา 1 เดือน เป็นต้น และบุคคลแต่ละคนในองค์การมีเป้าหมายของตนเอง และเสนอให้พิจารณาว่าบุคคลเหล่านั้นควรสนใจเป้าหมายขององค์การโดยรวมด้วย เพราะถ้าบุคคลแต่ละคนสนใจแต่เป้าหมายของตนเองโดยไม่มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การแล้ว เป้าหมายขององค์การก็บรรลุผลยาก ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานตั้งเป้าไว้ว่าจะทำงานแต่ละวัน 8 ชั่วโมงตามเวลาที่บริษัทจ้างงาน แต่บางครั้งบริษัทต้องเร่งผลิตสินค้าให้ได้ทันเวลาและปริมาณที่ลูกค้าต้องการ พนักงานก็ต้องทำงานบางวันมากกว่าวันละ 8 ชั่วโมง เมื่อเป็นเช่นนี้เป้าหมายของพนักงานก็ขัดแย้งกับเป้าหมายขององค์การ Cyert & March จึงชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของเป้าหมายโดยรวมขององค์การที่ต้องมีความสัมพันธ์กันกับเป้าหมายของบุคคลนั่นเอง

ลักษณะของเป้าหมาย

แนวความคิดนักวิชาการที่กล่าวถึงลักษณะเป้าหมาย คือ Odiorne (1969) กล่าวไว้ดังนี้

1. เป้าหมายแบบเปิดกว้าง (Open – end goals) เป็นเป้าหมายเขียนกว้าง ๆ ไม่มีข้อสรุปให้เห็นชัดเจน เป็นเสมือนเป้าหมายนำ จะเขียนลักษณะเชิงคุณภาพ เช่น มหาวิทยาลัยตั้งเป้าหมายในเรื่องความเป็นเลิศทางวิชาการ ทางด้านงานวิจัย เป้าหมายชนิดนี้เป็น

เป้าหมายที่คลุมเครือ แต่เป็นเป้าหมายนำไปสู่เป้าหมายที่ระบุรายละเอียดต่อไป

2. เป้าหมายเน้นรายละเอียด (Management by Measurement – MBM) เป็นเป้าหมายที่ดีต่อการบริหารงานในองค์การ เพราะเป็นเป้าหมายที่ระบุขอบเขต (Scope) ระดับ (Level) วิธีวัดผล (Measure) และระยะเวลาในการวัดผล (Time) ยกตัวอย่างเช่น ในการบริหารในมหาวิทยาลัย ให้แต่ละคณะผลิตผลงานวิจัยขึ้นมา 1 ชิ้น ภายในระยะเวลา 1 ปี หรืออาจารย์แต่ละคนต้องผลิตผลงานในสายวิชาชีพที่สอน 1 ผลงานภายในระยะเวลา 2 ปี เป็นต้น มองทางด้านยอดขายในบริษัทกันบ้าง ฝ่ายผลิตต้องผลิตสินค้า 5,000 ชิ้น ภายใน 3 เดือน

3. เป้าหมายที่ยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objectives – MBO) เป็นเป้าหมายที่ยึดวัตถุประสงค์ คือเป้าหมายที่ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาได้วางแผนและปฏิบัติร่วมกัน โดยฝ่ายบริหารกำหนดความชัดเจนและลำดับความสำคัญให้มีความสัมพันธ์กับงานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ MBO จะเป็นการเชื่อมโยงฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติการของหน่วยงานย่อยแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกันโดยยึดวัตถุประสงค์ผลการปฏิบัติงานเป็นหลักสอดคล้องกับ Giegold (1978) ให้เหตุผลว่า MBO คือ การวางแผนโดยจะเริ่มต้นได้จากหน่วยงานระดับย่อย หรือเริ่มจากบุคคลแต่ละคนโดยเลือกวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับหน้าที่และวัตถุประสงค์ขององค์การ ตัวอย่างเช่น หน่วยงานแต่ละหน่วยงานเช่น แผนกการตลาดก็ตั้งวัตถุประสงค์ของตัวเอง หน่วยงานการผลิตก็ตั้งวัตถุประสงค์ของตัวเอง แต่วัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานต้องมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์หลักขององค์การ เมื่อแต่ละหน่วยงานตั้งวัตถุประสงค์ขึ้นมาแล้ว ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานก็ต้องเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อค้นหาปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้ช่วยกันแก้ปัญหาต่อไป

MBO ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ให้มีความสัมพันธ์กันระหว่างเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน โครงสร้างขององค์การและการออกแบบการบริหารองค์การ สร้างระบบการประเมินผลและทบทวนวัตถุประสงค์นั้น ๆ ให้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์การนั่นเอง

1. เป้าหมายขององค์การ (Organizational Goal) กระบวนการบริหารโดยวัตถุประสงค์จะเริ่มต้นโดยการที่

ผู้บริหารระดับสูงกำหนดเป้าหมายขององค์กร โดยให้มีลักษณะที่ครอบคลุมขอบเขตกว้างๆ และเป็นเรื่องทั่วๆ ไปในเชิงปรัชญามากกว่าเชิงปฏิบัติ

2. วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (Unit Objectives)

ผู้บริหารหน่วยงานในระดับรองลงมา จะกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบและผู้บริหารระดับรองๆ ลงมา ก็จะกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับหน่วยงานรองๆ ลงมาเรื่อย ๆ ตามระดับขององค์กร จนถึงหน่วยงานระดับต่ำสุดขององค์กร โดยวัตถุประสงค์ในระดับต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรที่ถูกกำหนดไว้แล้ว

3. ข้อเสนอของผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinates Proposals)

ผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ขององค์กรจะยื่นข้อเสนอเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของตนที่จะเป็นประโยชน์ต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ นอกจากนี้ อาจจะเสนอวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเพิ่มเติมอีกก็ได้

4. ข้อตกลงร่วมกัน (Joint Negotiation) ในขั้น

นี้ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาจะร่วมกันหารือเพื่อตกลงในวัตถุประสงค์ของผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเห็นว่าไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานก็อาจมีการประนีประนอมกันจนบรรลุข้อตกลงร่วมกัน

5. ผลการทบทวนการปฏิบัติงาน (Review Performance)

เมื่อได้ตกลงกันและดำเนินการแล้ว ต้องมีการทบทวนการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ซึ่งอาจจะเป็น 3 เดือนครั้ง หรือ 6 เดือนครั้งก็ได้ ตามที่เห็นเหมาะสม เพื่อดูว่าผลงานเป็นอย่างไร มีข้อผิดพลาดหรือไม่อย่างไร ควรแก้ไขหรือไม่ เป็นต้น ผลที่ได้จากการทบทวนการปฏิบัติงานนี้นำไปประกอบการประเมินการทำงานต่อไปได้ ปัจจัย 5 ประการข้างต้นเป็นปัจจัยพื้นฐานที่การบริหารโดยวัตถุประสงค์จะขาดเสียไม่ได้ ดังนั้น กระบวนการบริหารโดยวัตถุประสงค์จึงย่อมประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดปัจจัยดังกล่าวนี้

กระบวนการบริหารงานอีกประการหนึ่งที่น่าสนใจ คือ กระบวนการบริหารงาน Balanced Scorecard (BSC) คือ กระบวนการบริหารงานชนิดหนึ่งที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญ Kaplan และ Norton ได้ให้นิยามไว้ว่า “เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน

(Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and focused) ” ซึ่งแนวคิดแบบ Balanced Scorecard เกิดจาก Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr. David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ ได้ศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดด้านการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว มุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) มุมมองทุกด้านจะมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรเป็นศูนย์กลาง และในแต่ละด้านจะประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ วัตถุประสงค์ (Objective) คือ สิ่งที่องค์กรมุ่งหวังหรือต้องการที่จะบรรลุในแต่ละด้าน ตัวชี้วัด (Measures หรือ Key Performance Indicators) คือ ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน และตัวชี้วัดเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายหรือตัวเลขที่องค์กรต้องการจะบรรลุในตัวชี้วัดแต่ละประการ และแผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรม (Initiatives) ที่องค์กรจะจัดทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น โดยในขั้นนี้ยังไม่ใช้แผนปฏิบัติการที่จะทำ แต่เป็นเพียงแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมเบื้องต้นที่ต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุป การบริหารเกิดจากสมมติฐาน 2 ประการ กล่าวคือ ประการแรก คือ บุคคลจะทำงานได้ดีถ้ากิจกรรมที่กระทำนั้นมีความสำคัญ คือ ได้รับรู้ ยอมรับ และรู้สึกว่าการกระทำนั้น ๆ มีเป้าหมายในการกระทำสูง และประการที่สอง คนส่วนใหญ่จะทำงานเพื่อบรรลุตามเป้าหมาย ถ้าได้รับรู้และเข้าใจในงานที่ทำและคาดหวังที่จะรับรางวัลจากการที่มีส่วนช่วยเหลือให้บรรลุให้ได้ ดังนั้น การบริหารจึงควรมีหลักการดังต่อไปนี้ 1) เป็น การทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมและสนับสนุน

วัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ของงานมีประสิทธิภาพ 2) เป็นการทำงานที่ไม่ยุ่งยากเกินไป และไม่ยากเกินไปจนไม่เอื้ออำนวยต่อการหลักการทำงาน และ 3) เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เป็นที่ยอมรับ และทุกคนมีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการเจรจาหารือและมีส่วนร่วมในการทำงาน สามารถตอบสนองความต้องการด้านความสำเร็จได้เป็นอย่างดี องค์การที่มีความสำเร็จควรอยู่ภายใต้กระบวนการบริหารงาน Balanced Scorecard (BSC) คือ กระบวนการบริหารงานชนิดหนึ่งที่สำคัญการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยให้้องค์การเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ (Alignment and focused)

สำหรับวิธีวัดจากระบบขององค์การ (The System approach) มีนักวิชาการ คือ Yuchtman and Seashore (1967) ได้เสนอให้คำนึงถึงความสามารถขององค์การในการหาปัจจัยนำเข้า เช่น ทรัพยากร เงินทุน และคนที่จำเป็นต่อการผลิตปัจจัยนำเข้า ความสามารถขององค์การในการหาปัจจัยนำเข้าในที่นี้เป็นความสามารถที่สำคัญมาก เช่น วัตถุดิบ (Raw material) มาป้อนโรงงานอุตสาหกรรม ถ้าเราขาดวัตถุดิบหรือการจัดหาวัตถุดิบที่ไม่ต่อเนื่องทำให้การผลิตชะงักงัน ไม่สามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าได้ทันเวลา และปริมาณตามที่ต้องการได้ การบริหารจัดการทรัพยากรให้ได้ตามขนาด และปริมาณตามที่ต้องการได้ การบริหารจัดการทรัพยากรให้ได้ตามขนาด คุณภาพปริมาณและราคาตามที่ต้องการเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลขององค์การ เรื่องของเงินทุน (Capital) เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่จำเป็นมาก เช่น ถ้าลูกค้าต้องการสินค้ามาก แต่บริษัทไม่สามารถจะขยายกิจการได้เนื่องจากมีเงินทุนจำกัด เราก็แพ้คู่แข่ง การขยายส่วนแบ่งทางการตลาดก็ทำได้ยาก (Market share) พิจารณาทางด้านการขยายธุรกิจไปยังธุรกิจอื่น ๆ ที่มีศักยภาพสูง (Potential) ถ้าขาดเงินทุนแล้วก็ทำได้ยาก เช่น กิจการทางด้านพาณิชย์นาวี เป็นธุรกิจที่น่าสนใจมาก แต่ต้องใช้เงินลงทุนสูงในการซื้อเรือทำให้ผู้ประกอบการขาดโอกาสด้านธุรกิจนี้ไป

บุคลากรที่มีความสามารถ มีประสิทธิภาพส่งผลต่อความสำเร็จ โดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์การ

บุคลากรที่มีประสิทธิภาพทำให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ ข้อบกพร่องมีน้อย เช่นในการผลิตรถยนต์ เมื่อได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ รถยนต์ที่ออกมาไม่ค่อยมีปัญหา ไม่ค่อยมีการต่อว่า (Complain) จากลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าซ้ำอีก (Repeat buying) ลูกค้าไม่เปลี่ยนใจไปซื้อยี่ห้ออื่น (No brand switching) / (Brand loyalty) นอกจากนี้ความสามารถขององค์การในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้กลายเป็นปัจจัยนำออก (Transforming input into output) ความสามารถในที่นี้คือ ความสามารถทางด้าน (Small scale) การผลิต (Manufacturing process) การผลิตเริ่มตั้งแต่การผลิตขนาดเล็กไปจนถึงการผลิตขนาดใหญ่ (Mass manufacturing process) ครอบคลุมไปถึงสินค้าและบริการด้วย (Service goods) เช่น งานทางด้านบริการการท่องเที่ยว และโรงแรม เริ่มตั้งแต่การจัดสวน การจัดห้องพัก ความสะอาดสวยงามสถานที่ คุณภาพของอาหาร และการบริการต่าง ๆ จนออกมาเป็นโรงแรมที่พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น

ความสามารถขององค์การในการอยู่รอด (Survival) ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์การ แบ่งเป็น 4 ประการใหญ่ ๆ คือ สภาพแวดล้อมทางด้านสังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ สภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทั้ง 4 ประการนี้ มีลักษณะสลับซับซ้อน มีความหลากหลาย มีการเปลี่ยนแปลง และมีความไม่แน่นอนเกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น สภาพแวดล้อมทางสังคมสมัยก่อนครอบครัวอยู่กันอย่างอบอุ่นมีบุตรหลายคน พ่อแม่ปู่ย่าอยู่รวมกัน แต่สังคมสมัยใหม่มีบุตรน้อยลง เมื่อบุตรแต่งงานก็จะแยกครอบครัวไปอยู่ต่างหากทั้งพ่อแม่ให้อยู่กันตามลำพัง องค์การที่เคยบริการครอบครัวใหญ่ ๆ ก็ต้องปรับตัวให้เข้ากับสังคมนั้น ๆ มองทางด้านเทคโนโลยีก็เปลี่ยนแปลงไป สมัยก่อนเป็นยุคเกษตรกรรม (Agriculture) ต่อมาเปลี่ยนเป็นยุคอุตสาหกรรม (Industry) และปัจจุบันเปลี่ยนเป็นยุคข่าวสารข้อมูล (Information Technology) มีรายละเอียดดังนี้

สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมขององค์การ ประกอบด้วย 1) รัฐบาลซึ่งเป็นผู้ออกนโยบายต่าง ๆ เช่น นโยบายส่งเสริมการลงทุน นโยบายภาษีอากร 2) การศึกษา ค่านิยมทางการศึกษา 3)

กฎหมายที่ออกมาจะต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมโดยรวม เช่น กฎหมายแรงงาน และ 4) ประชาชนองค์กรต้องรับผิดชอบต่อประชาชนโดยรวมในฐานะที่เป็นผู้ประกอบการในสังคม

สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพขององค์กร ประกอบด้วย 1) ตลาดเงินและตลาดทุน 2) ลูกค้าองค์กรการต้องปรับให้เข้ากับบรรณนิยความต้องการของลูกค้าให้ได้ (Customer's needs) 3) แรงงาน แรงงานปัจจุบันนี้มีหลากหลาย (Workforce diversity) มีแรงงานชาติต่าง ๆ มาทำงานมากขึ้น มีวัฒนธรรมที่ต่างกัน 4) ผู้แทนจำหน่าย (Suppliers) องค์กรจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้แทนจำหน่าย เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ ส่งมอบสินค้าได้ทันเวลา 5) คู่แข่ง (Competitors) คู่แข่งพร้อมจะแย่งส่วนแบ่งตลาด (Market share) อยู่เสมอ องค์กรจะต้องปรับปรุงกลยุทธ์และโครงสร้างให้ทันคู่แข่ง

ส่วนประกอบด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย เครื่องจักรกล เครื่องมือ คอมพิวเตอร์ กลไกอื่น ๆ เป็นต้น

- ความสัมพันธ์แบบพึ่งพาระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดทำงานได้ไม่ดีแล้วจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของส่วนอื่น ๆ ด้วย ความสัมพันธ์แบบพึ่งพากันนี้คือ การที่แผนกหนึ่งต้องพึ่งพาอีกแผนกหนึ่ง แต่ละแผนกจะทำงานแบบไม่พึ่งพากันไม่ได้ เช่น แผนกการตลาดต้องพึ่งพาสินค้าจากแผนกผลิต แผนกผลิตต้องพึ่งพารูปแบบการผลิตจากแผนกวิจัยและพัฒนา (Research and Development) แผนกคอมพิวเตอร์ก็ต้องพึ่งพามูลค่าจากแผนกบุคลากร แต่ละแผนกต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Interdependent) ตัวอย่างเช่น ถ้าฝ่ายผลิต ผลิตสินค้าไม่ได้มาตรฐาน จะส่งผลกระทบต่อฝ่ายการตลาดเพราะขายสินค้าได้ไม่ดี มีลูกค้าต่อว่ามากมาย เป็นต้น

สำหรับวิธีวัดจากกลยุทธ์ขององค์กร (The Strategic-constituencies approach) คือ ดูทางด้านต้นทุน (cost leadership) ดูสินค้า ที่แตกต่างจากผู้อื่น (differentiation) และการเจาะตลาดต่อกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ (focus group) ตามแนวคิดของ Porter (1980) ได้เน้นให้เห็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ ซึ่งเป็นแกนแห่งกลยุทธ์ มีดังนี้

1. กลยุทธ์มุ่งเน้นต้นทุนต่ำ (Cost leadership strategy) การผลิตสินค้าจำนวนมาก (Mass Production) จะก่อให้เกิดการประหยัดเนื่องจากขนาด (Economy of scale) พยายามควบคุมการผลิต และค่าเสียต่าง ๆ

ควบคุมการวิจัยและพัฒนา ควบคุมจำนวนพนักงานและการโฆษณา เน้นเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการประหยัดต้นทุน เช่น Amazon.com. ขายหนังสือผ่านระบบ internet อย่างไรก็ดีตามสินค้าที่มีต้นทุนต่ำต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพด้วย เป็นที่ยอมรับของลูกค้า

2. กลยุทธ์ที่สร้างความแตกต่าง (Differentiation strategy) ธุรกิจแต่ละธุรกิจควรสร้างความเป็นเอกลักษณ์ (Unique) ในตัวสินค้าและบริการของตนเอง เช่น สร้างคุณภาพเหนือคู่แข่ง ออกแบบสินค้าให้แตกต่างจากผู้อื่น ความกว้างของสายผลิตภัณฑ์ ภาพพจน์ของยี่ห้อ (Brand Image) การให้บริการ 24 ชั่วโมง เมื่อมีปัญหา Foodland เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงมีที่จอดรถที่สะดวก บ้านจัดสรรของแลนด์ แอน เฮาส์ (Land and House) มีเอกลักษณ์ในการจัดสรรภูมิทัศน์ที่สวยงาม เป็นต้น

3. กลยุทธ์มุ่งเน้นเป็นกลุ่มลูกค้า (Focus Group) มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมกับธุรกิจนั้น ๆ แล้วเสนอสินค้าที่เฉพาะเจาะจงเท่านั้น (Niche market) แต่กลุ่มลูกค้าต้องมีขนาดใหญ่พอที่จะทำให้ธุรกิจมีผลกำไรได้ เช่น โรงแรมห้าดาว เป็นโรงแรมที่เน้นบริการลูกค้าที่มีเงิน รถเบนซ์ผลิตขึ้นมาเพื่อขายคนมีเงินเช่นกัน

นอกจากนี้วิธีวัดจากคุณค่าขององค์กร (The competing-value approach) คือ พิจารณาองค์การในลักษณะ 3 มิติ แต่ละมิติประกอบไปด้วยทิศทาง หรือเป้าหมายองค์การสามกลุ่มค่านิยม (Values) กล่าวคือ

- มองโครงสร้างองค์การว่า เน้นความยืดหยุ่น หรือการควบคุม องค์การที่ยืดความยืดหยุ่น (Flexibility) ของโครงสร้างเป็นเป้าหมาย จะทำให้องค์การนั้นเน้นการสร้างสรรค์ (Innovation) การปรับตัว (Adaptation) และการเปลี่ยนแปลง (Change) ในทางตรงข้ามการควบคุม (Control) กลับให้ความสำคัญต่อความมีเสถียรภาพ (Stability) ความมีระเบียบ (Order) และความสามารถที่จะคาดการณ์ได้ (Predictability)

- มองว่าองค์การควรจะเน้นคน (People) หรือเน้นองค์การ (Organization) การเน้นคน หมายถึง การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกและความต้องการของคน ส่วนการเน้นองค์การ หมายถึง การให้ความสำคัญต่อผลผลิตสูง (Productivity) และการทำงานให้สำเร็จลุล่วง (Task accomplishment) สอดคล้องกับการศึกษาของมิตร ทองกาบ, เสาวณีย์ สีขาบบัณฑิต และปัญญา ชีระ-

วิทยเลิศ (2558, หน้า 71-80) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประสิทธิภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในการดำเนินการด้านการบริหาร พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างบุคคลให้ผลการประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในด้านการดำเนินงานการบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด และพิทยา บวรวัฒนา (2545) กล่าวถึง องค์การมีการดำเนินการ (Means) และเป้าหมาย (Ends) อย่างไร เป็นเรื่องของกระบวนการภายในต่าง ๆ (Internal process) ขององค์การ ซึ่งเป็นการมององค์การระยะยาวนาน (Long-term criteria) ในขณะที่เป้าหมาย (Ends) เป็นเรื่องของผลลัพธ์ (Outcomes) ของการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการมององค์การในระยะสั้น (Short-term criteria)

สรุป กลยุทธ์ขององค์การมองที่วิธีวัดจากคุณค่าขององค์การ (The competing-value approach) และวิธีวัดจากกลยุทธ์ขององค์การ (The Strategic-constituencies approach) คือ ดูทางด้านต้นทุน (cost leadership) ดูสินค้า ที่แตกต่างจากผู้อื่น (differentiation) และการเจาะตลาดต่อกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ (focus group) และองค์การในการอยู่รอด (Survival) ต้องผ่านวิกฤติสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์การ แบ่งเป็น 4 ประการใหญ่ ๆ คือ สภาพแวดล้อมทางด้านสังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยี

บทสรุป

องค์การที่มีประสิทธิผลมีความหมายด้วยกัน องค์การที่มีประสิทธิผลอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ และในทำนองเดียวกัน องค์การที่มีประสิทธิภาพก็อาจไม่มีประสิทธิผลก็ได้ การมองหรือวัดองค์การที่มีประสิทธิผลมีการวัด 4 วิธีด้วยกัน คือ 1) วัดจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย (The goal - attainment approach) 2) วัดจากระบบขององค์การ (The System approach) 3) วัดจากกลยุทธ์ขององค์การ (The Strategic - constituencies approach) และ 4) วัดจากคุณค่าขององค์การ (The competing - value approach)

เอกสารอ้างอิง

- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2562). กระบวนการบริหารงาน *Balanced Scorecard (BSC)*. จาก <https://www.iok2u.com>.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2545). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณการพิมพ์.
- มยุรี วรรณสกุลเจริญ และชาญณรงค์ รัตนพนากุล. (2563). ประสิทธิภาพขององค์การ (Organizational Effectiveness). *วารสารศิลปการจัดการ*, 4(1), 193-204.
- มิตร ทองกาบ เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต และ ปัญญาธีระวิทยเลิศ. (2558). รูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 4(1), 71-80.
- อิศรพงศ์ วงศ์เชียงยืน และเพ็ญพิสุทธิ์ ไชยกาญจน์. (2558). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการศูนย์รวมข่าว. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 4(1), 92-100.
- Campbell, R.F. et al. (1977). "On the nature of organizational effectiveness" in *new purposetives on organizational effectiveness*. Edited by Paul S. Goodman and Johannes M. Pennings and Associates. San Francisco: Jassay Bass.
- Cyert, Richard, & March, James G. (1992). *A behavioral theory of the firm*. Wiley-Blackwell. ISBN 0-631-17451-6.
- Giegold, William C. (1978). *Management by objectives a self-instructional approach*. New York: McGraw-Hill.
- Gross, E. & Etzioni, A. (1985). *Organizations in society*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Odiome, George S. (1969). *Management by objectives*. Englewood Cliffs, Michigan: Prentice-Hall.

- Porter, M. E. (1980). Competitive strategy. *The Academy of Management Review*, 10(4), 873-875.
- Robbins. S. P. (1983). *Organizational behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Yuchtman, Ephraim, & Seashore, Stanley E. (1967). A system resource approach to organizational effectiveness. *American Sociological Review*, 32(6), 891-903.

กลยุทธ์การพัฒนางานวิจัยของนักศึกษาสู่ความสำเร็จ Enhancing Strategy for Success in Graduate Students' Research

สุนันท์ สลโกสุม (Sunan Sonkosum) *

Received: June 21, 2020

Revised: November 20, 2020

Accepted: December 9, 2020

บทคัดย่อ

เอกสารนี้เป็นการตอบโจทย์ที่ว่า มีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน สำเร็จการศึกษาได้ภายในเวลา 2 ปี และมีการทำสารนิพนธ์ได้อย่างมีคุณภาพจนเป็นแบบอย่างของการจัดการศึกษาระดับมหาบัณฑิต สาขาอื่น เช่น สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ทางสาขาหลักสูตรและการสอนได้ทดลองปฏิบัติงานการจัดการทำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2558 จนถึงปีการศึกษา 2561 มีนักศึกษาสำเร็จการศึกษาได้ตามเวลา 2 ปีการศึกษามีคุณภาพมีจำนวนร้อยละ 98 จึงนับได้ว่าเป็นการจัดระบบการพัฒนางานวิจัยของนักศึกษาที่เป็น Best Practice ของสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน กลยุทธ์การพัฒนางานกำหนดแนวทางไว้ 3 แนวทาง คือ 1) การเสริมสร้างความรู้ การสร้างขวัญและกำลังใจ 2) การพัฒนางานวิจัยของนักศึกษาอย่างเป็นระบบ 3) การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเผยแพร่งานวิจัยสู่สาธารณชน ทั้งนี้อยู่ภายใต้การช่วยเหลือ สนับสนุน ให้คำแนะนำ เอาใจใส่ของอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างใกล้ชิด จึงประสบความสำเร็จ โดยยึดหลักของการตรวจสอบงานเป็นระยะและมีการสะท้อนกลับเพื่อการแก้ไขที่สมบูรณ์

คำสำคัญ: กลยุทธ์การพัฒนางานวิจัยสู่ความสำเร็จ
วิจัยของนักศึกษามหาบัณฑิตศึกษา

Abstract

This papers should reveal the best practice on good curriculum implementing and qualified outputs, in the curriculum and instruction, Master degree curriculum at North Bangkok University. Having the process for enhancing to success in curriculum and instruction graduate students to achieve qualified Master degree in two years with good level independent study reports.

The enhancing strategy for success began in academic year 2015-2018, the output of this process was at 98% of 2 years success graduate students. The strategy had 3 processes: 1) enhancing wide knowledges and morale, 2) developing process for student research doing, and 3) enhancing and supporting in research distribution. This successful was through good advising; frequent supporting, following, and feedback from the more experienced research adviser staff.

Keywords: Enhancing strategy for success,
Graduate students' Research

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นการศึกษาเพื่อสร้างผู้นำทางวิชาชีพ และเป็นผู้ที่สามารถพัฒนาองค์ความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยเฉพาะการจัดการศึกษาของสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน ต้องสร้างผู้นำทางวิชาชีพครูมืออาชีพ ที่ต้องมีการใช้ดิจิทัลทางการศึกษาได้ สิ่งสำคัญประการ

* อาจารย์ประจำ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
Faculty of Education, North Bangkok University

หนึ่งคือ การศึกษาค้นคว้าการทำวิจัยในรูปแบบของ สารนิพนธ์ เป็นการฝึกการคิดอย่างมีระบบและเป็น แนวทางในการศึกษาค้นคว้าเมื่อได้ปฏิบัติงานเมื่อ สำเร็จการศึกษาให้มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง แต่การ ทำวิจัยของนักศึกษากลายเป็นปัญหาของนักศึกษาที่ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำวิจัยเนื่องจากไม่ สามารถทำได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนดหรือทำแล้ว อาจจะมีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน ปัญหานี้จากประสบการณ์ ในการดูแลให้คำปรึกษาสารนิพนธ์ และจากการวิจัย ของประวิษฐา ญะภูากุล (2559) พบอุปสรรคของการวิจัย ได้แก่ การไม่เห็นคุณค่าของการวิจัย และการวิจัยของ ทศนีย์ ทานตวนิช (2558) ที่ได้ศึกษาข้อผิดพลาดใน การเขียนเชิงวิชาการของนิสิตภาษาไทย มหาวิทยาลัย บุรพา พบว่า มีข้อผิดพลาดในการเขียนชื่อเรื่อง ความ เป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของ การศึกษาค้นคว้า ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ขอบเขต ของการศึกษาค้นคว้า วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า นิยามศัพท์เฉพาะ การค้นคว้าเอกสาร เป็นข้อผิดพลาด ในระเบียบวิธีวิจัย ส่วนข้อผิดพลาดด้านการใช้ภาษา ได้แก่ การเขียนสะกดคำ การใช้คำ การเขียนประโยค การอ้างอิง บรรณานุกรม

จะเห็นได้ว่า ปัญหาของการทำวิจัยมีข้อผิดพลาด ทั้งระเบียบวิธีวิจัยและการนำเสนอผลงานวิจัยในด้าน การใช้ภาษา ทำให้ผู้ทำวิจัยเกิดความเบื่อหน่าย ไม่ สนใจในการทำวิจัย ดังนั้นการทำวิจัยต้องมีการช่วยเหลือ ให้มีการเสริมสร้างความรู้ขณะกำลังทำวิจัยถึงแม้ว่าจะ มีการเรียนการวิจัยทางการศึกษาแล้วในชั้นปีที่ 1 ของ การศึกษาก็ตามแต่เมื่อถึงเวลาปฏิบัติการทำวิจัยทำให้มี ความคลาดเคลื่อนในองค์ความรู้ได้ การเสริมสร้าง ความรู้ขณะปฏิบัติการวิจัยเป็นการพัฒนาทักษะและ การปลูกฝังเจตคติที่ดีในการทำวิจัย ซึ่งเป็นบทบาท หน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาที่จะต้องคำนึงถึงในเรื่องนี้ การจะพัฒนางานวิจัยของนักศึกษาสู่ความสำเร็จจึง ต้องมีกระบวนการที่เป็นกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ (ภารดี อนันต์นาวิ, 2562) ในการวางแผนเพื่อพัฒนากระบวนการ วิจัยของนักศึกษาสู่ความสำเร็จ ผู้เขียนในฐานะ ผู้สอนวิชาการระเบียบวิธีวิจัย และได้ให้คำปรึกษาดูแล นักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ ได้นำ ปัญหาต่าง ๆ และหลักการของการทำวิทยานิพนธ์และ สารนิพนธ์มาจัดทำรูปแบบการดูแลให้คำปรึกษา

สารนิพนธ์แก่นักศึกษา และดำเนินการพัฒนาแนวทาง ต่าง ๆ ในแต่ละปีการศึกษา ซึ่งได้ทดลองดำเนินการมา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 จนถึงปีการศึกษา 2561 พบว่า มีนักศึกษาแต่ละรุ่นสำเร็จการศึกษาถึงร้อยละ 98 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมดของแต่ละรุ่น จึงขอเสนอ ข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไปวัตถุประสงค์ ของการนำเสนอบทความนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษาและ การดูแลการจัดทำสารนิพนธ์ของนักศึกษา
2. เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพงานวิจัยของ นักศึกษา
3. เพื่อเป็นการลดความตึงเครียดของนักศึกษา และทำให้นักศึกษาได้แนวทางในการทำวิจัยได้สำเร็จตาม ความมุ่งหมายที่นักศึกษากำหนด

กลยุทธ์ (Strategy)

การพัฒนางานวิจัยของนักศึกษาให้มีคุณภาพ และสำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีแนวทาง ดังนี้

1. การเสริมสร้างความรู้ การสร้างขวัญและ กำลังใจในการทำวิจัย
2. การพัฒนากระบวนการวิจัยของนักศึกษา อย่างเป็นระบบ
3. การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ งานวิจัยสู่สาธารณะชน

แนวทางที่ 1: การเสริมสร้างความรู้ การสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำวิจัย

เป้าหมาย

1. เพื่อสร้างความตระหนักและสร้างความ เข้าใจในการทำงานวิจัย
2. เสริมสร้างความรู้ในกระบวนการวิจัยแก่ ผู้ทำวิจัย
3. การกำหนดเป้าหมายในการเรียนระดับ มหาบัณฑิต

วิธีการ

1. การจัดการเรียนการสอนการวิจัยทาง การศึกษาในรายวิชาการวิจัยทางการศึกษา เป็นการ เสริมสร้างความรู้การทำวิจัยและทบทวนความรู้เบื้องต้น
2. เสนอแนะการกำหนดเป้าหมายในการศึกษา ระดับบัณฑิตให้เห็นความสำคัญของการเรียนในระดับ

นี้ ในการศึกษาต่อหรือการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศทางวิชาชีพ

3. ให้นักศึกษาพิจารณาความสนใจของตนเองในการศึกษาค้นคว้าหาปัญหา หรือความต้องการในการพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษาเพื่อกำหนดหัวข้อในการทำวิจัย

4. ปฏิบัติการออกแบบการวิจัย ซึ่งต้องใช้เวลาเนิ่นนานมากเพราะต้องทบทวนระเบียบวิธีการวิจัย และการให้เวลาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งระยะนี้นักศึกษาจะเกิดความเครียด ผู้สอนต้องคอยให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ อย่าคาดหวังสูงเพราะเป็นระยะเวลาในการเรียนภาคเรียนที่ 1 ของปีการศึกษาเท่านั้น เพียงให้นักศึกษาได้แนวทางไม่ควรเร่งรัดเพราะนักศึกษาต้องเรียนวิทยาการวิจัยควบคู่ไปกับการปฏิบัติการออกแบบการวิจัย นอกจากนี้ภาระในการเรียนและการศึกษาของนักศึกษามีรายวิชาอื่นๆ อีก ผลลัพธ์ที่ได้คือการให้นักศึกษาได้แนวทางและหัวข้อเรื่องเพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายของการทำวิจัยต่อไป และต้องชี้แจงให้นักศึกษาได้รับรู้ว่าต้องมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเมื่อพบอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ที่ปรึกษาอาจจะให้เปลี่ยนหัวข้อเรื่องก็ได้

ผลลัพธ์ที่ได้

1. นักศึกษามีความสนใจในการทำงานวิจัย และได้รับรู้คุณค่าของการทำวิจัย
2. นักศึกษาได้แนวทางในการทำวิจัย และแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม สร้างความตระหนักในการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นักศึกษาได้กำหนดความมุ่งหมายของการทำงานวิจัยให้ประสบความสำเร็จโดยเขียนเป็นระยะเวลาที่จะทำงานวิจัย

ปัญหาอุปสรรค

1. นักศึกษาจะพะวงเกี่ยวกับหัวข้อการวิจัยของตนเองมากกว่าการเรียนวิทยาการวิจัย ทำให้การเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการวิจัยไม่ได้ตามมาตรฐาน ต้องมีการสอนซ่อมเสริม
2. การพบอาจารย์ที่ปรึกษา หัวข้อที่เตรียมไปอาจจะต้องเปลี่ยนทำให้นักศึกษาต้องค้นคว้าใหม่
3. การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นักศึกษาจะศึกษาและเลือกบางหัวข้อ นักศึกษามักจะ

ลอกงานวิจัยของบุคคลอื่นที่สำเร็จแล้ว โดยการเปลี่ยนเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง และรายวิชาทำให้กระบวนการคิดของนักศึกษาไม่เป็นระบบตามกระบวนการวิจัย

การแก้ไขที่คาดว่าจะปฏิบัติครั้งต่อไป

1. การศึกษารายวิชาวิทยาการวิจัยทางการศึกษา สอนภาคทฤษฎีไปก่อนให้ครบตามกระบวนการวิจัย
2. การออกแบบการวิจัยให้ปฏิบัติในช่วงที่ 2 ของการเรียนรายวิชา และทบทวนภาคทฤษฎีควบคู่กันไป
3. การกำหนดอาจารย์ที่ปรึกษาให้นักศึกษานำหัวข้อไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กำหนดตามความถนัดในเรื่องที่นักศึกษาเลือกหัวข้อเพื่อไม่เสียเวลาในการเปลี่ยนหัวข้อเป็นการเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา

แนวทางที่ 2: การพัฒนากระบวนการวิจัยของนักศึกษาอย่างเป็นระบบ

เป้าหมาย

1. สร้างความรู้ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมของอาจารย์ที่ปรึกษาในระบบของการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ สนับสนุนการทำงานวิจัยของนักศึกษาเป็นขั้นตอน
2. สร้างข้อตกลงกับนักศึกษาในระบบของการทำวิจัย
3. มีระบบการช่วยเหลือเป็นระยะในการพัฒนางานวิจัยของนักศึกษา
4. นักศึกษาทำงานวิจัยโดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาให้การดูแลอย่างใกล้ชิด
5. เป็นการพัฒนาวิจัยให้มีคุณภาพ

วิธีการ

1. ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับอาจารย์ที่ปรึกษา นำเสนอระบบของการพัฒนากระบวนการวิจัยของนักศึกษาเพื่อให้ทุกคนปฏิบัติตามแบบของการวิจัย
2. จัดแบ่งกลุ่มนักศึกษาตามอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับนักศึกษาโดยการจับฉลากหรือตามที่นักศึกษาต้องการ

ปัญหาในการทำขั้นนี้ พบว่า การจับฉลากที่ได้ปฏิบัติในปีการศึกษา 2560 และ 2561 ไม่เหมาะสมเพราะไม่ตรงกับความถนัดของอาจารย์ที่ปรึกษา

วิธีแก้ไขสำหรับการปีการศึกษาต่อไปจะไม่ใช้การจับฉลาก แต่จะจัดอาจารย์ที่ปรึกษาตามรายวิชาที่ถนัดตั้งแต่การเรียนรายวิชาวิทยาการวิจัยทางการศึกษา

3. เมื่อนักศึกษามีที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ได้กำหนดระบบการให้คำปรึกษาเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การให้คำปรึกษาเพื่อการนำเสนอเค้าโครงการวิจัยในการสอบหัวข้อ

ระยะที่ 2 การให้คำปรึกษาในการทดลอง/เก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 3 การให้คำปรึกษาในการเขียนรายงานการวิจัยเพื่อนำเสนอสอบป้องกันสารนิพนธ์

ระยะที่ 4 การให้คำปรึกษาในการทำรูปเล่มส่งบัณฑิตวิทยาลัย

ระยะที่ 1 การให้คำปรึกษาเพื่อการนำเสนอเค้าโครงการวิจัยในการสอบหัวข้อ

ระยะเวลาดำเนินการที่ได้ปฏิบัติ: ปีคณาจารย์เรียนระหว่างปีที่ 1 กับปีที่ 2 นั่นคือระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม ของทุกปี โดยจัดตารางเวลาให้มีการทำงานร่วมกัน ดังนี้

สัปดาห์ที่/วันเวลา	กิจกรรม	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
1. เสาร์ 6 ชั่วโมง	1. อาจารย์ที่ปรึกษาพบนักศึกษาตกลงการทำงานและเวลามาเรียนเพิ่มเติม	1. นักศึกษาได้ชื่อเรื่องที่ถูกต้อง
	2. นักศึกษานำเสนอหัวข้อที่เตรียมมาพร้อมกับการตั้งชื่อเรื่อง	2. ร่างการเขียนบทที่ 1 ที่ถูกต้อง
	3. อาจารย์ที่ปรึกษาวิพากษ์เป็นรายบุคคลพร้อมกันทั้งให้เพื่อน ๆ เสนอแนวคิด	
	4. ทบทวนการเขียนบทที่ 1 เพื่อให้ปฏิบัติกรเขียนและจัดทำเป็นฉบับร่าง	
อาทิตย์ 4 ชั่วโมง	1. ตรวจบทที่ 1 เป็นรายบุคคล	
	2. นักศึกษาคนอื่นปฏิบัติการเขียนบทที่ 1 ให้สมบูรณ์ใครได้รับการตรวจแล้วไปทำงานต่อให้ถูกต้อง	
	3. มอบหมายให้ไปค้นบทที่ 2 สรุปหลักเกณฑ์ในการเขียนบทที่ 2	

2.	หยุด 1 สัปดาห์เพื่อเขียนบทที่ 1 และบทที่ 2	นักศึกษาปรับบทที่ 1 ให้สมบูรณ์ และเขียนบทที่ 2
3. เสาร์ 6 ชั่วโมง	1. อาจารย์ที่ปรึกษาทบทวนการเขียนบทที่ 2 เพื่อให้ นักศึกษาได้พิจารณาแก้ไข	1. นักศึกษาแก้ไขบทที่ 2 และได้แนวทางการค้นคว้าบทที่ 2 เพิ่มเติม
	2. อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจบทที่ 2 เป็นรายบุคคล	
	3. นักศึกษาปฏิบัติการเขียนบทที่ 2 ให้สมบูรณ์	
อาทิตย์ 5 ชั่วโมง	1. อาจารย์ที่ปรึกษาสรุปการเขียนบทที่ 3	1. ได้ร่างการเขียนบทที่ 3
	2. นักศึกษาปฏิบัติการเขียนบทที่ 3	หมายเหตุ: ให้ นักศึกษาค้นคว้าเตรียมข้อมูล
	3. อาจารย์ที่ปรึกษาให้การช่วยเหลือ ชี้แนะ	การเขียนบทที่ 3 มาล่วงหน้า
	4. อาจารย์ที่ปรึกษามอบหมายให้เขียนบทที่ 3	เช่น รายวิชาที่จะนำไปใช้ในการทดลอง
		นวัตกรรมที่จะใช้ในการจัดการเรียนรู้
4.	หยุดเพื่อให้เขียนบทที่ 2 ให้สมบูรณ์ และเขียนบทที่ 3 ให้เสร็จ	
5. เสาร์ 6 ชั่วโมง	1. อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจบทที่ 3 ให้เป็นรายบุคคล	1. การเขียนบทที่ 3 สมบูรณ์เป็น
	2. นักศึกษาแก้ไขบทที่ 3 สำหรับที่ตรวจแล้ว สำหรับ คนที่ยังไม่ตรวจ ให้ออกแบบเครื่องมือการวัดค่าตัวแปรที่ศึกษา และออกแบบแผนการจัดการเรียนรู้	การบ้านส่ง สัปดาห์ถัดไป
		2. ร่างโครงการวิจัยให้ครบตามรูปแบบของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย
อาทิตย์ 5 ชั่วโมง	1. อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจบทที่ 3 (ต่อ)	1.1 หน้าปก
	2. นักศึกษาปฏิบัติการแก้ไข และ ออกแบบแผนการจัดการเรียนรู้	1.2 สารบัญ
		1.3 บทที่ 1
		1.4 บทที่ 2
		1.5 บทที่ 3
		1.6 บรรณานุกรม
		3. ออกแบบ

สัปดาห์ ที่/วัน/ เวลา	กิจกรรม	ผลลัพธ์ที่ เกิดขึ้น
		เครื่องมือและ สร้างเครื่องมือ วัดค่าตัวแปร
6. เสาร์ 6 ชั่วโมง	1. ให้นักศึกษาส่งโครงร่าง การวิจัยทุกคน 2. อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบเครื่องมือและ การเขียนเค้าโครงสาร นิพนธ์ แกะไขเป็นรายบุคคล	1. มีการเตรียม ตัวนำเสนอ 2. การทำ PowerPoint นำเสนอ
อาทิตย์ 5 ชั่วโมง	นัก ศึกษา เตรียม ตัว นำเสนอเค้าโครงสาร นิพนธ์ โดยชื่อนำเสนอให้ เพื่อนช่วยกันวิพากษ์	
7. เสาร์ 6 ชั่วโมง	1. อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ เครื่องมือวัดค่าตัวแปร 2. นักศึกษาปฏิบัติการ แก้ไขเป็นการปฏิบัติการใน ห้องเรียน	
อาทิตย์ 5 ชั่วโมง	1. อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ แผนการจัดการเรียนรู้ 1 แผนการจัดการเรียนรู้ เพื่อ เป็นตัวอย่างในการแก้ไข แผนการจัดการเรียนรู้อื่น 2. ขณะตรวจนักศึกษา ปฏิบัติการแก้ไขแผนการ จัดการเรียนรู้ให้ถูกต้อง	1. ได้เครื่องมือ วัดค่าตัวแปร 2. ตัวอย่างแผน การจัดการเรียนรู้ ตามนวัตกรรมที่ เกิดขึ้น
8.	ให้นักศึกษาพักเตรียมตัว นำเสนอโดยการแก้ไขบทที่ 1-3 ให้สมบูรณ์และถ้า นักศึกษาค้นใดไม่พร้อมให้ มาพบที่ปรึกษาอีกได้	

หมายเหตุ: ระยะเวลาเป็นการปฏิบัติการและตรวจแก้ไขใน
ห้องเรียน

**สรุป ระยะที่ 1 เป็นการเตรียมตัวของนักศึกษา
เพื่อนำเสนอเค้าโครงสารนิพนธ์**

ในระยะนี้อาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีการทบทวน
ออกตอน และให้กำลังใจนักศึกษา ในระยะนี้ต้องสอนให้
นักศึกษาได้มีการวางแผนในการทดลองตาม Design

ที่กำหนดไว้และต้องให้นักศึกษาติดต่อผู้เชี่ยวชาญใน
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพราะเมื่อมีการ
สอบเค้าโครงผ่านแล้วจะได้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
คุณภาพเครื่องมือ

ระยะที่ 2 การให้คำปรึกษาในการทดลอง/ เก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะนี้เป็นระยะภายหลังการผ่านเค้าโครงแล้ว
นักศึกษาเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นรายบุคคลตาม
เวลาที่นัดหมายโดยมีตารางเวลานัดเพื่อแก้ไขให้โครง
ร่างการวิจัยสมบูรณ์ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ
ทางสาขาวิชาหลักสูตรและการสอนได้จัดเวลาเข้าพบ
อาจารย์ได้ตามตารางและการนัดหมายของอาจารย์
เพื่อดูแลในการทดลองนวัตกรรมและการเก็บรวบรวม
ข้อมูล ระยะนี้เป็นระยะเปิดภาคเรียนของนักศึกษา
(มิถุนายน-ตุลาคม)ซึ่งนักศึกษามีตารางเรียนเสาร์และ
อาทิตย์ และมีการฝึกปฏิบัติการสอนวิชาชีพ ดังนั้น
การเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาจะทำได้จากการ
ได้ฝึกปฏิบัติการสอนวิชาชีพตามปกติ

ระยะที่ 3 การให้คำปรึกษาในการเขียน รายงานการวิจัยเพื่อนำเสนอสอบป้องกันสารนิพนธ์

ระยะนี้เป็นระยะปิดภาคเรียนระหว่างภาค
เรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 ของการศึกษา ดังนั้นนักศึกษา
มีเวลาในการทบทวนการเขียนรายงานวิจัย และการ
วิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีเวลาเพียง 4 สัปดาห์ เทคนิคใน
การดูแลช่วยเหลือในระยะนี้ คือ

1. สร้างความเข้าใจกับนักศึกษาในการ
ช่วยเหลือกัน เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม
คอมพิวเตอร์ การช่วยกันตรวจสอบความถูกต้องของ
รูปแบบการเขียน
2. อาจารย์ที่ปรึกษาต้องทบทวนการวิเคราะห์
ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ
3. เนื่องจากมีเวลาเพียง 4 สัปดาห์ ดังนั้น
ต้องตกลงกับนักศึกษาให้มาพบกันทั้งกลุ่มในห้องกับ
อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทบทวน ตรวจผลงานการเขียน
ตั้งแต่บทที่ 3 เป็นต้นไป
4. นักศึกษาต้องทุ่มเทเวลาในการปฏิบัติ
งานในการเขียนโดยมาพบกันทั้งกลุ่ม
5. อาจารย์ที่ปรึกษาจะตรวจแก้ไขเป็นรายบุคคล
ตามที่นักศึกษาส่งผลงานให้ตรวจ

สำหรับระยะนี้เป็นเทคนิคของอาจารย์ที่ปรึกษาแต่ละคนในการนำมาใช้ให้นักศึกษาเขียนรายงานการวิจัยเพื่อสอบป้องกัน

6. อาจารย์ที่ปรึกษาสอนการเขียนบทความวิจัยเพื่อนำเสนอในการประชุมระดับชาติ หรือนำลงวารสาร

เมื่อเปิดภาคเรียนที่ 2 ของปีการศึกษา นักศึกษาสามารถสอบป้องกันสารนิพนธ์ได้ทันเวลา

ระยะที่ 4 การให้คำปรึกษาในการทำรูปเล่มส่งบัณฑิตวิทยาลัย

เมื่อนักศึกษาสอบป้องกันสารนิพนธ์เสร็จแล้วมีการแก้ไข ตามระเบียบต้องแก้ไขให้เสร็จสมบูรณ์ นำส่งบัณฑิตวิทยาลัยภายใน 30 วัน นักศึกษาจะเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นรายบุคคล และมีการนัดหมายให้มาพบในวันเสาร์และอาทิตย์ที่ไม่มีการเรียนเพื่อจัดทำรายงานการวิจัยโดยเขียนรายงานตามคู่มือการจัดทำวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ ของมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ (2558)

หากทำได้ตามระยะทั้ง 4 ตามระบบก็จะประสบความสำเร็จในการพัฒนางานวิจัยของนักศึกษาได้สำเร็จการศึกษาตามเวลา (2 ปี) และมีคุณภาพ เพราะมีอาจารย์ที่ปรึกษาให้การดูแลช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ

ผลลัพธ์ที่ได้ตลอดทั้ง 4 ระยะ

1. การให้คำแนะนำและการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นระบบเป็นแนวเดียวกันทั้งสาขาวิชา

2. นักศึกษามีข้อสัญญาในการพัฒนาระบบการทำงานวิจัยและต้องวางแผนในการทำงานวิจัยของตนเอง

3. การให้การช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเป็นระยะทำให้นักศึกษามีกำลังใจและทำให้งานวิจัยมีคุณภาพ

4. งานวิจัยของนักศึกษามีคุณภาพในระดับบัณฑิตศึกษา

5. นักศึกษาทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนดในทุกปีที่ทดลอง 98% ของนักศึกษาแต่ละปี (ปีการศึกษา 2558-2561)

ปัญหาที่พบ

การเริ่มต้นในภาคเรียนระหว่างภาคเรียนที่ 2 กับภาคเรียนที่ 3 ในช่วงเมษายน-พฤษภาคม เป็นการ

เริ่มที่ล่าช้าทำให้การเตรียมตัวทำการทดลองล่าช้าไป นักศึกษาต้องมามหาวิทยาลัยทุกสัปดาห์

วิธีการแก้ไข

ในปีการศึกษาถัดไป (ปีการศึกษา 2563) จะเริ่มต้นในระหว่างปิดภาคเรียนที่ 2 ของปีการศึกษาที่ 1

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

การดำเนินงานตามระบบทั้ง 3 จะประสบความสำเร็จได้ มีปัจจัยดังนี้

1. ทำความเข้าใจและตกลงกับนักศึกษาตามระบบที่กำหนด โดยเมื่อมีข้อตกลงเบื้องต้นรวมทั้งรุ่นคือ ต้องมาพบอาจารย์ที่ปรึกษาตามระบบที่กำหนดไว้เพื่อทำความเข้าใจในการให้นักศึกษากำหนดวางแผนในการสำเร็จการศึกษาตามเวลา

2. เมื่อเข้าสู่ระบบจะแยกห้องให้คำปรึกษาตามความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาแต่ละกลุ่ม

3. สร้างการทำงานเป็นทีม โดยในกลุ่มนักศึกษาที่ให้คำปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาจะให้มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างนักศึกษา

4. ในการให้คำปรึกษาแต่ละระยะต้องมีการสะท้อนกลับ นั่นคือ มีการตรวจที่ละขั้นตอนตามระบบพยายามกระตุ้นให้ทำให้เสร็จทันเวลา โดยที่ปรึกษาให้คำปรึกษาให้การช่วยเหลือโดยการชี้แนะแนวทาง การแนะนำเอกสาร ให้มีการช่วยเหลือกันควรร่วมกันในกลุ่ม

5. ในการปฏิบัติงานในแต่ละระยะ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมในการปฏิบัติงานตามระยะเวลา ดังนี้

5.1 มีห้องปฏิบัติการสำหรับนักศึกษา

5.2 นักศึกษาทุกคนมีคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งานและแก้ไขงาน และควรมีเครื่องพิมพ์สำหรับพิมพ์งานให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจในทันทีในแต่ละระยะ

5.3 ภายในห้องปฏิบัติการสำหรับนักศึกษาต้องมี wifi สำหรับใช้กับ Internet

แนวทางที่ 3: การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเผยแพร่งานวิจัยสู่สาธารณชน

เป้าหมาย

1. มีการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการในรูปแบบของบทความวิจัย

2. มีการนำเสนอผลงานวิจัยในระดับชาติ และนานาชาติ

วิธีการ

1. นักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาดำเนินการกำหนดการนำเสนอผลงานระดับชาติในช่วงเดือน กุมภาพันธ์และ มีนาคม

2. อาจารย์ที่ปรึกษาสอนให้เขียนบทความวิจัยตามรูปแบบของหน่วยงานที่จะไปนำเสนอ ซึ่ง นักศึกษาจะได้นำเสนอบทความวิจัยตามเวลาที่กำหนด

ผลลัพธ์ที่ได้

นักศึกษามีการนำเสนอผลงานวิจัยจากการประชุมวิชาการระดับชาติ และสามารถสำเร็จการศึกษา ภายในเวลา 4 ภาคการศึกษา (2 ปี)

ปัญหาที่พบ

นักศึกษาไม่สามารถนำบทความวิจัยลงในวารสารในฐาน 1 และ 2 ได้ เพราะระยะเวลาในการลงใช้เวลารอคอยยาวนาน หากมหาวิทยาลัยอนุมัติจบการศึกษาโดยต้องนำข้อมูลจากวารสารมาแสดง นักศึกษาจะไม่จบการศึกษาตามเวลา นอกจากหากทางมหาวิทยาลัยยอมรับการขออนุมัติจบจากใบตอบรับ นักศึกษาจะสำเร็จการศึกษาได้ตามเวลา

ปัจจัยสำคัญของการพัฒนางานวิจัยของนักศึกษา

ปัจจัยที่สำคัญในการสนับสนุนความสำเร็จของกระบวนการพัฒนางานวิจัยของนักศึกษาสู่ความสำเร็จ คือ

1. อาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีความรู้กว้างทางการศึกษา (Educational Literacy) และมีประสบการณ์ให้คำแนะนำและที่ปรึกษางานวิจัย และมีกระบวนการสร้างแนวคิดให้แก่ นักศึกษา

2. อาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีคุณสมบัติของความเป็นครู ต้องการให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถ เสียสละเวลาให้กับลูกศิษย์

3. การกระตุ้นให้นักศึกษาแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง มีเทคนิคในการศึกษาข้อมูลจากต้นฉบับ ไม่ควรลอกมาจากบทที่ 2 ของงานวิจัยของบุคคลอื่นมาเป็นของตนเอง

4. การพัฒนาการใช้ภาษาของนักศึกษา เป็นปัญหาและอุปสรรคในการเขียนรายงานการวิจัย ดังนั้นควรชี้แจงการใช้ภาษาให้วิธีการแก้ไขให้ได้

5. ความรู้ของนักศึกษาระหว่างนวัตกรรมการที่คิดค้นขึ้นกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ของนักศึกษาต้องชี้แนะให้มีแนวคิดในการบูรณาการความรู้เข้าด้วยกัน

6. การใช้เทคนิคการช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในกลุ่มเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะนอกจากเป็นการช่วยเหลือทางวิชาการแล้วยังเป็นการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

สรุป

กลยุทธ์การพัฒนางานวิจัยของนักศึกษาสู่ความสำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีแนวทางการดำเนินงานเป็น 3 ระยะ โดยแนวทางที่ 1 เป็นการเสริมสร้างความรู้ การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำวิจัย เพื่อให้ นักศึกษามีความสนใจในการทำงานวิจัย และได้รับรู้คุณค่าของการทำวิจัย นักศึกษาได้แนวทางในการค้นคว้าเอกสารในการทำวิจัย มีการกำหนดแผนงานการทำงานวิจัย แนวทางที่ 2 การพัฒนาระบบการวิจัยของนักศึกษาอย่างเป็นระบบ แนวทางนี้เป็นแนวทางที่สำคัญในการให้คำปรึกษา การดูแล และให้ความช่วยเหลือนักศึกษาอย่างใกล้ชิด โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ ระยะแรกเป็นการให้คำปรึกษา เพื่อการนำเสนอเค้าโครงการวิจัยในการสอบหัวข้อวิจัย ระยะที่สองเป็นการให้คำปรึกษา ในการทดลอง และการเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะที่สาม การให้คำปรึกษาในการเขียนรายงานการวิจัยเพื่อนำเสนอสอบป้องกันงานวิจัย และระยะที่สี่ การให้คำปรึกษาในการทำรูปเล่มส่งบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งในระยะที่สี่นี้ทำให้นักศึกษามีงานวิจัยสำเร็จตามกำหนดและมีคุณภาพ และ แนวทางที่ 3 เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเผยแพร่งานวิจัยสู่สาธารณะชน ในการตีพิมพ์ในวารสาร หรือการนำเสนอผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาต้องให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะจนประสบความสำเร็จ

ปัจจัยสำคัญในการประสบความสำเร็จ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ในการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา มีความรอบรู้ สามารถในการพัฒนางานวิจัย นักศึกษา สามารถให้คำปรึกษา มีความอดทน เสียสละ และกระตุ้นให้กำลังใจแก่นักศึกษา สามารถสร้างทีม นักศึกษาในการให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

นอกจากนั้นปัจจัยทางด้านความสะดวกสบายในการทำงานของนักศึกษาโดยมีห้องที่สามารถทำงานได้โดยมี wifi ในการใช้อินเทอร์เน็ต

เอกสารอ้างอิง

ทัศนีย์ ทานตวณิช. (2558, กันยายน-ธันวาคม). ข้อผิดพลาดในการพัฒนางานวิชาการของนิสิตสาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยบูรพา. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 23 (43), 1-29.

ประวิษฐา นัฏฐากุล. (2559, มกราคม-เมษายน). ปัญหาส่วนตัวที่เป็นอุปสรรคต่อการทำวิจัย, วารสารราชพฤกษ์, 4(1), 60-68.

ภารดี อนันต์นาวี. (2562, กรกฎาคม-ธันวาคม). องค์การแห่งความเป็นเลิศ: กรณีสถานศึกษา, วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 8(2), 14-23.

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, บัณฑิตวิทยาลัย. (2558). คู่มือการจัดทำวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์, (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสาร ด้วยสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทย

Relationship between Falling Intonations and the Purposes of Communication with LINE Stickers in Thai

จอมขวัญ สุทธินนท์ (Jomkwan Sudhinont) *

Received: July 21, 2020

Revised: October 11, 2020

Accepted: December 9, 2020

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยฉบับนี้ มุ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทย มีสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยหมด Popular creators' stickers ที่วาดขึ้นโดยนักวาด (sticker creators) ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2562 ย้อนหลัง จำนวน 20 ชุด มีจำนวนสติ๊กเกอร์ไลน์จำนวน 752 ชิ้นงาน เป็นประชากร และคัดเลือกสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกจำนวน 113 ชิ้นงาน เป็นกลุ่มตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์ตามแนวคิดเรื่องลักษณะเหนือหน่วยเสียงว่าด้วยเรื่องทำนองเสียง และแนวคิดเรื่องเจตนาในการสื่อสารว่าด้วยเรื่องชนิดของประโยคที่แบ่งตามเจตนา ผลการวิเคราะห์พบว่าทำนองเสียงตกเป็นพื้นเสียงของประโยคบอกเล่าซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องลักษณะเหนือหน่วยเสียงว่าด้วยเรื่องทำนองเสียงที่มีลักษณะเสียงตก กล่าวคือ พบถ้อยคำในสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาบอกให้ทราบ จำนวน 88 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 77.89

คำสำคัญ: ทำนองเสียงตก เจตนาในการสื่อสาร
สติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทย

Abstract

The aim of this article is to present results of an analysis on the relationship between falling intonation and the purpose of communication with LINE stickers in Thai. The population include 752 stickers from 20 sets of stickers in the category Popular sticker creators backdated from 01 May 2019, and 113 stickers in Thai with falling intonation were selected as samples. They were analyzed based on the concept of suprasegmental on intonation, and the concept of purposes of communication regarding sentence purposes. The study found that falling intonation is the base accent of a declarative sentence which corresponds to the concept of suprasegmental on falling intonation. In other words, 88 stickers or 77.89 percent of the stickers in Thai with falling intonation were stickers that make a statement or to inform.

Keywords: Falling intonation, purposes of communication, LINE stickers in Thai

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ถ้อยคำที่ใช้ในการสื่อสาร ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างระบบเสียงในภาษา ความหมาย และหน้าที่ของคำในภาษานั้น ๆ ทำนองเสียง (intonation) เป็นลักษณะเหนือหน่วยเสียง (suprasegmental) ประเภทหนึ่งนอกจากการลงน้ำหนักเสียงและช่วงต่อ

* อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
University Staff, Faculty of Liberal Arts, Prince of
Songkla University Hat Yai

ของเสียง หมายถึง ระดับความสูงต่ำของเสียงที่ปรากฏเป็นลักษณะของวลีหรือประโยค ไม่ได้ทำให้ความหมายในระดับคำเปลี่ยนไป แต่อาจมีอิทธิพลทำให้ความหมายของวลีหรือประโยคเปลี่ยนได้ (กาญจนา นาคสกุล, 2556) เนื่องจากภาษาไทยเป็นภาษาวรรณยุกต์ (tone language) ทำนองเสียงจึงไม่ใช่ลักษณะสำคัญของภาษาไทย แต่ทำนองเสียงมีอิทธิพลต่อนัยในการสื่อสาร กล่าวคือ รูปภาษาที่ใช้ในการสื่อสารอาจไม่ตรงกับเจตนาในการสื่อสารเสมอไป

ทำนองเสียงตก (falling intonation) คือ ทำนองเสียงแบบที่ต้นถ้อยคำมีระดับเสียงสูง และท้ายถ้อยคำมีระดับเสียงต่ำ คือ มีเสียงวรรณยุกต์ท้ายถ้อยคำเป็นเสียงโท มักเป็นทำนองเสียงทั่วไปของประโยคบอกเล่า (กาญจนา นาคสกุล, 2556) อย่างไรก็ตาม ภาษารูปบอกเล่า อาจสื่อเจตนาบอกให้ทราบ สั่ง หรือขอร้องได้เช่นกัน เช่น “อากาศร้อนจังเลย” เป็นประโยคบอกเล่าที่สื่อความสั่งหรือขอร้องให้คู่สนทนาเปิดประตูหรือหน้าต่างเพื่อให้อากาศถ่ายเท หรือเปิดพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศให้อุณหภูมิห้องลดลง) (สถาบันภาษาไทย, 2552) คู่สนทนาจึงต้องตีความเจตนาในการสื่อสารแต่ละครั้งจากทั้งรูปภาษาและทำนองเสียง LINE เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่คนไทยใช้มากที่สุดเป็นลำดับที่ 2 ของโลก (it24hrs, 2560) ด้วยเหตุที่ LINE เป็นช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ การใช้สติ๊กเกอร์ไลน์จึงเป็นที่นิยม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมไทย ที่มีสถิติส่งสติ๊กเกอร์ไลน์มากโดยเฉลี่ยถึงวันละ 31 ล้านครั้ง และมีผู้เข้าร่วมธุรกิจสติ๊กเกอร์ไลน์หรือนักวาดสติ๊กเกอร์ไลน์ (LINE creator) ในไทยมากที่สุดในภูมิภาค (Startup Thailand, 2562) และถ้อยคำที่ใช้ในสติ๊กเกอร์ไลน์มักเป็นภาษาพูดหรือภาษาที่อยู่ในระดับภาษาปากที่เน้นอารมณ์ความรู้สึกที่ต้องอาศัยการตีความมากกว่าการสื่อสารตรงตามรูปภาษา

ด้วยความสำคัญของ LINE ที่มีหน้าที่เป็นช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอันดับหนึ่งของไทย และด้วยความสำคัญของทำนองเสียงตกที่แฝงนัยอันเป็นเจตนาในการสื่อสารมากกว่าการบอกให้ทราบตามรูปภาษา คือ ประโยคบอกเล่า ผู้วิจัยจึงสนใจวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยตามแนวคิดเรื่องลักษณะเหนือหน่วยเสียง (กาญจนา นาคสกุล, 2556) ว่าด้วยเรื่องทำนองเสียงซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ลักษณะเหนือหน่วยเสียงที่สำคัญในภาษาไทยมี 3 ประเภท ได้แก่ การลงน้ำหนักเสียง ช่วงต่อของเสียง และทำนองเสียง

ทำนองเสียงเป็นลักษณะเหนือหน่วยเสียงที่ไม่ได้มีอิทธิพลต่อความหมายของคำในถ้อยคำ แต่มีอิทธิพลต่อเจตนาของการสื่อสารด้วยถ้อยคำ กล่าวคือ เป็นการเพิ่มสีสัน อารมณ์ หรือแฝงนัยในการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารครั้งนั้นสนุกสนาน ทำให้คู่สนทนาเข้าถึงอารมณ์และความรู้สึกตามที่ผู้ส่งสารประสงค์

ทำนองเสียงตก (falling intonation) เป็นทำนองเสียงทั่วไปของถ้อยคำที่มีเจตนาบอกให้ทราบหรือรูปภาษาแบบประโยคบอกเล่า ซึ่งมักมีทำนองเสียงของถ้อยคำแบบต้นถ้อยคำมีเสียงสูงและท้ายถ้อยคำมีเสียงตก คือ เสียงวรรณยุกต์โท ดังตัวอย่างถ้อยคำที่มีเสียงตกต่อไปนี้

1. สมควรค่ะ [sǒm-khuan khâ?] (ตอบกลับคู่สนทนาที่ได้รับผลของการกระทำบางประการที่สมควรแก่เหตุ เช่น ที่กล่าวว่าโดนแม่ดุดมา)
2. แล้วแต่ค่ะ [léew-tèe khâ?] (ตอบกลับคู่สนทนาที่อาจไม่ตรงตามความประสงค์ที่แท้จริงของผู้พูด เนื่องจากอ่อนผู้พูด เช่น ที่ถามว่ายังอยากให้เป็นเพื่อนอยู่ไหม)
3. อยากได้ก็ต้องได้ [jàak dâaj kǎw tǎj dâaj] (ตอบกลับคู่สนทนาที่สนิทมากแบบเพื่อนสนิทหรือคนรักที่สะท้อนความเป็นตัวตนในแบบที่แสดงออกได้ว่าผู้พูดมีลักษณะนิสัยเอาแต่ใจตนเอง)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยตามแนวคิดเรื่องเจตนาในการ

สื่อสาร (สถาบันภาษาไทย, 2552) ว่าด้วยเรื่องชนิดของประโยคที่แบ่งตามเจตนา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ชนิดของประโยคแบ่งตามเจตนาของผู้พูดได้หลายชนิด ดังนี้

ประโยคบอกให้ทราบ หมายถึง ประโยคที่ผู้พูดมุ่งบอกกล่าวหรืออธิบายเรื่องต่าง ๆ แก่คู่สนทนา เช่น เราล้อเล่น [raw lóo-lên]

ประโยคเสนอแนะ หมายถึง ประโยคที่ผู้พูดมุ่งเสนอข้อคิดเห็นแก่คู่สนทนา เพื่อให้คู่สนทนาปฏิบัติตาม เช่น ลองออกจากบ้านให้เช้าขึ้น [lɔɔŋ ʔɔɔk càak bâan hòj cháaw khún]

ประโยคสั่ง หมายถึง ประโยคที่ผู้พูดมุ่งบังคับให้คู่สนทนาปฏิบัติตาม เช่น คีนั่นนอนข้างล่าง [khúwn níi nɔɔn kâan lān]

ประโยคห้าม หมายถึง ประโยคที่ผู้พูดมุ่งสั่งไม่ให้คู่สนทนากระทำ เช่น อย่าดื้อ [jàa dúu]

ประโยคชักชวน หมายถึง ประโยคที่ผู้พูดมุ่งชวนให้คู่สนทนาทำตามความคิดของผู้พูด เช่น ลู๊ ๆ ค่ะ [súu súu kâa]

ประโยคขู่ หมายถึง ประโยคที่ผู้พูดมุ่งขู่ให้คู่สนทนากระทำตามด้วยการบอกผลของการไม่กระทำตามไว้ เช่น กลับมาโดนดุนแน่ [klàp maa doon dù nêe]

ประโยคขอร้อง หมายถึง ประโยคที่ผู้พูดมุ่งขอให้คู่สนทนาช่วยสงเคราะห์กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น อุ้ม ๆ [úm úm]

ประโยคคาดคะเน หมายถึง ประโยคที่ผู้พูดมุ่งแสดงความคาดหมายว่าสิ่งใดจะเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้ว เช่น พ่อคงออกไปซื้อของกับแม่ [phɔɔ khɔŋ ʔɔɔk paj súu khɔɔŋ kàp mɛ̌e]

ประโยคถาม หมายถึง ประโยคที่ผู้พูดมุ่งถามผู้ฟัง เช่น ว่าใครอ้วน [wâa khraɔj ʔuən]

การดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิดเรื่องลักษณะเหนือหน่วยเสียง (กาญจนา นาคสกุล, 2556) ว่าด้วยเรื่องทำนองเสียง และแนวคิดเรื่องเจตนาในการสื่อสาร (สถาบันภาษาไทย, 2552) ว่าด้วยเรื่องชนิดของประโยคที่แบ่งตามเจตนาเพื่อใช้เป็นกรอบในการวิจัย

2. รวบรวมสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยหมวด Popular creators' stickers ที่สร้างสรรค์ขึ้นโดยนัก

วาด (sticker creators) ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2562 ย้อนหลัง จำนวน 20 ชุด มีสติ๊กเกอร์จำนวนทั้งสิ้น 752 ชิ้นงาน (ประชากร)

3. คัดเลือกสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยจากข้อ 2. ตามแนวคิดเรื่องลักษณะเหนือหน่วยเสียง (กาญจนา นาคสกุล, 2556) ว่าด้วยเรื่องทำนองเสียง เฉพาะสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกเท่านั้น ซึ่งมีสติ๊กเกอร์ตามกรอบแนวคิดดังกล่าวจำนวนทั้งสิ้น 113 ชิ้นงาน (กลุ่มตัวอย่าง)

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยตามแนวคิดเรื่องลักษณะเหนือหน่วยเสียง (กาญจนา นาคสกุล, 2556) ว่าด้วยเรื่องทำนองเสียง และแนวคิดเรื่องเจตนาในการสื่อสาร (สถาบันภาษาไทย, 2552) ว่าด้วยเรื่องชนิดของประโยคที่แบ่งตามเจตนา

5. นำเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยเชิงปริมาณในรูปแบบตารางแสดงผลเชิงสถิติร้อยละ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยเชิงคุณภาพในรูปแบบบรรยายโวหาร

ผลการวิจัย

นักวาดสติ๊กเกอร์ไลน์ใช้คำชนิดต่าง ๆ ที่มีเสียงวรรณยุกต์โทเป็นคำลงท้าย เช่น คำนาม คำสรรพนาม คำกริยา คำวิเศษณ์ คำเชื่อม คำลงท้าย คำอุทาน และคำปฏิเสธ จึงส่งผลให้ทำนองเสียงตกปรากฏในถ้อยคำที่แสดงเจตนาอื่น ๆ นอกจากเจตนาบอกให้ทราบ ได้แก่ เสนอแนะ สั่ง ห้าม ชักชวน ขู่ ขอร้อง และถาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ถ้อยคำในสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาบอกให้ทราบ

ผลการวิเคราะห์สติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกพบว่าอยู่ในรูปถ้อยคำแสดงเจตนาบอกให้ทราบ จำนวน 88 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 77.89 ของสติ๊กเกอร์ที่มีทำนองเสียงตกทั้งหมด 113 ชิ้นงาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1



(LINE STORE, 2562)

ตัวอย่างที่ 1 เป็นสติ๊กเกอร์ไลน์ลำดับที่ 5 จากสติ๊กเกอร์ทั้งหมด 24 ชิ้นงาน ในสติ๊กเกอร์ไลน์ชุด Alro Boy ของนักวาด Agricultural Land Reform Office

ถ้อยคำที่ปรากฏในสติ๊กเกอร์นี้คือ “เยียม” [jiam] มีทำนองเสียงตกหรือเสียงวรรณยุกต์โท ซึ่งเป็นวิเศษณ์ หมายถึง ดี เต็ม เลิศ (สถาบันภาษาไทย, 2552, หน้า 177) และคำวิเศษณ์คำว่า “เยียม” [jiam] นี้เองเป็นคำบ่งชี้เจตนาบอกให้คู่สนทนาทราบถึงการกระทำหรือผลแห่งการกระทำ

2. ถ้อยคำในสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์สติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทย ที่มีทำนองเสียงตกพบว่าอยู่ในรูปถ้อยคำแสดงเจตนาเสนอแนะ จำนวน 1 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 0.89 ของสติ๊กเกอร์ที่มีทำนองเสียงตกทั้งหมด 113 ชิ้นงาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 2



(LINE STORE, 2562)

ตัวอย่างที่ 2 เป็นสติ๊กเกอร์ไลน์ลำดับที่ 14 จากสติ๊กเกอร์ทั้งหมด 40 ชิ้นงาน ในสติ๊กเกอร์ไลน์ชุด BNK48 Gogo Cherprang's School Life ของนักวาด BNK48 Official

ถ้อยคำที่ปรากฏในสติ๊กเกอร์นี้คือ “อย่าบอกนะ” [jà nɔɔk dɔk láʔ] มีทำนองเสียงตกหรือเสียงวรรณยุกต์โทที่ท้ายถ้อยคำ กล่าวคือ มีคำลงท้าย

คำว่า “ละ” [láʔ] ซึ่งเป็นคำวิเศษณ์ใช้ประกอบข้อความข้างหน้าเพื่อยืนยันให้มีน้ำหนักขึ้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 1,043) มีคำวิเศษณ์คำว่า “อย่า” [jàn] ซึ่งเป็นคำประกอบคำกริยาคำว่า “บอก” [nɔɔk] ซึ่งหมายถึง เอนตัวหรือทอดตัวลงกับพื้นหรือที่ใด ๆ เพื่อพักผ่อน เป็นต้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 611) บอกความห้ามหรือไม่ยอมให้ทำการต่าง ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 1,376) เป็นคำบ่งชี้เจตนาเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นให้คู่สนทนาปฏิบัติตาม

3. ถ้อยคำในสติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาสั่ง

ผลการวิเคราะห์สติ๊กเกอร์ไลน์ภาษาไทย ที่มีทำนองเสียงตกพบว่าอยู่ในรูปถ้อยคำแสดงเจตนาสั่ง จำนวน 5 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 4.42 ของสติ๊กเกอร์ที่มีทำนองเสียงตกทั้งหมด 113 ชิ้นงาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 3



(LINE STORE, 2562)

ตัวอย่างที่ 3 เป็นสติ๊กเกอร์ไลน์ลำดับที่ 7 จากสติ๊กเกอร์ทั้งหมด 40 ชิ้นงาน ในสติ๊กเกอร์ไลน์ชุด BNK48 Kimi wa Melody ของนักวาด BNK48: Official

ถ้อยคำที่ปรากฏในสติ๊กเกอร์นี้คือ “ต้นคะ” [tɔ̀wɔn kháʔ] มีทำนองเสียงตกหรือเสียงวรรณยุกต์โทที่ท้ายถ้อยคำ กล่าวคือ มีคำลงท้ายคำว่า “คะ” [kháʔ] ซึ่งเป็นคำลงท้ายแสดงมารยาทใช้แสดงความสุภาพ และใช้แสดงว่าผู้พูดเป็นผู้หญิง (สถาบันภาษาไทย, 2552, หน้า 62) มีคำกริยาคำว่า “ต้น” [tɔ̀wɔn] ซึ่งหมายถึงพินิจจากหลัก และมีความหมายโดยปริยาย หมายถึง รู้เท่าทัน รู้ตัวขึ้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 505) เป็นคำบ่งชี้เจตนาสั่งหรือบังคับให้คู่สนทนาปฏิบัติตาม

4. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มี ทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาห้าม

ผลการวิเคราะห์สติกเกอร์ไลน์ภาษาไทย
ที่มีทำนองเสียงตกพบว่าอยู่ในรูปถ้อยคำแสดงเจตนา
ห้าม จำนวน 4 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 3.54 ของ
สติกเกอร์ที่มีทำนองเสียงตกทั้งหมด 113 ชิ้นงาน ดัง
ตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 4



(LINE STORE, 2562)

ตัวอย่างที่ 4 เป็นสติกเกอร์ไลน์ลำดับที่ 32
จากสติกเกอร์ทั้งหมด 40 ชิ้นงาน ในสติกเกอร์ไลน์ชุด
Chubby Girl by Ton-Mai ของนักวาด Mai Prisin

ถ้อยคำที่ปรากฏในสติกเกอร์นี้คือ “ห้ามดื้อ”
[hām dūw] มีทำนองเสียงตกหรือเสียงวรรณยุกต์
โทที่ท้ายถ้อยคำ กล่าวคือ มีคำลงท้ายคำว่า “ดื้อ”
[dūw] ซึ่งเป็นคำวิเศษณ์ หมายถึง ไม่ยอมเชื่อฟัง
หรือทำตาม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 439) มี
คำกริยาคำว่า “ห้าม” [hām] หมายถึง ให้เว้นกระทำ
ไม่ให้ทำตามที่กำหนดไว้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556,
หน้า 1,334) ซึ่งเป็นคำประกอบคำวิเศษณ์คำว่า “ดื้อ”
[dūw] บอกความห้ามหรือไม่ยอมให้ทำการ “ดื้อ”
[dūw] เป็นคำบ่งชี้เจตนาห้ามหรือสั่งคู่สนทนาไม่ให้
กระทำ

5. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มี ทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาชักชวน

ผลการวิเคราะห์สติกเกอร์ไลน์ภาษาไทย
ที่มีทำนองเสียงตกพบว่าอยู่ในรูปถ้อยคำแสดงเจตนา
ชักชวน จำนวน 4 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 3.54 ของ
สติกเกอร์ที่มีทำนองเสียงตกทั้งหมด 113 ชิ้นงาน ดัง
ตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 5



(LINE STORE, 2562)

ตัวอย่างที่ 5 เป็นสติกเกอร์ไลน์ลำดับที่ 35
จากสติกเกอร์ทั้งหมด 40 ชิ้นงาน ในสติกเกอร์ไลน์ชุด
Auongrom Nong Bina ของนักวาด Nungning

ถ้อยคำที่ปรากฏในสติกเกอร์นี้คือ “สู้ สู้ เป็น
กำลังใจให้” [sūu sūu pen kam-lan-caj hāj] มี
ทำนองเสียงตกหรือเสียงวรรณยุกต์โทที่ท้ายถ้อยคำ
กล่าวคือ มีคำลงท้ายคำว่า “ให้” [hāj] ซึ่งเป็นคำช่วย
กริยา บอกความอวยชัย (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556,
หน้า 1,358) มีคำกริยาคำว่า “สู้” [sūu] ซึ่งหมายถึง
เอาชนะกันด้วยกำลังกาย อาวุธ หรือสติปัญญา
ความสามารถเป็นต้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า
1,248) เป็นคำบ่งชี้เจตนาชักชวนให้คู่สนทนาทำตาม
ความคิดของผู้ส่งสาร

6. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มี ทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาขู่

ผลการวิเคราะห์สติกเกอร์ไลน์ภาษาไทย
ที่มีทำนองเสียงตกพบว่าอยู่ในรูปถ้อยคำแสดงเจตนา
ขู่ จำนวน 3 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 2.65 ของสติกเกอร์ที่
มีทำนองเสียงตกทั้งหมด 113 ชิ้นงาน ดังตัวอย่าง
ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 6



(LINE STORE, 2562)

ตัวอย่างที่ 6 เป็นสติกเกอร์ไลน์ลำดับที่ 3
จากสติกเกอร์ทั้งหมด 24 ชิ้นงาน ในสติกเกอร์ไลน์ชุด
Circle Dukdik Pig ของนักวาด Dukdik

ถ้อยคำที่ปรากฏในสติกเกอร์นี้คือ “เดี่ยวฟาดให้” [dǎw fâat hâj] มีทำนองเสียงตกหรือเสียงวรรณยุกต์โทที่ท้ายถ้อยคำ กล่าวคือ มีคำลงท้ายคำว่า “ให้” [hâj] ซึ่งเป็นคำช่วยกริยา บอกความบังคับ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 1,358) มีค่านามคำว่า “เดี่ยว” [dǎw] ซึ่งหมายถึง ชั่วโมงหนึ่งที่อาจจะมีการเหตุการณ์ตามมา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 445) และคำกริยาคำว่า “ฟาด” [fâat] ซึ่งหมายถึง หวดหรือเหวี่ยง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 859) เป็นคำบ่งชี้ผลของการไม่กระทำตาม

7. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาขอร้อง

ผลการวิเคราะห์สติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกพบว่าอยู่ในรูปถ้อยคำแสดงเจตนาขอร้อง จำนวน 3 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 2.65 ของสติกเกอร์ที่มีทำนองเสียงตกทั้งหมด 113 ชิ้นงาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 7



(LINE STORE, 2562)

ตัวอย่างที่ 7 เป็นสติกเกอร์ไลน์ลำดับที่ 5 จากสติกเกอร์ทั้งหมด 24 ชิ้นงาน ในสติกเกอร์ไลน์ชุด Alro Boy ของนักวาด Agricultural Land Reform Office ถ้อยคำที่ปรากฏในสติกเกอร์นี้คือ “เค้าขอโทษ” [khâw khǎw-thôot] มีทำนองเสียงตกหรือเสียงวรรณยุกต์โทที่ท้ายถ้อยคำ กล่าวคือ มีคำลงท้ายคำว่า “ขอโทษ” [khǎw-thôot] ซึ่งเป็นคำกริยา หมายถึง ขอให้ยกเว้นโทษ ใช้เป็นคำสุภาพเมื่อรู้สึกว่าเป็นการล่วงเกินผู้อื่น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 177) เป็นคำบ่งชี้เจตนาขอร้องให้คู่สนทนายกเว้นโทษให้

8. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาถาม

ผลการวิเคราะห์สติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกพบว่าอยู่ในรูปถ้อยคำแสดงเจตนาถาม จำนวน 5 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 4.42 ของสติกเกอร์ที่มีทำนองเสียงตกทั้งหมด 113 ชิ้นงาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 8



(LINE STORE, 2562)

ตัวอย่างที่ 8 เป็นสติกเกอร์ไลน์ลำดับที่ 1 จากสติกเกอร์ทั้งหมด 40 ชิ้นงาน ในสติกเกอร์ไลน์ชุด BNK48 Gogo Cherprang's School Life ของนักวาด BNK48: Official ถ้อยคำที่ปรากฏในสติกเกอร์นี้คือ “เรียนเป็นไงบ้าง” [rian pen nǎj bâang] มีทำนองเสียงตกหรือเสียงวรรณยุกต์โทที่ท้ายถ้อยคำ กล่าวคือ มีคำลงท้ายคำว่า “บ้าง” [bâang] ซึ่งเป็นคำวิเศษณ์ใช้ประกอบคำอื่น หมายความว่าบางส่วนของสิ่งที่กล่าวถึงโดยเฉพาะ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 667) มีคำวิเศษณ์คำว่า “ไง” [nǎj] ซึ่งมาจากคำว่า “อย่างไร” [jâang-rai] ใช้ในประโยคคำถาม ถามถึงความเป็นไป (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 1,376) เป็นคำบ่งชี้เจตนาถามคู่สนทนา

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงของถ้อยคำกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติกเกอร์ไลน์ที่ปรากฏทำนองเสียงตก สรุปจำนวนสติกเกอร์ที่นักวาดใช้คำหรือถ้อยคำแสดงเจตนาในการสื่อสารด้วยการใช้รูปถ้อยคำที่แสดงเจตนาต่าง ๆ ได้ดังตารางแสดงผลต่อไปนี้

ตาราง 1 ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงของถ้อยคำ
กับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติกเกอร์ไลน์ที่ปรากฏ
ทำนองเสียงตก

ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียง ของถ้อยคำกับเจตนาในการสื่อสาร ด้วยสติกเกอร์ไลน์ที่ปรากฏทำนอง เสียงตก	จำนวน สติกเกอร์	ร้อยละ
1. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่ แสดงเจตนาบอกให้ทราบ	88	77.89
2. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่ แสดงเจตนาเสนอแนะ	1	0.89
3. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่ แสดงเจตนาสั่ง	5	4.42
4. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่ แสดงเจตนาห้าม	4	3.54
5. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่ แสดงเจตนาชักชวน	4	3.54
6. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่ แสดงเจตนาขู่	3	2.65
7. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่ แสดงเจตนาขอร้อง	3	2.65
8. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่ แสดงเจตนาคาดคะเน	0	0
9. ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่ แสดงเจตนาถาม	5	4.42
รวม	113	100

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทำนอง
เสียงของถ้อยคำกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติกเกอร์
ไลน์ที่ปรากฏทำนองเสียงตก จำนวน 113 ชิ้นงาน พบ
ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่
แสดงเจตนาบอกให้ทราบ จำนวน 88 ชิ้นงาน คิดเป็น
ร้อยละ 77.89 พบถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่
มีทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาเสนอแนะ จำนวน 1
ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 0.89 ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์
ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาสั่ง จำนวน

5 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 4.42 พบถ้อยคำในสติกเกอร์
ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาห้าม
จำนวน 4 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 3.54 พบถ้อยคำใน
สติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่แสดง
เจตนาชักชวน จำนวน 4 ประโยค คิดเป็นร้อยละ 3.54
พบถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียง
ตกที่แสดงเจตนาขู่ จำนวน 3 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ
2.65 ถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนอง
เสียงตกที่แสดงเจตนาขอร้อง จำนวน 3 ชิ้นงาน คิด
เป็นร้อยละ 2.65 พบถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์
ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่แสดงเจตนาถาม
จำนวน 5 ชิ้นงาน คิดเป็นร้อยละ 4.42 และไม่พบถ้อยคำ
ในสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มีทำนองเสียงตกที่แสดง
เจตนาคาดคะเน

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทำนอง
เสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติกเกอร์ไลน์
ภาษาไทยพบว่าถ้อยคำในสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยที่มี
ทำนองเสียงตกแสดงเจตนาบอกให้ทราบมากที่สุด คิด
เป็นร้อยละ 77.89 ของจำนวนสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทย
ที่มีทำนองเสียงตกทั้งหมด สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง
ลักษณะเหนือหน่วยเสียง (กาญจนา นาคสกุล, 2556)
ว่าด้วยเรื่องทำนองเสียง ที่ว่า “ทำนองเสียงตก (falling
intonation) หมายถึงทำนองเสียงแบบที่ต้นประโยคมี
ระดับเสียงสูง ท้ายประโยคมีระดับเสียงต่ำ มีค่าลงท้าย
ออกเสียงวรรณยุกต์โท เป็นทำนองเสียงโดยทั่วไปของ
ประโยคบอกเล่า”

แม้ภาษาไทยจัดเป็นภาษามีวรรณยุกต์ (tone
language) ซึ่งก็คือภาษาที่คำในภาษามีระดับเสียง
แตกต่างกัน และทำให้ความหมายของคำเปลี่ยนแปลง
แต่ทำนองเสียงตกซึ่งเป็นทำนองเสียงโดยทั่วไปของ
ประโยคบอกเล่าของภาษาไทยกลับสอดคล้องกับ
ทำนองเสียงตกในภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษามี
ท่วงทำนอง (intonation language) กล่าวคือ การขึ้น
ลงของระดับเสียงในภาษาอังกฤษในตอนท้ายของ
ประโยคบอกเล่า มักเป็นเสียงจากระดับ 2 1 หรือ 3 1
เช่น I'm going home. [aɪ'm 'gəʊ.ɪŋ həʊm] ซึ่งมี
ลักษณะท่วงทำนองเสียงของถ้อยคำชนิด [2 3 1] และ
หากกล่าวคำว่า Yes [jēs] ที่มีท่วงทำนองแบบ 2 1

หรือ 3 1 เป็นท่วงทำนองเสียงที่แสดงนัยว่าเป็นการตอบรับอย่างมั่นคง หรือแสดงความมั่นใจ (Of course, it is so.) กว่าการตอบรับด้วยทำนองเสียงราบเรียบว่า Yes [jes] ที่ไม่ได้แสดงออกถึงความกระตือรือร้น และเป็นสัญญาณให้ผู้ฟังเปลี่ยนผลัดการสนทนา (Yes, I understand that; please continue.) (นิสา ศักดิ์เดชยนต์ ยูพา ส่งสิริ และใจเอื้อ บุรณะสมบัติ, 2526)

ข้อเสนอแนะ

ด้วยเหตุผลที่ภาษาไทยเป็นภาษามีวรรณยุกต์และทำนองเสียงไม่ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความหมายในระดับคำ จึงควรศึกษาความหมายซึ่งเป็นนัยจากบริบทการใช้ถ้อยคำที่ปรากฏในสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยตามมุมมองงานประวัติศาสตร์ร่วมด้วยจะได้ผลการวิเคราะห์ที่แตกต่างไปจากการวิเคราะห์เจตนาของการสื่อสารผ่านรูปภาพเท่านั้น

ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทยของบทความวิจัยฉบับนี้ แสดงให้เห็นแนวโน้มอันเป็นข้อสนับสนุนแนวคิดเรื่องลักษณะเหนือหน่วยเสียงว่าด้วยเรื่องทำนองเสียง ว่าทำนองเสียงตกยังคงเป็นทำนองเสียงโดยทั่วไปของประโยคบอกเล่าและเป็นกรณีศึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับผู้สนใจและผู้ทีศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างรูปภาพกับเจตนาหรือนัยของการสื่อสารอันเป็นปรากฏการณ์ทางภาษาได้อีกมิติหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา นาคสกุล. (2556). *ระบบเสียงภาษาไทย*. กรุงเทพฯ: โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิสา ศักดิ์เดชยนต์ ยูพา ส่งสิริ และใจเอื้อ บุรณะสมบัติ. (2526). *ภาษาศาสตร์สำหรับครู*. กรุงเทพฯ: อักษรไทย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคล เฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

สถาบันภาษาไทย. (2552). *บรรทัดฐานภาษาไทย เล่ม 3: ชนิดของคำ วลี ประโยค และสัมพันธ์สาร: วิจิตร ภาณุพงศ์ และคณะ*. กรุงเทพฯ: สถาบันฯ สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

it24hrs. (2560). *คนไทยใช้ LINE แห่มาเป็นอันดับ 2 ของโลก LINE MAN และ LINE TODAY ขึ้นแท่นอันดับ 1*. Retrieved from <https://www.it24hrs.com/2017/line-infographic-2016-look-back/>

LINE STORE. (2562). *Alro Boy*. Retrieved from https://store.line.me/sticker_shop/product/6781747/en

_____. (2562). *Auengrom Nong Bina*. Retrieved from <https://store.line.me/stickershop/product/3079816/en>

_____. (2562). *BNK48 Gogo Cherprang's School life*. Retrieved from <https://store.line.me/stickershop/product/4761371/en>

_____. (2562). *BNK48: Kimi wa Melody*. Retrieved from <https://store.line.me/stickershop/product/4646455/en>

_____. (2562). *Chubby Girl by Ton-Mai*. Retrieved from <https://store.line.me/stickershop/product/4232553/en>

_____. (2562). *Circle Dukdik Pig*. Retrieved from <https://store.line.me/stickershop/product/5875230/en>

Startup Thailand. (2562). *สติกเกอร์ไลน์ประเทศไทย โตอันดับ 1 ในภูมิภาค คนไทยฮิตส่งตลอดปี มากกว่า 1 หมื่นล้านครั้ง*. Retrieved from <https://www.startupthailand.org/line-sticker-in-thailand-is-no-1-growth-in-the-region-th/>

**ความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาส
ตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน**
**The Priority Needs for Community Relations Management of Opportunity
Expansion Schools in Praekasa Municipality, Samutprakarn Province**
according to the Concept of Community Empowerment

ชลธิศ สมความคิด (Chonlathit Somkwamkid)¹ ชีรภัทร กุโลภาส (Dhirapat Kulophas)²

Received: March 20, 2020

Revised: November 19, 2020

Accepted: December 23, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน ประชากรที่ศึกษาคือ โรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษา อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำนวน 2 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยผู้อำนวยการโรงเรียนจำนวน 2 คน และข้าราชการครู จำนวน 205 คน รวมจำนวน 207 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ($PNI_{Modified}$)

ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษา ตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน มีลำดับความต้องการจำเป็นจากสูงสุดไปหาต่ำสุดคือ งานให้บริการชุมชน ($PNI_{Modified} = 0.101$) มีองค์ประกอบ

ที่มีค่าความต้องการจำเป็นสูงสุด และต่ำสุดคือ การร่วมการเปลี่ยนแปลง ($PNI_{Modified} = 0.107$) และ การร่วมปฏิบัติ และการร่วมปรับตัว ($PNI_{Modified} = 0.098$) งานประชาสัมพันธ์ ($PNI_{Modified} = 0.091$) มีองค์ประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นสูงสุดและต่ำสุด คือ การร่วมการเปลี่ยนแปลง ($PNI_{Modified} = 0.103$) และ การร่วมวัดผล ($PNI_{Modified} = 0.085$) งานให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.090$) มีองค์ประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นสูงสุดและต่ำสุด คือ การร่วมการเปลี่ยนแปลง ($PNI_{Modified} = 0.102$) และ การร่วมปฏิบัติ ($PNI_{Modified} = 0.087$) และงานสร้างเสริมความสัมพันธ์ชุมชนและหน่วยงานอื่น ($PNI_{Modified} = 0.076$) มีองค์ประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นสูงสุดและต่ำสุด คือ การร่วมวางแผน ($PNI_{Modified} = 0.089$) และ การร่วมวัดผล ($PNI_{Modified} = 0.069$)

คำสำคัญ: การบริหารงานสัมพันธ์ชุมชน, โรงเรียนขยายโอกาส, การเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน

Abstract

The purposes of this research was to study the priority need for community relation management in Opportunity Expansion Schools in Praekasa Municipality, Samutprakarn Province according to the concept of community empowerment. The population of this research are 2 Opportunity Expansion Schools located

¹ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

M.Ed. Student, Chulalongkorn University

² อาจารย์ที่ปรึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Advisor, Chulalongkorn University

in Praekasa Municipality, Samutprakarn Province, under a jurisdiction of Primary Educational Service Area Office 1. The information used in the research come from 2 school administrators and 205 teachers, totalling 207 informants. The tool used in the research was 5 - scale rating a questionnaire. The statistics used to analyse the data were Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and Priority Need Index ($PNI_{Modified}$).

The research concludes that the need for community relation management in Opportunity Expansion Schools in Praekasa Municipality in accordance with community empowerment movement could be arranged according to the urgency of the need from highest to lowest in the following order; Community Service, ($PNI_{Modified} = 0.101$) with co-changing, as the highest rated component ($PNI_{Modified} = 0.107$) and co-action and co-adaptation as the lowest rated components ($PNI_{Modified} = 0.098$), Public Relation ($PNI_{Modified} = 0.091$) with co-changing as its highest rated component ($PNI_{Modified} = 0.103$) and co-evaluation, as its lowest component ($PNI_{Modified} = 0.085$), Community Participation in Learning Management ($PNI_{Modified} = 0.090$) co-changing as its highest rated component ($PNI_{Modified} = 0.102$) and co-action as its lowest rated component ($PNI_{Modified} = 0.087$) and lastly, Reinforcing Public Relation with Other Organisations, as the lowest rated set ($PNI_{Modified} = 0.076$), with co-planning as its highest rated component ($PNI_{Modified} = 0.089$) and its 4th component, co-evaluation, as its lowest component ($PNI_{Modified} = 0.069$).

Keywords: Community relation management, Opportunity expansion school, Community empowerment

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานศึกษาเป็นสถาบันที่ทำให้เกิดกระบวนการขัดเกลาทางสังคมแก่คนในชุมชน สถานศึกษาและชุมชนมีความสัมพันธ์กันในลักษณะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งรับผิดชอบต่อการพัฒนาการ ด้านการศึกษาใน

ระบบแก่เด็กและเยาวชน แต่ละสถานศึกษานั้นจะมีบุคลากรทางการศึกษาที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการเรียนรู้ คอยให้ความรู้กับผู้เรียน โดยการจัดการเรียนรู้นั้นสถานศึกษาจำเป็นต้องมีการบริหารโรงเรียนจากผู้บริหารสถานศึกษา โดยผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันนั้นจะต้องมีความสามารถทางการบริหารทาง “ศาสตร์” ซึ่งเป็นความรู้ทางทฤษฎีการบริหาร ทางด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ส่วนทาง “ศิลป์” ในที่นี้จะหมายถึงการใช้ความสามารถทางไหวพริบ การตัดสินใจ ความคิดสร้างสรรค์ และการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ซึ่งผู้บริหารในปัจจุบันจำเป็นต้องใช้การบริหารที่มีทั้งศาสตร์และศิลป์ควบคู่กันไปในการบริหารสถานศึกษา

การขับเคลื่อนสถานศึกษานั้นผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน การบริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือกับชุมชนในการเป็นแหล่งทรัพยากรแห่งการเรียนรู้ เช่นเดียวกับกับชุมชนก็ต้องพึ่งพาอาศัยสถานศึกษาเพื่อเป็นแหล่งความรู้ของคนในชุมชน การสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา ซึ่งทุกโรงเรียนจำเป็นต้องมีการให้ความร่วมมือกับชุมชนของตนเอง โดยโรงเรียนมีส่วนช่วยให้ความรู้กับบุคลากรในชุมชน ช่วยเสริมสร้างความรู้ สร้างภูมิคุ้มกันต่าง ๆ ทางสังคมเพื่อที่จะให้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป ในส่วนของชุมชนนั้นก็มีความสำคัญที่จะเป็นฝ่ายสนับสนุนให้กับโรงเรียน มีส่วนช่วยในการร่วมกันกำหนดทิศทางของการจัดการศึกษา การให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรม คอยช่วยกำกับและติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียน ให้ไปในทิศทางที่เป็นบริบททางสังคมที่เหมาะสมของชุมชนนั้น (ชูชาติ พ่วงสมจิตร, 2560) กล่าวว่สถานศึกษาควรมีการกระตุ้นให้ชุมชนเห็นความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษากับสถานศึกษาเพราะสมาชิก ในชุมชนบางส่วนคิดว่า การจัดการศึกษาเป็นหน้าที่สำคัญของสถานศึกษาเท่านั้นผู้ปกครอง ชุมชนไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ถ้าจะให้มีส่วนร่วมไม่รู้ว่าจะมีส่วนร่วมในเรื่องใด ทำอย่างไร ตนเองเป็นผู้มีความรู้น้อย ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นโดยสอดคล้องกับแนวคิดการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของ

ชุมชนในการบริหารการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยให้สถานศึกษาได้กระตุ้นและส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการจัดการศึกษา ตั้งแต่การกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ และร่วมประเมินผล ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนเพื่อให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการหลักสูตร สนับสนุนกิจกรรมของสถานศึกษา และมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมกับชุมชน ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดกฎหมายไว้หลายมาตราที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษา ดังนี้ มาตรา 8(2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา มาตรา 9 (2) มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (5) การระดมทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อใช้ในการศึกษา (6) การมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น มาตรา 24 (6) จัดการเรียนรู้ได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง คนในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ มาตรา 29 ให้สถานศึกษาร่วมกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน โดยจัดกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีการจัดการศึกษาอบรม มีการแสวงหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และรู้จักเลือกสรรภูมิปัญญาและวิทยาการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการรวมทั้งหาวิธีการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การพัฒนาระหว่างชุมชน มาตรา 40 ให้มีคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อทำหน้าที่กำกับและส่งเสริมสนับสนุนกิจการของสถานศึกษา ประกอบด้วย ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนครู ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนศิษย์เก่าของสถานศึกษา ผู้แทนพระภิกษุสงฆ์หรือผู้แทนองค์กรศาสนาอื่นในพื้นที่และผู้ทรงคุณวุฒิ จะเห็นว่ามีกฎหมายอยู่หลายมาตราที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วม

ระหว่างชุมชนกับสถานศึกษา จะแยกจากกันหรือไม่เห็นความสำคัญซึ่งกันและกันเสียมิได้ แต่ในปัจจุบันปัญหาด้านการบริหารสัมพันธ์ชุมชนเป็นอีกปัญหาสำคัญหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหารไม่บรรลุผลในการจัดการศึกษา มีสาเหตุที่สำคัญก็คือ การขาดการมีส่วนร่วมกับชุมชน ซึ่งมีผลมาจากการจัดการศึกษาของไทยมักถูกมองว่าเป็นหน้าที่ของรัฐ ของสถานศึกษา ของผู้บริหาร และครูที่มีระบบราชการเป็นกลไกสำคัญของการจัดการ ส่งผลให้การจัดการศึกษาของไทยแปลกแยกจากวิถีชีวิต ไม่มีกลไกทางสังคมที่เข้ามาตรวจสอบคุณภาพของผู้บริหารและครู ซึ่งในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนนั้น ถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารโรงเรียนที่จะต้องดำเนินการอย่างมีเป้าหมาย โดยต้องอาศัยนโยบายและการบริหารจัดการเป็นหลักการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนจึงขึ้นอยู่กับศักยภาพของโรงเรียน และบุคลากรในโรงเรียนบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนจึงขึ้นอยู่กับศักยภาพของโรงเรียนและบุคลากรในโรงเรียนบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน หากผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน ตามแนวคิดของ Cohen & Uphoff (1980)

แนวทางในการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพต่อการจัดการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน โดยการสร้างพลังอำนาจชุมชน (Community Empowerment) หมายถึงชุมชนที่ทั้งบุคคล ทีมงาน และองค์กรได้มีการใช้ทักษะและทรัพยากรของตนเองและกลุ่มเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม มีความสามารถที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในระดับกว้างทำให้เกิดความเสมอภาคในการเข้าถึงทรัพยากร มีการระบุประเด็นปัญหาและหนทางแก้ไขเอง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน มีความรู้สึกของการเป็นเจ้าของชุมชนที่ชัดเจน จนเกิดเป็นระบบการช่วยเหลือกันอย่างเป็นธรรมชาติส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมต่อเนื่องและยั่งยืน องค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน ประกอบด้วย การร่วมวางแผน การร่วมปฏิบัติ การร่วมการเปลี่ยนแปลง การร่วมวัดผล และการร่วมปรับตัว โดยการเสริมสร้างพลังอำนาจของชุมชนมีทั้งในระดับบุคคลและในระดับชุมชน (Zimmerman & Rappaport, 1988) การเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับ

บุคคล เป็นเรื่องของการพัฒนาศักยภาพตนเองให้มีความเข้มแข็งพอที่จะควบคุมตนเองจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลในการดำเนินชีวิต สามารถพึ่งพาตนเองได้ และเห็นคุณค่าในสิ่งที่ตนเองประพฤติ ปฏิบัติ จนมีความภาคภูมิใจในตนเอง ส่วนการเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับชุมชน เกิดจากการรวมกลุ่มของสมาชิกที่มีความรู้สึกเป็นกลุ่มเดียวกัน มีวิถีชีวิตเดียวกัน มีความร่วมมือ ร่วมใจ สร้างประโยชน์ และควบคุมสมาชิกในชุมชน ที่จะจัดการให้เกิดความเสมอภาคการกระจายทรัพยากร แล้วส่งผลดีต่อชุมชน (มิ่งขวัญ คงเจริญ, 2560)

ถึงแม้ว่าโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษาจะมีการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชน แต่การเสริมสร้างพลังอำนาจให้ชุมชนนั้นจะเป็นตัวกระตุ้นให้ชุมชนได้เข้ามามีบทบาทในการร่วมมือปฏิบัติกรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน เพื่อให้เกิดการพัฒนาโรงเรียนตามบริบทของชุมชน รวมไปถึงการสร้างทักษะทางอาชีพให้กับผู้เรียน ทำให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษามาตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชนเพื่อที่จะนำผลการวิจัยมาพัฒนาโรงเรียนและอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน กระตุ้นให้ชุมชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อโรงเรียนอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน
2. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และครู ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนโดยประมาณทั้งหมด 207 ราย

2. เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจะใช้เวลาตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563 ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2563 เป็นระยะเวลา 2 เดือน

3. สถานที่เก็บข้อมูล คือ โรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษา อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) โดยแบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อคำถาม ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับทางการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนในตำบลแพรกษาตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน เป็นแบบตอบสองคู่ (Dual-response format) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยใช้คำพูดของตนเองเป็นคำถามแบบไม่มีโครงสร้าง และเป็นคำถามซึ่งไม่มีการวางแผนหรือจัดแนวคำตอบไว้

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชน แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน และการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และข้อคำถามในการสอบถามให้มีความชัดเจนตามผังโครงสร้างเครื่องมือวิจัย โดยกำหนดให้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบตอบสองคู่
3. ออกแบบและสร้างแบบตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหาของแบบสอบถามฯ กำหนดความตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหาระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์

4. นำแบบตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง และเนื้อหาแนบกับแบบสอบถามฯ เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงและแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านเพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปซึ่งถือว่าข้อคำถามนั้นผ่านเกณฑ์ ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่า IOC เท่ากับ 1 และมีค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 1 สามารถคัดเลือกไว้ใช้ได้ จากนั้นนำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและพิจารณาให้ความเห็นชอบในการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอลงนามเพื่อขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการส่งแบบสอบถามพร้อมแนบหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย โดยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึงผู้อำนวยการโรงเรียนและจัดเตรียมซองติดแสตมป์จำหน่ายซองถึงผู้วิจัยใส่ซองเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ จำนวน 207 คน ใช้เวลา 20 วัน มีแบบสอบถามที่ตอบ จำนวน 172 ฉบับ อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 83.09

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์เนื้อหา

2. วิเคราะห์ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นและการจัดลำดับความต้องการจำเป็นโดยใช้เทคนิค Modified Priority Needs Index (PNI_{modified}) โดยจัดลำดับความสำคัญจากค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นเรียงค่าดัชนีจากมากไปหาน้อย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 172 คน ซึ่งสามารถจำแนก

ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	40	23.3
- หญิง	132	76.7
รวม	172	100
2. อายุ		
- 30 ปี หรือต่ำกว่า	64	37.2
กว่า	51	29.7
- 31 – 40 ปี	35	20.3
- 41 – 50 ปี	22	12.8
- 51 – 60 ปี	172	100
รวม		
3. ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี	117	68.0
- ปริญญาโท	51	29.7
- อื่น ๆ	4	2.3
รวม	172	100
4. ตำแหน่ง		
- ผู้อำนวยการ	1	0.6
- รองผู้อำนวยการ	1	0.6
- หัวหน้ากลุ่มสาระ	9	5.2
- ครูผู้สอน	157	91.3
- อื่น ๆ	4	2.3
รวม	172	100
5. ประสบการณ์		
- น้อยกว่า 1 ปี	6	3.5
- 1 – 10 ปี	115	66.9
- 11- 20 ปี	29	16.9
- 21 – 30 ปี	12	7.0
- มากกว่า 30 ปี	10	5.8
ขึ้นไป		
รวม	172	100

จากตาราง 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 172 คน พบว่า มีส่วนใหญ่ว่าตำแหน่งครูผู้สอน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 รองลงมาคือหัวหน้ากลุ่มสาระ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 และเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง อายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.7 ส่วนอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีอายุ 51-60 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาโท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งครูผู้สอน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มสาระ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตำแหน่งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการมีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 1-10 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมา ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และอันดับสุดท้ายได้แก่อายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

2. ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษา ตามแนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 207 ฉบับ โดยสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ จำแนกตามการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา 2) งานประชาสัมพันธ์ 3) งานให้บริการชุมชน และ 4) งานสร้างเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานอื่น นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาวิเคราะห์หาดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น และจัดลำดับความต้องการจำเป็นของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษามาตามแนวทางการเสริมสร้าง

พลังอำนาจชุมชนโดยใช้เทคนิค Modified Priority Needs Index (PNI_{modified})

ตาราง 2 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษา ตามแนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชนในภาพรวม

ข้อ	การบริหารงานสัมพันธ์ชุมชน	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		PNI _{modified}	ลำดับ
		$\bar{X}$	ระดับ	$\bar{X}$	ระดับ		
1.	งานให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	3.98	มาก	4.34	มาก	0.090	3
2.	งานประชาสัมพันธ์	4.07	มาก	4.44	มาก	0.091	2
3.	งานให้บริการชุมชน	3.85	มาก	4.24	มาก	0.101	1
4.	งานสร้างเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานอื่น	4.10	มาก	4.41	มาก	0.076	4
รวม		4.00	มาก	4.36	มาก	0.090	

โดยสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษา ตามแนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชนในภาพรวม พบว่าสภาพปัจจุบันของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษา ตามแนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและต่ำที่สุด คือ ด้านที่ 4 งานสร้างเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานอื่น ($\bar{X}=4.10$) และด้านที่ 3 งานให้บริการชุมชน ($\bar{X}=3.85$) ตามลำดับ ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$) เมื่อพิจารณาการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและต่ำที่สุด คือ

ด้านที่ 2 งานประชาสัมพันธ์ ด้านที่ 3 งานให้บริการชุมชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.24$) ตามลำดับ สำหรับผลการจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรงษาตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชนในภาพรวม ($PNI_{Modified}=0.090$) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดและต่ำที่สุด คือ ด้านที่ 3 งานให้บริการชุมชน ($PNI_{Modified}=0.101$) และด้านที่ 4 งานสร้างเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานอื่น ($PNI_{Modified}=0.076$) ตามลำดับ

3. ผลการจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรงษาตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน เมื่อเรียงลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชน จำแนกตามองค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน 5 ด้าน ผู้วิจัยจัดลำดับความต้องการจำเป็น แสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 สรุปการจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรงษา ตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน ในภาพรวม

การบริหารงานสัมพันธ์ชุมชน	ประเด็น	การสร้างพลังอำนาจชุมชน					$PNI_{Modified}$
		1. การร่วมวางแผน	2. การร่วมปฏิบัติ	3. การร่วมการเปลี่ยนแปลง	4. การร่วมวัดผล	5. การร่วมปรับตัว	
1. งานให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	D	3.99	4.04	3.93	3.94	3.98	0.090
	I	4.34	4.39	4.33	4.32	4.34	
	$PNI_{modified}$	0.088	0.08	0.102	0.096	0.090	
	ลำดับ	4	5	1	2	3	
2. งานประชาสัมพันธ์	D	4.17	4.16	3.99	4.02	4.01	0.091
	I	4.53	4.52	4.40	4.36	4.40	
	$PNI_{modified}$	0.086	0.08	0.103	0.085	0.097	
	ลำดับ	4	3	1	5	2	
3. งานให้บริการชุมชน	D	3.87	3.87	3.83	3.81	3.88	0.101
	I	4.26	4.25	4.24	4.21	4.26	
	$PNI_{modified}$	0.101	0.09	0.107	0.105	0.098	
	ลำดับ	3	4	1	2	4	
4. งานสร้างเสริมความสัมพันธ์ชุมชนและหน่วยงานอื่น	D	4.03	4.09	4.13	4.07	4.15	0.076
	I	4.39	4.39	4.44	4.35	4.47	
	$PNI_{modified}$	0.089	0.07	0.075	0.069	0.077	
	ลำดับ	1	4	3	5	2	

หมายเหตุ: D: Degree of success (สภาพปัจจุบัน), I: Importance (สภาพที่พึงประสงค์) $PNI_{modified}$: Modified Priority Needs Index (ค่าดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น)

จากตาราง 3 สรุปการจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรงษา ตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชนโดยภาพรวม พบว่า การบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนทั้ง 4 ด้าน มีลำดับความต้องการจำเป็นจากสูงที่สุดไปหาต่ำที่สุด คือ ด้านที่ 3 งานให้บริการชุมชนเมื่อพิจารณารายองค์ประกอบสามารถสรุปลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุดไปหาต่ำที่สุด คือ การร่วมการเปลี่ยนแปลง การร่วมวัดผล การร่วมวางแผน การร่วมปฏิบัติ และการร่วมปรับตัว ตามลำดับซึ่งมีค่าดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น เท่ากับ 0.107 0.105 0.101 และ 0.098 ตามลำดับ ด้านที่ 2 งานประชาสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบสามารถสรุปลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุดไปหาต่ำที่สุด คือ การร่วมการเปลี่ยนแปลง การร่วมปรับตัว การร่วมปฏิบัติ การร่วมวางแผน การร่วมวัดผล ตามลำดับซึ่งมีค่าดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น เท่ากับ 0.103 0.097 0.087 0.086 และ 0.085 ตามลำดับ ด้านที่ 1 งานให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการศึกษา เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบสามารถสรุปลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุดไปหาต่ำที่สุด คือ การร่วมการเปลี่ยนแปลง การร่วมวัดผล การร่วมปรับตัว การร่วมวางแผน การร่วมปฏิบัติ ตามลำดับ ซึ่งมีค่าดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น เท่ากับ 0.102 0.096 0.090 0.088 และ 0.087 ตามลำดับ ด้านที่ 4 งานสร้างเสริมความสัมพันธ์ชุมชนและหน่วยงานอื่น เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบสามารถสรุปลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุดไปหาต่ำที่สุด คือ การร่วมวางแผน การร่วมปรับตัว การร่วมการเปลี่ยนแปลง การร่วมปฏิบัติ และการร่วมวัดผล ตามลำดับ ซึ่งมีค่าดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น เท่ากับ 0.089 0.077 0.075 0.073 0.069 ตามลำดับ จากสรุปผลการวิจัยข้างต้น ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นและลำดับความต้องการจำเป็นการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรงษา ตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน ได้ผลการวิเคราะห์ว่าการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นและลำดับความต้องการจำเป็นเรียงจาก

สูงที่สุดไปหาต่ำที่สุด คือ ด้านที่ 3 งานให้บริการชุมชน ด้านที่ 2 งานประชาสัมพันธ์ ด้านที่ 1 งานให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และ ด้านที่ 4 งานสร้างเสริมความสัมพันธ์ชุมชนและหน่วยงานอื่น ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{Modified}$) ของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนมีค่าใกล้เคียงกันและใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยรวมแต่มีข้อค้นพบในแต่ละองค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชนที่น่าสนใจ จึงขอนำเสนอการอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ เรียงลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุดไปหาต่ำสุดดังนี้

1. ความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 ด้านที่ 3 งานให้บริการชุมชน พบว่าลำดับความต้องการจำเป็นที่สูงที่สุดคือ องค์ประกอบที่ 3 การร่วมการเปลี่ยนแปลง ($PNI_{Modified} = 0.107$) เนื่องจากโรงเรียนขยายโอกาสตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการเล็งเห็นความสำคัญถึงงานให้บริการชุมชน โดยทำงานร่วมกับชุมชน ซึ่งโรงเรียนเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุน วางแผนแก้ไขปัญหาการให้บริการนักเรียนและผู้ปกครอง ชุมชนเป็นองค์ประกอบหลักที่จะสนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อตอบสนองท้องถิ่นของตนเอง ชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขวิธีการให้บริการของโรงเรียน ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินกิจกรรมการต่าง ๆ อาทิ เช่น ด้านวิชาการ ด้านวิชาชีพ และด้านทรัพยากรจากโรงเรียน พร้อมด้วยการชี้แนะให้คำแนะนำทั้งข้อดีและข้อเสีย เพื่อชุมชนเปลี่ยนแปลงกับโรงเรียนในวิธีที่เคยปฏิบัติ เป็นโรงเรียนกำลังใจให้กับชุมชนเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงการรับบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดป้ายนิทรรศการเรียนรู้ชุมชน การใช้อาคารสถานที่ในการจัดกิจกรรม โดยทางโรงเรียนได้ให้บริการชุมชน งานให้บริการชุมชนจำเป็นที่จะต้องให้ชุมชนได้รับประโยชน์จากทางโรงเรียนซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภรัตน์ บึงข้อ (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่องสภาพการบริหารงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในกลุ่มเครือข่ายเขาฉกรรจ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 พบว่า สภาพการบริหารงานด้านการให้บริการชุมชนอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก

โรงเรียนเปรียบเสมือนศูนย์รวมของชุมชนในทุก ๆ เรื่อง เช่น ประสานงานราชการในท้องถิ่น การช่วยพัฒนาท้องถิ่น การให้บริการในด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการด้านสถานที่ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ทั้งนี้เพราะโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในกลุ่มเครือข่ายเขาฉกรรจ์ จะอยู่ห่างจากตัวอำเภอ ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้ามาเรียนก็จะมีฐานะยากจนถึงปานกลาง เพราะฉะนั้นการได้รับการศึกษา จะทำให้คุณภาพชีวิตของคนในแถบนี้ดีขึ้น นอกจากนี้โรงเรียนให้บริการกับชุมชนในด้านต่าง ๆ การที่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินกิจกรรมการให้บริการชุมชน ช่วยทำให้ชุมชนได้รับรู้ถึงข้อดีข้อเสียที่จะเกิดขึ้นจากการรับบริการ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับชุมชน สอดคล้องกับข้อค้นพบของ มิ่งขวัญ คงเจริญ และคณะ (2560) ที่ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชนเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกของความเป็นพลเมืองดีในวิถีชีวิตประชาธิปไตย พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชนเป็นเรื่องของประชาชนและองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ที่ร่วมกันดำเนินงานและส่งเสริมสนับสนุนเพื่อให้ประชาชนมีชีวิตที่ดีขึ้น ประชาชนส่วนใหญ่มีการตัดสินใจในเรื่องของชุมชนตนเองและจัดการเกี่ยวกับปัญหาในพื้นที่ของตนเอง ดังนั้น ทักษะบุคคลในการสร้างความตระหนักรู้ การรับรู้ข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญและยังมีสิ่งที่จำเป็นในบางพื้นที่ที่ให้ความสำคัญต่อการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ได้แก่ 1) สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมตัดสินใจในผลประโยชน์ของชุมชน 2) สมาชิกในชุมชนร่วมกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อเรียกร้อง 3) สมาชิกในชุมชนร่วมแรง ร่วมใจ ร่วมทุนในการทำกิจกรรมในชุมชน 4) สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Green (1994, p. 3758- A) ที่ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมระหว่างโรงเรียนกับชุมชนในการวางแผนที่จะนำอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงเรียนมาให้บริการแก่ชุมชนในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนดีขึ้น เมื่อชุมชนขยายขึ้นความต้องการก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้อุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นให้บริการต่าง ๆ แก่ชุมชนได้นานและคุ้มค่า โดยที่จะต้องคำนึงถึงงบประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในอนาคต

ด้วย และแนวคิดของ Schaeffer (1992) ที่วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งเป็นโรงเรียนตัวอย่างระหว่าง ค.ศ. 1982-1989 ค้นพบชี้ให้เห็นว่ากิจกรรมและแนวทางที่ใช้ในการเรียน ระดับประถมศึกษาในเรื่องการวางแผนที่ดีการประสานงานที่ดีจะต้องมาจากความต้องการของผู้ปกครองนักเรียน ในโรงเรียนมัศึกษามีหลักยืนยันที่เด่นชัดของผู้วิจัยพบว่า โรงเรียนที่บุคลากรมีความอ่อนใจและกำลังใจคือโรงเรียนที่ผู้ปกครองมีส่วนร่วม

2. ความต้องการจำเป็นลำดับที่ 2 ด้านที่ 2 งานประชาสัมพันธ์ พบว่าลำดับความต้องการจำเป็นที่สูงที่สุด คือ องค์ประกอบที่ 3 การร่วมการเปลี่ยนแปลง ($PNI_{Modified} = 0.103$) โรงเรียนขยายโอกาสตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ สนับสนุนชุมชนร่วมกันแก้ไขรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ ชี้แนะให้ชุมชนเห็นถึงข้อดีและข้อเสียในการร่วมกันเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนให้ชุมชนทราบ เพื่อให้ชุมชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องบริการ ซึ่งโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษาได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์หลายรูปแบบ เช่น การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ การติดป้ายประกาศหน้าโรงเรียนเพื่อให้ชุมชนรับทราบถึงความเป็นไปของโรงเรียน และให้ชุมชนได้ร่วมกันเผยแพร่ข้อมูลของโรงเรียนเพื่อขยายการรับรู้ในวงกว้างจากทั้งครู นักเรียน รวมไปถึงผู้ปกครอง สอดคล้องกับแนวคิดของวีรยุทธ ชัยดิษฐ์ (2552) เกี่ยวกับงานด้านการประชาสัมพันธ์โรงเรียน โดยผู้บริหารจะต้องดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง การจัดกิจกรรมเพื่อนำมาซึ่งความร่วมมือระหว่างบุคลากรทั้งภายในภายนอกและผู้เกี่ยวข้อง โดยการค้นหาวีธีการจัดกิจกรรมและเลือกสรรสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับ บุคคลภายนอก ซึ่งได้แก่ ผู้ปกครองและชุมชนในท้องถิ่นจะต้องรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่ถูกต้องเป็นอันดับแรกถ้าข้อมูลไม่กระจ่างแจ้งหรือผิดเพี้ยน อาจจะเป็นสาเหตุใหญ่ทำให้โรงเรียนได้รับความเสียหายได้ ดังนั้นสิ่งที่สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ปกครอง กลุ่มชน คือการเผยแพร่ให้รู้ทางสื่อ ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่สถาบันรวมไปถึงการทำหน้าที่ขจัดปัญหาต่างๆ ภายใต้งานด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของเกรียงไกร สุพรรณ (2561) ที่ทำการศึกษา

เรื่อง การบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ระบุถึงความสำคัญ ของงานประชาสัมพันธ์ว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลและหน่วยงานตลอดจนงานด้านการศึกษา งานราชการ งานด้านศาสนาและงานสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ เพราะ การประชาสัมพันธ์เป็นงานเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนด้วยการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีและเป็นการส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน เพื่อให้เกิดความรู้สึกรักใคร่ที่ดีโดยเฉพาะโรงเรียนซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งในสังคม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Hakanen (1974, p. 6004- A) ที่สำรวจความคิดเห็นของผู้ปกครองและกลุ่มนักวิชาการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชนโดยกลุ่มตัวอย่างในรัฐเซาท์โกตา ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ปกครองยังขาดความรู้ที่เพียงพอกับความเป็นไปของโรงเรียนและการศึกษาได้เสนอแนะให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชนให้มากขึ้น 2) การขาดข้อมูลข่าวสารและการติดต่อในชุมชนทำให้ผู้ปกครองขาดความสัมพันธกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า งานประชาสัมพันธ์มีความสำคัญอย่างมากในการบริหารโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างโรงเรียนและชุมชน

3. ความต้องการจำเป็นลำดับที่ 3 ด้านที่ 1 งานให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา พบว่าลำดับความต้องการจำเป็นที่สูงที่สุด คือ องค์ประกอบที่ 3 การร่วมการเปลี่ยนแปลง ($PNI_{Modified} = 0.102$) ทั้งนี้ เนื่องจากโรงเรียนขยายโอกาสตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ สนับสนุนให้ชุมชนร่วมกันแก้ไขปรับเปลี่ยนวิธีการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ดำเนินการชี้แนะให้ชุมชนเห็นถึงข้อดี ข้อเสียของการร่วมกันวางแผนงาน สนับสนุนทรัพยากรในการจัดการศึกษา มีส่วนร่วมตรวจสอบเกี่ยวกับการจัดการศึกษาและจัดกิจกรรมของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษาจะมีการดำเนินงานให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาโดยการให้ชุมชนเข้ามาร่วมวางแผน สรรหาคณะกรรมการสถานศึกษาเพื่อมาร่วมกันบริหารโรงเรียนให้มีความสอดคล้องกับบริบทของชุมชน สนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อใช้ในการจัดการศึกษาเพื่อให้ชุมชนได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนและให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของประสิทธิ์ เพียกลิ่น และคณะ (2557) ที่ทำการศึกษา

เรื่องการบริหารงานด้านความสัมพันธ์กับชุมชนสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในด้านงานให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา พบว่า โดยสถานศึกษาเชิญผู้ปกครองเครือข่าย ผู้นำชุมชน ตัวแทนผู้ปกครองร่วมจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยสอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลาง รวมทั้งกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อพัฒนาและร่วมจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษาให้มีความสอดคล้องกับความต้องการชุมชน และตอบสนองชุมชนได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ สอดคล้องกับข้อค้นพบของสิริพันธุ์ สุวรรณมรรคา และคณะ (2554) ที่แนะนำแนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ แนวทางระดับโรงเรียนควรสำรวจทักษะอาชีพครู ผู้บริหาร คณาจารย์และผู้ปกครอง โดยส่งเสริมให้คณะกรรมการสถานศึกษา สมาคมศิษย์เก่า และสมาคมผู้ปกครอง มีส่วนร่วมในการสนับสนุนกิจกรรมการเรียนเพื่อสำรวจ/ศึกษา/เลือกอาชีพ/พัฒนาทักษะอาชีพ รวมทั้งเป็นแหล่งทรัพยากรบุคคลที่จะเป็นวิทยากรและครูฝึกทักษะอาชีพ ควรมีวิสัยทัศน์และนโยบายในเรื่องการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ

4. ความต้องการจำเป็นลำดับที่ 4 ด้านที่ 4 งานสร้างเสริมความสัมพันธ์ชุมชนและหน่วยงานอื่น พบว่า ลำดับความต้องการจำเป็นที่สูงที่สุด คือ องค์ประกอบที่ 1 การร่วมวางแผน (PNI_{Modified} = 0.089) โดยโรงเรียนให้โอกาสชุมชนกระตุ้นให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนสร้างเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานอื่น ๆ ผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสาร การทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน ซึ่งโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษา มีการดำเนินงานสร้างเสริมความสัมพันธ์ชุมชนและหน่วยงานอื่น เช่น การประชุมผู้ปกครอง การร่วมกิจกรรมขนทรายเข้าวัดแพรกษา ซึ่งเป็นงานประจำปีที่โรงเรียนและชุมชนได้มีส่วนร่วมในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การเยี่ยมบ้านนักเรียน สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552) เรื่อง แนวทางการปฏิบัติ จากคู่มือการปฏิบัติงานข้าราชการครู โดยระบุว่า การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ความใกล้ชิดและเป็นกันเองของบุคลากรกับชุมชนถือเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนอย่างแนบแน่น โรงเรียนนั้นมีแนวปฏิบัติ

เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับชุมชนหลายงานด้วยกัน คือ งานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ครูทุกคนจะต้องมีเด็กที่ต้องดูแล ด้วยการออกเยี่ยมบ้านนักเรียนของบุคลากรทุกท่านเพื่อได้พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหาความพึงพอใจและความต้องการของชุมชนต่อโรงเรียน และโรงเรียนต่อชุมชน จึงเป็นส่วนหนึ่งให้ผู้ปกครอง นักเรียน และครูได้มีส่วนปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การต้อนรับผู้ปกครองที่เข้ามาสู่สถานศึกษาด้วยไมตรีจิตที่ดี ทักทายพูดคุยแนะนำข้อมูลด้วยความเป็นกันเอง และการมีโอกาสดังกล่าวได้พบปะสังสรรค์กับชุมชนนอกสถานที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 จากผลการวิจัยที่ระบุว่าความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสในตำบลแพรกษา ตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน พบว่า ความต้องการจำเป็นที่มีค่าสูงที่สุด คือ ด้านงานให้บริการชุมชน ดังนั้นโรงเรียนควรเร่งกำหนดนโยบายการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนที่เน้นให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสัมพันธ์ชุมชน เช่น กระตุ้นให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาร่วมกับโรงเรียน การระดมทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อนำมาใช้ในการจัดการศึกษา การกระจายข่าวสารของโรงเรียนให้ชุมชนรับทราบประกอบกับการให้บริการชุมชนในด้านวิชาการ วิชาชีพ และทรัพยากรที่โรงเรียนมีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนผู้เป็นเจ้าของ

1.2 จากผลการวิจัยที่ระบุว่างานบริหารสัมพันธ์ชุมชนด้านงานประชาสัมพันธ์จะช่วยส่งเสริมให้ชุมชนรับทราบข้อมูลข่าวสารความเป็นไปของโรงเรียน ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและสร้างความไว้วางใจร่วมกันในการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชน สร้างความตระหนักถึงความสำคัญกับชุมชนในการจัดการศึกษาให้กับผู้เรียน และการดำเนินกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความร่วมมือที่ดีให้มีความสอดคล้องกับความต้องการชุมชน มีการประชาสัมพันธ์ถึงกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียนเพื่อให้ชุมชนรับทราบความเป็นไปของการดำเนินงานของโรงเรียน เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชน กระตุ้นให้ชุมชนเกิดความสนใจและร่วมมือในการปรับปรุงและพัฒนาโรงเรียน

1.3 จากผลการวิจัยที่ระบุว่าการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนควรให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เพื่อสร้างให้ชุมชนเป็นเจ้าของร่วมกัน ดังนั้นควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและปรับปรุงการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชน เชิญปราชญ์ชาวบ้านมาเป็นวิทยากรผู้ให้ความรู้ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อให้เกิดการจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม ให้ความเคารพชุมชน ตระหนักว่าชุมชนเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่ามากที่สุด อันเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมเกื้อกูลกันในการพัฒนาทุก ๆ ด้าน เพื่อเกิดประโยชน์ร่วมกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริหารงานให้บริการชุมชนซึ่งประกอบไปด้วย การให้บริการทางวิชาการ การให้บริการทางวิชาชีพ และการให้บริการทรัพยากรของโรงเรียน ที่มีส่วนส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เนื่องจากเป็นประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุดในการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชน สร้างความตระหนักถึงประโยชน์ที่โรงเรียนได้รับเมื่อชุมชนเข้ามาเป็นเจ้าของร่วมในการจัดการศึกษาให้กับผู้เรียน

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนตามแนวคิดผู้ร่วมการเปลี่ยนแปลง งานประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็นการสื่อสารเชิงบวกให้ประชาชนมาร่วมการเปลี่ยนแปลงโรงเรียน เนื่องจากเป็นประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุดรองลงในการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชน เพื่อให้ประชาชนที่มีความรู้ความสามารถ มีความสนใจและร่วมมือในการปรับปรุงและพัฒนาโรงเรียนร่วมกันในการจัดการศึกษาให้กับผู้เรียน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

เกรียงไกร สุพรรณ, เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต และขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ. (2561). การบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 7(1), 58 – 67.

ชูชาติ พ่วงสมจิตร์. (2560). การสร้างสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ประสิทธิ์ เพยกลิ่น และคณะ. (2557). รูปแบบการบริหารงานด้านความสัมพันธ์กับชุมชนสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

มิ่งขวัญ คงเจริญ. (2560). การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชนเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก ของความเป็นพลเมืองดีในวิถีประชาธิปไตย. คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มิ่งขวัญ คงเจริญ และคณะ. (2554). การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชนเพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของชุมชนแห่งการเรียนรู้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรุทธ ชัยดี. (2552). การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, สาขาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภรัตน์ ปุ่งข้อ. (2558). สภาพการบริหารงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในกลุ่มเครือข่ายเขาฉกรรจ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2552). คู่มือการปฏิบัติงานข้าราชการครู. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

สิริพันธุ์ สุวรรณมรรคา และคณะ. (2554). *การวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของต่างประเทศกับประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980) *Effective behavior in organization*. New York: Richard D. Irwin, Inc.

Green, C. V. (1994) The community - school nexus: The challenge of planning sustainable school facilities. *Dissertation Abstracts International*, 32(2), 510 - A.

Hakanen, F. (1974). An investigation of school-communication in vermilion South Dakota, district 5. *Dissertation Abstracts International*, 35(12), 6004 - A.

Schaeffer, J. A. (1992). Effective parent involvement in secondary school of Texas identified as exemplary 1982 - 1989. *Dissertation Abstracts International*, 53(6), 1757 - A.

Zimmerman, M.A., & Rappaport, J. (1988). A citizen participation, perceived control, and psycho-logical empowerment. *American Journal of Community Psychology*. 16, 725-750.

รูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล ของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

Guidance Management System Model for Strengthening Digital Citizenship in Schools under Bangkok Metropolitan Control

ทิวารวรรณ สุวานิช (Tiwanan Suwanicho)¹ นฤมล พระใหญ่ (Narumon Prayai)²

Received: March 4, 2020

Revised: June 11, 2020

Accepted: October 24, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความเป็นไปได้และความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 317 คน และครูที่ปฏิบัติหน้าที่ครูแนะแนวของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 317 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 634 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยมีขนาดโรงเรียนเป็นชั้นและโรงเรียนเป็นหน่วยการสุ่ม ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 กระบวนการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็น

พลเมืองดิจิทัล มี 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน (Planning) ประกอบด้วย การประสานความร่วมมือ กำหนดเป้าหมาย การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน การกำหนดงบประมาณและระยะเวลา ด้านการจัดองค์การ (Organizing) ประกอบด้วย การกำหนดผู้รับผิดชอบ ด้านการนำ (Leading) ประกอบด้วย การสื่อสาร การให้คำปรึกษาแนะนำ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ การอำนวยความสะดวก และด้านการกำกับดูแล (Monitoring) ประกอบด้วย การดำเนินงานตามแผน การแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามผล การรายงานผล และการสรุปผลการดำเนินงาน ส่วนที่ 2 คุณลักษณะความเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ควรสร้างเสริมให้กับนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร มี 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการปกป้องและความปลอดภัย และด้านตนเอง และพบว่ารูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่สร้างขึ้นมีความเป็นไปได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.21) และมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.11)

คำสำคัญ: การบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนว, ความเป็นพลเมืองดิจิทัล

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Ph.D. Student, North Bangkok University

² อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
Advisor, North Bangkok University

Abstract

The objectives of this research were to create a guidance management system model for strengthening Digital Citizenship in schools under

Bangkok Metropolitan Control and to study level of possibility and level of suitability of the model. The management of a guidance activity to strengthen Digital Citizenship in schools under Bangkok Metropolitan Control has used 634 people as a sample group selected from school administrators and guidance teachers under Bangkok Metropolitan Control using Multi-stage Random Sampling with the size of the school as a sampling unit. Data were collected from questionnaires and semi-structured interview. Statistical tools used for analyzing data are percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The result has shown that the administration model of guidance activities for enhancing digital citizenship of students in schools under Bangkok Metropolis consists of 2 main parts. The first part is the administrative management of guidance activities to enhance digital citizenship, which comprises of 4 aspects: Planning, Organizing, Leading, and Monitoring. The planning aspect incorporates collaboration, defining targets, setting operating guidelines, and also budgeting and timing. The organizing aspect is about defining a responsible person. The Leading aspect consists of communication, guidance, encouragement, and facilitation. Lastly, the Monitoring aspect includes plan's implementation, appointment of the follow-up committee, report progression, and summary of operation results. The second part of the result illustrates 3 characteristics of digital citizenship that should be adopted in schools under the Bangkok Metropolitan Administration, which are the relationship with others, the protection and safety, and the self. In sum, the guidance management system model for strengthening Digital Citizenship in Schools under Bangkok Metropolitan Control has achieved a high level of possibility ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.21), and the highest level of suitability. ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.11)

Keywords: Management of guidance activity, Digital Citizenship

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลได้หลอมรวมเข้ากับชีวิตคนอย่างแท้จริงและเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคม รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559, หน้า 1) สภาพสังคมดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชนเป็นอย่างยิ่ง จากการสำรวจและรายงานสถานการณ์เด็กไทยกับภัยออนไลน์ พบว่า มีสถานการณ์วิกฤตภัยออนไลน์ต่อเด็กและเยาวชนที่หน่วยงานรัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรสร้างมาตรการระวังป้องกันภัยและรับมือ เช่น ปัญหาเด็กติดเกม ปัญหาการครอบครองสื่อโดยที่อายุยังไม่ถึงเกณฑ์ การพนันออนไลน์ การกลั่นแกล้งรังแกออนไลน์ และการตกเป็นเหยื่อคุกคามทางเพศออนไลน์ การถูกล่อลวงและล่อออกไปพบคนแปลกหน้าจากสื่อสังคมออนไลน์ (สำนักข่าวอิศรา, 2562, หน้า 1)

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้กำหนดนโยบายในการจัดการศึกษา โดยมีสำนักการศึกษาทำหน้าที่ด้านการศึกษาระดับพื้นฐาน มีโรงเรียนในสังกัดจำนวน 437 โรงเรียนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลถึงระดับชั้นมัธยมศึกษา (สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2561, หน้า 10) สภาพสังคมดังกล่าวส่งผลกระทบต่อนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเด็กเหล่านี้เติบโตมาในยุคดิจิทัลเป็นผู้ใช้งานสื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นสื่อที่ผู้ใช้งานมีความหลากหลายทั้งทางด้านเชื้อชาติ อายุ ภาษา และวัฒนธรรม หากเด็กเหล่านี้รู้ไม่เท่าทันสื่อเหล่านี้อาจนำมาซึ่งความเสี่ยงต่าง ๆ เป็นอย่างมาก (สถาบันสื่อเด็กและเยาวชน, 2562, ออนไลน์) การเสริมสร้างทักษะความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้กับนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครจึงมีความสำคัญและจำเป็น สถานศึกษาควรมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้กับนักเรียนเพื่อให้ นักเรียนสามารถอยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงนี้ได้

อย่างเหมาะสม (สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2558) และหากสถานศึกษามีการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวที่ดีจะเป็นแนวทางหนึ่งในการช่วยเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้กับนักเรียนได้ เนื่องจากกิจกรรมแนะแนวเป็นการสร้างคนให้รู้จักคุณค่าในตนเอง สร้างงานให้คนรู้จักความถนัด ความสนใจ บุคลิกภาพของตน รู้ข้อมูลอาชีพ สร้างชาติให้คนมีวิสัยทัศน์ทางวิชาการ มีคุณธรรมจริยธรรม เอื้ออาทรสมานฉันท์ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม คุณลักษณะดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญในยุคปัจจุบัน มาลินี จุฑาปะมา (2552, หน้า 12) ทั้งนี้จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ พบว่า พีระ จิโรสภณ (2559, หน้า 94-98) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้เท่าทันการสื่อสารยุคดิจิทัลกับบทบาทในการกำหนดแนวทางการปฏิรูปการสื่อสารในสังคมไทย ผลการวิจัยพบว่า ประชากรร้อยละ 96.19 หรือเกือบทั้งหมดมีสมาร์ตโฟนใช้เป็นของตนเองรวมทั้งมีคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและโน้ตบุ๊กมากกว่าครึ่งหนึ่ง มีพฤติกรรมเปิดรับสื่อเว็บไซต์ก่อนข้างป๋อย เสกสรร สกนธวัฒน์ (2560, หน้า 262-270) ศึกษากลยุทธ์การบริหารโรงเรียนในเครือมูลนิธิเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทย ตามแนวคิดการเสริมสร้างนักเรียนให้มีความเป็นพลเมืองดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่ากลยุทธ์การบริหารโรงเรียนในเครือมูลนิธิเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทยตามแนวคิดการเสริมสร้างนักเรียนให้มีความเป็นพลเมืองดิจิทัล มี 3 กลยุทธ์หลัก คือ 1) ปรับปรุงการบริหารเพื่อพัฒนานักเรียนให้มีการใช้งานดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบและปลอดภัย 2) เพิ่มขีดความสามารถในการบริหารเพื่อพัฒนานักเรียนในการสร้างนวัตกรรมดิจิทัล 3) ยกระดับการบริหารเพื่อพัฒนานักเรียนให้มีความเคารพต่อตนเองและผู้อื่นในโลกดิจิทัล นอกจากนี้ (Sabella et al., 2010, p. 609-617). ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความสามารถในการรับรู้ถึงความสำคัญของความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการแนะแนวจาก การศึกษา พบว่า ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีทางด้านการบริหารจัดการข้อมูล (Data Management) และมาตรฐานทางจริยธรรม (Ethical Standards) ถูกจัดอันดับอยู่ในระดับสำคัญที่สุด จากงานวิจัยดังกล่าว จะเห็นว่าการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลในยุคปัจจุบันมีความสำคัญมาก อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า การ

แนะแนวของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครยังไม่มีรูปแบบในการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้กับนักเรียนที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะสร้างรูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานครขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้และความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 437 คน และครูที่ปฏิบัติหน้าที่ครูแนะแนวของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 437 คน รวมประชากร 874 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 317 คน และครูที่ปฏิบัติหน้าที่ครูแนะแนวของโรงเรียนในสังกัด จำนวน 317 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 634 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยมีขนาดโรงเรียนเป็นชั้นและโรงเรียนเป็นหน่วยการสุ่ม

ในการวิจัยโดยใช้การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถ และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ และแบบประเมิน เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสร้างรูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร การวิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ครูแนะแนว ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถ และ/หรือมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

3.1 ยกร่างรูปแบบการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้ผลการวิเคราะห์เอกสาร การสำรวจสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจากขั้นตอนที่ 1 มาใช้เป็นข้อมูลเพื่อสร้างรูปแบบการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

3.2 ตรวจสอบรูปแบบด้วยการประเมินความเป็นไปได้ และความเหมาะสมของรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถ

และ/หรือมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบประเมินความเป็นไปได้และความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ขั้นตอนที่ 4 การศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยการทดลองใช้รูปแบบฯ ในโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ ขนาดใหญ่ และขนาดเล็ก ขนาดละ 1 โรงเรียน โดยทดลองใช้กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนละ 1 ห้องเรียนเป็นเวลา 10 สัปดาห์แล้วทำการประเมินความเป็นไปได้และความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กับผู้บริหารสถานศึกษา และหัวหน้างานแนะแนว จำนวน 317 โรงเรียน ๆ ละ 2 คน รวม 634 คน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือโดยใช้แบบประเมิน

ขั้นตอนในการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษา และวิเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียน และหลักการบริหารจัดการเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2. ยกร่างแบบสอบถามและนำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการวิจัย รวมทั้งความถูกต้อง และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามจากข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3. ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน พิจารณาความสอดคล้องและความครอบคลุมของข้อคำถามกับความมุ่งหมายของการวิจัย นิยามศัพท์

ความเหมาะสมด้านภาษา หาค่า IOC (Index of item objective congruence) พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.8-1

6. พิจารณาปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และพัฒนารูปแบบของเครื่องมือเพื่อให้เหมาะสมในการใช้ และสะดวกในการตอบ นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient method) ของ Cronbach (1970, p.161) ได้ค่าความเที่ยงตรง (Reliability) เท่ากับ .958 ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

7. ศึกษาสภาพ สัมภาษณ์ และวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนว เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครสรุปองค์ประกอบของรูปแบบ และร่างรูปแบบ

8. นำร่างรูปแบบเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการวิจัย รวมทั้งความถูกต้อง และความเหมาะสมของภาษา ผู้วิจัยได้แก้ไข ปรับปรุงรูปแบบจากข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

9. สร้างรูปแบบการบริหารจัดการกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ตรวจสอบความเป็นไปได้และความเหมาะสมของรูปแบบ

10. พิจารณาปรับปรุงรูปแบบจากข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ และพัฒนาองค์ประกอบรูปแบบเพื่อให้เหมาะสมในการใช้ นำรูปแบบเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งก่อนนำไปใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

1.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อขอให้ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

1.2 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือจัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง และส่งกลับคืนทางไปรษณีย์

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

2.1 ผู้วิจัยขออนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ

2.2 ผู้วิจัยประสานติดต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์หรือเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ โดยผู้วิจัยดำเนินการติดต่อด้วยตนเอง

2.3 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยกำหนดคำถามที่ครอบคลุมสอดคล้องกับเนื้อหาที่ทำการวิจัย

2.4 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยการฟังเทปบันทึกเสียงซ้ำอีกครั้ง เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนเพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญโดยใช้แบบประเมิน

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อขอให้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญประเมินรูปแบบ

3.2 ผู้วิจัยประสานติดต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมิน พร้อมนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ โดยผู้วิจัยดำเนินการติดต่อด้วยตนเอง

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถาม ปลายเปิด และจากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ด้วยการ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) โดยเป็นการ เปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่ หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จากสูตรต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, หน้า 122)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้ เป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผล คะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตาม แนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's rating scale) มีรายละเอียด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความ คิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความ คิดเห็น อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความ คิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความ คิดเห็น อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความ คิดเห็น อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ตาม เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, หน้า 103) ดังนี้

5 หมายถึง มีการปฏิบัติในสภาพปัจจุบัน/ สภาพที่พึงประสงค์ในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีการปฏิบัติในสภาพปัจจุบัน/ สภาพที่พึงประสงค์ในอนาคต อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีการปฏิบัติในสภาพปัจจุบัน/ สภาพที่พึงประสงค์ในอนาคต อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีการปฏิบัติในสภาพปัจจุบัน/ สภาพที่พึงประสงค์ในอนาคต อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีการปฏิบัติในสภาพปัจจุบัน/ สภาพที่พึงประสงค์ในอนาคต อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การตัดสินความเป็นไปได้ และความ เหมาะสมของการนำรูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรม และแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของ นักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดย พิจารณาจากค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าไม่เกิน 1.00 ถือว่าผ่านการ ประเมิน

4. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้วิจัยวิเคราะห์ ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. รูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมและแนว เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนใน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ได้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 กระบวนการบริหารการจัดกิจกรรม และแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของ โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) ได้แก่ การจัดทำ แผนพัฒนาการศึกษาที่ส่งเสริมการจัดกิจกรรมและ แนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้กับ นักเรียน การกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ส่งเสริมความ เป็นพลเมืองดิจิทัลให้กับนักเรียนไว้อย่างชัดเจนใน แผนพัฒนาการศึกษา และทุกฝ่ายรับรู้ตรงกัน การพัฒนา หลักสูตรโดยเฉพาะหลักสูตรและแนวที่มีการบูรณา การสาระการเรียนรู้เกี่ยวกับความเป็นพลเมืองดิจิทัล ตามความเหมาะสมกับแต่ละระดับชั้น โดยเริ่มตั้งแต่ ชั้นปฐมวัยถึงมัธยมศึกษา จัดสรรงบประมาณ จัดหาสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการส่งเสริมการจัด กิจกรรมและแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมือง ดิจิทัลให้กับนักเรียน เช่น ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็ว สูง จัดหาคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับจำนวนนักเรียน จัดหา SMART T.V. ให้ห้องเรียนสำหรับเป็นสื่อในการ สอน อนุญาตให้นักเรียนนำโทรศัพท์มือถือมาใช้เป็นสื่อ ในการเรียนการสอน โดยมีครูประจำชั้น/ครูประจำวิชา กำหนดมาตรการดูแลการใช้ให้ถูกต้อง จัดสิ่งแวดล้อม ภายในสถานศึกษาให้เอื้อต่อการเรียนรู้เกี่ยวกับความ

เป็นพลเมืองพลเมืองดิจิทัล เช่น การจัดตั้งกลุ่มไลน์ การให้นักเรียนสมัครเป็นสมาชิกของ Facebook ของโรงเรียน และประสานกับผู้ปกครอง เพื่อให้ความรู้และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสถานศึกษาที่เกี่ยวกับการพัฒนาความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้กับนักเรียน

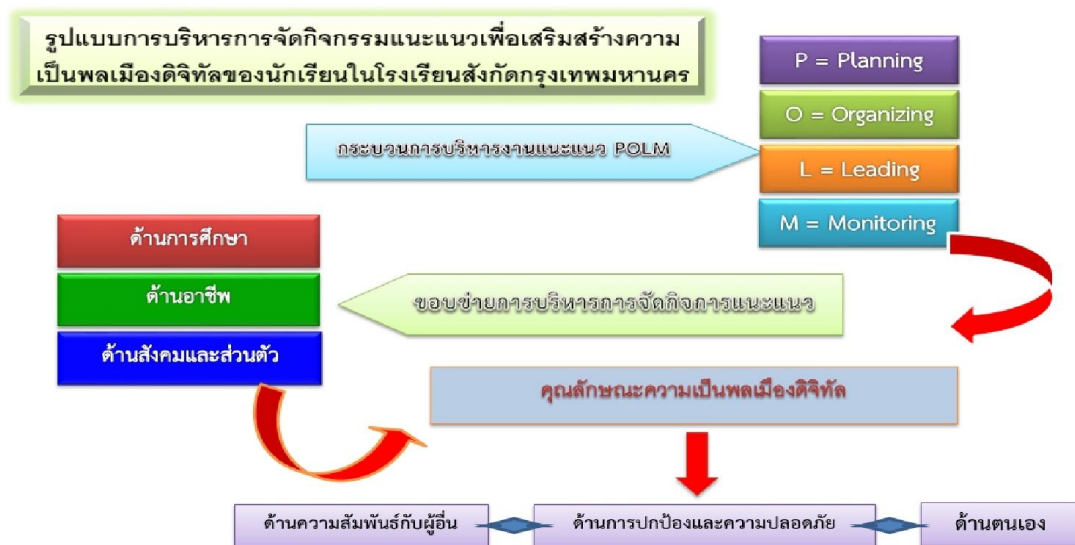
2. การจัดองค์การ (Organizing) ได้แก่ การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานให้เหมาะสม มีครูแนะแนวและครูที่มีความรู้ สนใจในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมเป็นคณะกรรมการ มอบหมายครูที่มีความรู้ความสามารถจัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้กับนักเรียน เช่น โครงการรู้เท่าทันโลกออนไลน์ โครงการตลาดนัดออนไลน์ โครงการเรียนรู้จากสื่อเทคโนโลยี ผู้บริหารจัดให้มีการดำเนินงานกิจกรรมแนะแนวในสถานศึกษา โดยกำหนดสาระการเรียนรู้ที่ครอบคลุมการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลใน 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการปกป้องความปลอดภัย และด้านตนเอง พัฒนาบุคลากรทุกคนให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้กับนักเรียน โดยเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้แก่ครู ผู้บริหารมอบหมายงานให้ครูประจำชั้นร่วมรับผิดชอบ โดยมีครูแนะแนวช่วยสนับสนุนให้คำแนะนำ และประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองเพื่อให้ความรู้และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสถานศึกษาที่เกี่ยวกับการพัฒนาความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้กับนักเรียน ผู้บริหารให้ความรู้และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมที่สถานศึกษาจะดำเนินการและผู้ปกครองจะมีส่วนร่วมอย่างไรในการดูแลบุตรหลานของตนให้ปลอดภัยจากการใช้สื่อออนไลน์ เช่น การสอดส่องดูแลบุตรหลาน การให้คำแนะนำที่ถูกต้องในวันประชุมผู้ปกครอง

3. การนำ (Leading) ได้แก่ ผู้บริหารเป็นต้นแบบการเป็นผู้นำด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ การใช้แอปพลิเคชันส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงาน ผู้บริหารให้คำแนะนำในการดำเนินงานแก่คณะครูและบุคลากรเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล สร้างเสริมกำลังใจให้แก่ผู้ดำเนินงาน ส่งเสริมให้ครูทุกคนเป็นตัวอย่างที่ดี

แก่นักเรียน โดยการใช้สื่อออนไลน์ให้เป็น และนำเทคนิคหรือประเด็นที่พบในโลกออนไลน์มายกเป็นตัวอย่างให้กับนักเรียนได้เรียนรู้ ผู้บริหารและครูสามารถเป็นที่ปรึกษาหรือเป็นเพื่อนคู่คิดให้แก่นักเรียนได้จะทำให้ให้นักเรียนเกิดความศรัทธา เชื่อใจและไว้วางใจในการเข้ามาขอคำปรึกษาต่าง ๆ อันจะเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการรู้ไม่เท่าทันโลกออนไลน์ของนักเรียน

4. การกำกับดูแล (Monitoring) ได้แก่ จัดทำปฏิทินปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลไว้อย่างชัดเจน ติดตามตรวจสอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล โดยครูแต่ละคนสรุปประเด็นปัญหา หรือประเด็นที่น่าสนใจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมต่อไป และแนะนำให้ครูกำกับดูแลนักเรียนในเรื่องการใช้สื่อออนไลน์ของนักเรียน จัดเวทีให้มีการอภิปรายเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่พบและให้ร่วมกันหาวิธีป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาจัดระบบการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะความเป็นพลเมืองดิจิทัลตามขอบข่ายงานแนะแนวซึ่งได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านสังคมและส่วนตัว มีสิ่งที่ควรสร้างเสริมให้กับนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร มี 3 ด้าน คือ 1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น สิ่งที่ต้องสร้างเสริม ได้แก่ การสื่อสารดิจิทัล การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ การค้าขายบนดิจิทัล มารยาทในการใช้งานดิจิทัล 2) ด้านการปกป้องและความปลอดภัย สิ่งที่ต้องสร้างเสริม ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยในการใช้งานดิจิทัล รวมทั้งการรับมือกับภัยคุกคามทางโลกออนไลน์ การรักษาอัตลักษณ์ตนเองและข้อมูลส่วนบุคคล การมีคุณธรรม จริยธรรมในการใช้งานดิจิทัล การปฏิบัติตนอย่างมีความรับผิดชอบตามสิทธิของตนเองและสิทธิของผู้อื่น และ 3) ด้านตนเอง สิ่งที่ต้องสร้างเสริม ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความรู้ด้วยตนเอง มีทักษะการคิดในขั้นสูง เช่น การคิดวิจารณ์ญาณ สังเคราะห์ตีความ ประเมิน การเข้าถึงดิจิทัลอย่างเสมอภาค และการปฏิบัติตามกฎหมายดิจิทัล ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 รูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

2. ความเหมาะสมและเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

2.1 ด้านกระบวนการบริหารมีความเป็นไปได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

2.2 ด้านการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลมีความเป็นไปได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) และมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$)

อภิปรายผล

ส่วนที่ 1 กระบวนการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการกำกับดูแล (Monitoring) โดยรูปแบบที่พัฒนาได้ใช้กระบวนการบริหาร POLM (Daft, 2000) มาเป็นตัวนำในการบริหารงานแนะแนว จากการตรวจสอบรูปแบบความเหมาะสมและเป็นไปได้ พบว่าทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทั้งในด้านการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการกำกับดูแล โดยเฉพาะในด้านการจัดองค์การมีความเหมาะสมมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในการบริหารงานใด ๆ ก็

ตามหากผู้บริหารได้กำหนดผู้รับผิดชอบโดยสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน มอบหมายงานตามภาระงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงานแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน มีการประสานความร่วมมือในการบริหารจัดการเป็นอย่างดีแล้วงานต่าง ๆ ก็จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการแนะแนวในสถานศึกษา ที่ นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2551, หน้า 281-282) กล่าวว่า การบริหารจัดการแนะแนวในสถานศึกษา นอกจากจะต้องมีการจัดระบบอย่างมีประสิทธิภาพแล้วจำเป็นต้องศึกษาหลักเกณฑ์เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการแนะแนวดังนี้ 1) ผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและขอบข่ายของบริการแนะแนวอย่างดีโดยจะต้องเป็นผู้นำการดำเนินงานและพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ กำลังบุคลากรและเวลาสำหรับจัดกิจกรรมและรับผิดชอบที่จะช่วยพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 2) ความมุ่งหมายและนโยบายของงานแนะแนวจะต้องสอดคล้องกับนโยบาย และปณิธานของสถานศึกษา 3) บุคลากรทุก ๆ ฝ่ายในสถานศึกษาจะต้องตระหนักความสำคัญของบริการแนะแนวและบทบาทหน้าที่ของตนที่มีต่องานแนะแนว พร้อมที่จะให้ความร่วมมือตลอดเวลา ดังนั้นการริเริ่มโครงการแนะแนวจะต้องให้

บุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานด้วย 4) บริการแนะแนวจะต้องจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียน นิสิตนักศึกษาได้ทุกคนและทุกระดับชั้น 5) บริการแนะแนวจะต้องสามารถเชื่อมโยงและให้การสนับสนุนงานบริการด้านอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 6) การคัดเลือกบุคลากรที่จะมาช่วยรับผิดชอบงานแนะแนวจะต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน 7) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่มาร่วมรับผิดชอบงานแนะแนวไว้ชัดเจน 8) แต่ละสถานศึกษามีการกำหนดโครงสร้างสายการบริหารงานแนะแนวของตัวเองเพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพของสถานศึกษา 9) มีการติดต่อประสานงานกับบุคลากรหน่วยงานและสถานศึกษาอื่น ๆ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนนิสิตนักศึกษาต่อไป 10) จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรนักเรียน นิสิตนักศึกษาในสถานศึกษา ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอกได้รู้จัก เข้าใจ และทราบความเคลื่อนไหวของงานบริการแนะแนว และสอดคล้องกับมาลีณี จุโฑปะมา (2552, หน้า 138) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพงานแนะแนวเชิงระบบ ประกอบด้วย 1) การเตรียมการและวางแผนการดำเนินงานแนะแนวเป็นการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของสถานศึกษา ความต้องการของผู้เรียน เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กำหนดแผนการปฏิบัติงานแนะแนวและคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานแนะแนว 2) การดำเนินงานแนะแนวตามแผนเป็นการชี้แจงวัตถุประสงค์ สร้างความตระหนักและความเข้าใจให้กับบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้การแนะแนวดำเนินงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้รวมทั้งการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ 3) การตรวจสอบติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานแนะแนวตามแผนปฏิบัติการ ควรมีการตรวจสอบ ทบทวนว่าสามารถดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ ตลอดจนการบันทึกผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรคที่พบจากการปฏิบัติงาน การนำผลการตรวจสอบและการทบทวนผลมาจัดระบบข้อมูล วิเคราะห์ สรุปรายงานผลและประชาสัมพันธ์ 4) การปรับปรุงและพัฒนา เป็นการนำผลการประเมินไป

ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมแนะแนวและการบริการแนะแนว

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะความเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ควร สร้างเสริมให้กับนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น 2) ด้านการปกป้องและความปลอดภัย และ 3) ด้านตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับเศกสรร สกนธวัฒน์ (2560, หน้า 262-270) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องกลยุทธ์การบริหารโรงเรียนในเครือมูลนิธิเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทยตามแนวคิดการเสริมสร้างนักเรียนให้มีความเป็นพลเมืองดิจิทัล พบว่า กรอบแนวคิดในการเสริมสร้างนักเรียนให้มีความเป็นพลเมืองดิจิทัล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ มีความเคารพตนเองและผู้อื่นในโลกดิจิทัล ใช้งานดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบและปลอดภัย และสร้างนวัตกรรมดิจิทัล และกลยุทธ์การบริหารโรงเรียนในเครือมูลนิธิเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทย ตามแนวคิดการเสริมสร้างนักเรียนให้มีความเป็นพลเมืองดิจิทัล มี 3 กลยุทธ์หลัก คือ 1) ปรับปรุงการบริหารเพื่อพัฒนานักเรียนให้มีการใช้งานดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบและปลอดภัย 2) เพิ่มขีดความสามารถในการบริหารเพื่อพัฒนานักเรียนในการสร้างนวัตกรรมดิจิทัล 3) ยกระดับการบริหารเพื่อพัฒนานักเรียนให้มีความเคารพต่อตนเองและผู้อื่นในโลกดิจิทัล และสอดคล้องกับ (Sabella et al., 2010, p.609-617) ศึกษาความสามารถในการรับรู้ถึงความสำคัญของความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการแนะแนว พบว่าความสามารถในการใช้เทคโนโลยีทางด้านการบริหารจัดการข้อมูล (Data Management) และมาตรฐานทางจริยธรรม (Ethical Standards) ถูกจัดอันดับอยู่ในระดับสำคัญที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. สถานศึกษาอบรมครูเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและความตระหนักเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้กับนักเรียน และวางแผนกำหนดแนวทางการนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนโดยเฉพาะในวิชาแนะแนว

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร นำรูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรม แนวโน้มเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลไปเป็น แนวทางในการกำหนดนโยบายเรื่องการเสริมสร้าง ความเป็นพลเมืองดิจิทัลได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการนำรูปแบบไปทดลองใช้กับโรงเรียน ในสังกัดอื่น ๆ เช่น สำนักงานการศึกษาเอกชน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบที่มีความเหมาะสมกับ สถานศึกษานั้นๆ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. จาก <http://www.mict.go.th>
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. (2551). *การแนะแนวเบื้องต้น*. สงขลา: นาสินโฆษณา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พีระ จิโรโสภณ; และคณะ. (2559). *ความรู้เท่าทันการ สื่อสารยุคดิจิทัลกับบทบาทในการกำหนดแนว ทางการปฏิรูปการสื่อสารในสังคมไทย*. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- มาลีณี จุฑาปะมา. (2552). *จิตวิทยาการแนะแนว*. บุรีรัมย์: เรวัตการพิมพ์.
- เศกสรร สกนธวัฒน์. (2560). *กลยุทธ์การบริหาร โรงเรียนในเครือเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทย ตามแนวคิดการเสริมสร้างนักเรียนให้มี ความเป็นพลเมืองดิจิทัล*. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันสื่อเด็กและเยาวชน. (2562). *8 ทักษะจำเป็น เพื่อก้าวสู่ “ความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) & คนของศตวรรษที่ 21 อย่าง ภาคภูมิ”* จาก <http://www.salika.co/2019/04/03/8-skills-for-digital-citizenship/>

สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร. (2558). *แนว ทางการจัดกิจกรรมทักษะชีวิตให้กับนักเรียน ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานหลักสูตรและวิธีสอน สำนักงาน ยุทธศาสตร์การศึกษา.

_____. (2561). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560- 2563) ฉบับปรับปรุง*. กรุงเทพฯ: วินไฟน์เดีย.

สำนักข่าวอิสรา. (2562). *10 สถานการณ์เด็กไทยกับ สื่อออนไลน์เสี่ยงติดเกม เป็นเหยื่อกลั่นแกล้ง นั ด พบและสื่อลามกอนาจาร*. จาก <http://www.isranews.org/>

Cronbach, Lee J. (1970). *Essentials in Education*. New Jersey: Prentice-Hall.

Daft, Richard L. (2000). *Management*. New York: Dryden Press.

Sabella, R. A., Poynton, T. A., & Isaacs, M. L. (2010). School counselors perceived importance of counseling technology competencies. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 609-617.

ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

Efficiency on Administration of Tax Collection of Phrom Buri Municipality, Phrom Buri District, Sing Buri Province

ณัฐชนันท์ สิริพรวุฒิ (Natchunan Siripornwut) *

Received: September 3, 2020

Revised: November 30, 2020

Accepted: December 26, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนอาศัยอยู่ในอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวน 356 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับของสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอีก 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการประหยัดและมีประสิทธิภาพ ด้านความแน่นอนและการปรับตัว ด้านความสะดวกและง่ายต่อการปฏิบัติ และด้านความถูกต้องและเหมาะสม

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การบริหาร, การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

Abstract

The purpose of this research was to study an efficiency on administration of tax collection of Phrom Buri Municipality, Phrom Buri District, Sing Buri Province.

This research was a quantitative research. Samples used in this study were 356 clients in Phrom Buri District, Sing Buri Province. The research instrument was a 5 - scale rating questionnaire. The data were analyzed through frequency, percentage and Standard Deviation.

The results of the study revealed that: The efficiency on administration of tax collection of Phrom Buri Municipality, Phrom Buri District, Sing Buri Province in overall was at a high level. Considering each aspect found 1 aspect at the highest level, the other 4 aspects at high level, as follows: Economical and efficient, Certainty and adjustment, Convenience and easy to follow, and Accuracy and suitability, respectively.

Keywords: Efficiency, Administration, Local maintenance tax collection

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือ

* นักวิจัยอิสระ

Independent researcher

สิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรียน หรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ซึ่งภาษีโรงเรียนและที่ดินเป็น รายได้ส่วนหนึ่งของท้องถิ่นในการที่จะนำมาพัฒนา ท้องถิ่นให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อช่วย ให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งการ จัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ถือเป็นหนึ่งในการกิจหลัก ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อพิจารณาตาม พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่ ได้บัญญัติเรื่องการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน โดยให้ อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการบริหาร การจัดเก็บรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงิน รายได้จากภาษีโรงเรียนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วย ภาษีโรงเรียนและที่ดิน โดยกำหนดให้เจ้าของโรงเรียน หรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินต้องยื่นแบบแสดง รายการเพื่อเสียภาษีโรงเรียนและที่ดิน (ภ.ร.ด.2) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรียนหรือ สิ่งปลูกสร้างนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการกำหนด อัตรายกเว้นหรือลดหย่อน หรือกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และรายละเอียดการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และรายได้อื่นตามที่กฎหมาย บัญญัติ (พระราชบัญญัติภาษีโรงเรียนและที่ดินพ.ศ. 2475 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2543) โดย สามารถดำเนินการได้ 3 รูปแบบ คือ (1) องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง (2) องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอาจมอบอำนาจให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นจัดเก็บแทน และ (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอนุญาตให้องค์กร ภาคเอกชนดำเนินการจัดเก็บแทน ทั้งนี้ จะมีค่าตอบแทน การจัดเก็บด้วยก็ได้

เทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการ จัดเก็บภาษีท้องถิ่นให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งผล การดำเนินการที่ผ่านมาพบว่า ผู้เสียภาษีบางส่วนเห็นว่าการ จัดเก็บภาษียังขาดความเหมาะสม และขาดความ ยืดหยุ่นอย่างมาก เพราะบางครั้งรายได้ไม่เหลือเพียงพอ ที่จะนำมาชำระภาษีได้ เป็นต้น ทั้งนี้ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2550, หน้า 38-56) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาระบบ จัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลาย

ประการ เช่น การออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บภาษี และการ ปรับปรุงการให้บริการด้านหน้าสำนักงาน การให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องภาษีอากรแก่ประชาชน การทำฐานข้อมูล ภาษี เพื่อใช้ในการวางแผนและตรวจสอบติดตามผล การรวมการจัดเก็บรายได้หรือภาษีหลายประเภทเข้า ด้วยกัน การให้ชุมชนหรือภาคประชาชนเข้ารับช่วง ดำเนินการจัดเก็บภาษี การจัดเก็บรายได้จากค่าบริการ การระดมทรัพยากรและบริหารรายจ่ายสำหรับใช้ในการ จัดบริการสาธารณะเฉพาะด้าน เป็นต้น

ผู้วิจัยเห็นว่า มีความจำเป็นในการศึกษาประสิทธิภาพ ในการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาล ตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยเฉพาะในประเด็นหลักการจัดเก็บภาษีที่ดี เพื่อนำ ข้อมูลที่ได้ไปกำหนดเป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการ จัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ และกำหนดแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงประเด็น และจัดเก็บภาษีได้ อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บ ภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอ พรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี กำหนด กลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% หรือค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับ (Precision) ร้อยละ 5 (0.05) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 356 คน ใช้วิธีการสุ่ม กลุ่มอย่างง่าย

2. เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจะใช้เวลาตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม 2560-กันยายน 2561 โดยระยะเวลาใน การศึกษารวมทั้งสิ้น 5 เดือน

3. สถานที่เก็บข้อมูล คือ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยใช้คำพูดของตัวเองเป็นคำถามแบบไม่มีโครงร่าง และเป็นคำถามซึ่งไม่มีการวางแผนหรือจัดแนวคำตอบไว้

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการสร้างเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในรายละเอียดในด้านเนื้อหาเพื่อที่จะนำมาสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.881

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในช่วงเดือนพฤษภาคม 2560-กันยายน 2561 โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 365 ชุด ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เพื่อแสดงถึงลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบล

พรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแจกแจงหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้แบบสอบถามกลับคืนแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูล เพื่อตรวจสอบถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาทำการลงรหัส (Coding) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive method) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บมาได้ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน การแจกแจง หรืออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล หรือตัวแปร สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	236	66.30
หญิง	120	33.70
รวม	356	100

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 และเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
26-30 ปี	100	28.10
31-40 ปี	98	27.50
41-50 ปี	141	39.60
51 ปี ขึ้นไป	17	4.80
รวม	356	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	79	22.19
มัธยมศึกษาตอนปลาย	142	39.89
ปริญญาตรี	128	35.96
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.97
รวม	356	100

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.89 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 35.96 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 22.19 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	76	21.35
10,001-20,000 บาท	181	50.84
20,001-30,000 บาท	87	24.44
30,001 – 40,000 บาท	12	3.37
รวม	356	100

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 50.84 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 20,001

– 30,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.36 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.37

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม

การบริหารการจัดเก็บ ภาษีบำรุงท้องที่ของ เทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
1. ด้านการประหยัดและมี ประสิทธิภาพ	3.97	0.59	มาก
2. ด้านการยอมรับของ สังคม	4.21	1.14	มากที่สุด
3. ด้านความถูกต้องและ เหมาะสม	3.47	1.39	มาก
4. ด้านความสะดวกและ ง่ายต่อการปฏิบัติ	3.62	1.34	มาก
5. ด้านความแน่นอนและ การปรับตัว	3.77	1.33	มาก
เฉลี่ย	3.81	1.16	มาก

จากตาราง 5 พบว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับของสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมา คือ ด้านการประหยัดและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.97$) ด้านความแน่นอน และการปรับตัว ($\bar{X} = 3.77$) ด้านความสะดวกและง่ายต่อการปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.62$) และด้านความถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการประหยัดและมีประสิทธิภาพ

ด้านการประหยัดและมีประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	3.93	0.51	มาก
2. เทศบาลมีการปรับปรุงลดขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	3.80	0.55	มาก
3. เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายเกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บภาษี	4.11	0.69	มาก
4. เทศบาลสามารถควบคุมการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ของผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การทำจดหมายเวียนแจ้งรายบุคคล	4.23	0.71	มาก
5. เทศบาลมีการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกครั้งที่มีการประชุมประชาคมในหมู่บ้าน	4.10	0.59	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.59	มาก

จากตาราง 6 พบว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการประหยัดและมีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลสามารถควบคุมการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ของผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ เช่น การทำจดหมายเวียนแจ้งรายบุคคล ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายเกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.11$) เทศบาลมีการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกครั้งที่มีการประชุมประชาคมในหมู่บ้าน ($\bar{X} = 4.10$) เทศบาลมีวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.93$) และเทศบาลมีการปรับปรุงลดขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการยอมรับของสังคม

ด้านการยอมรับของสังคม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเชิงบวกต่อการเสียภาษีบำรุงท้องที่แก่ผู้เสียภาษีทุกคน	4.08	1.21	มาก
2. เทศบาลมีช่องทางการจ่ายภาษีที่เหมาะสมที่สุด	4.25	1.13	มากที่สุด
3. เทศบาลมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมที่สุด	4.22	1.12	มากที่สุด
4. เทศบาลหลักฐานประกอบการคำนวณภาษีเสมอ	4.34	1.04	มากที่สุด
5. ท่านยินดีที่จะชำระภาษีบำรุงท้องที่ให้แก่เทศบาล	4.17	1.15	มาก
รวมเฉลี่ย	4.21	1.13	มาก

จากตาราง 7 พบว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการยอมรับของสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลหลักฐานประกอบการคำนวณภาษีเสมอ มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ เทศบาลมีช่องทางการจ่ายภาษีที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.25$) เทศบาลมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.22$) ท่านยินดีที่จะชำระภาษีบำรุงท้องที่ให้แก่เทศบาล ($\bar{X} = 4.17$) และเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเชิงบวกต่อการเสียภาษีบำรุงท้องที่แก่ผู้เสียภาษีทุกคน ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านหลักความถูกต้องและเหมาะสม

ด้านหลักความถูกต้องและเหมาะสม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีการตรวจสอบเอกสารก่อนดำเนินการจัดเก็บภาษี	3.52	1.32	มาก
2. เทศบาลมีการคำนวณภาษีบำรุงท้องที่ได้อย่างถูกต้อง	3.23	1.53	ปานกลาง
3. เทศบาลมีการกำหนดช่วงเวลาที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ได้อย่างชัดเจน และแน่นอน	3.50	1.34	มาก
4. เทศบาลมีการกำหนดวิธีการเสียภาษีบำรุงท้องที่ได้อย่างเหมาะสมกับสภาพสังคม	3.35	1.30	ปานกลาง
5. ท่านสามารถยื่นเรื่องการเสียภาษีได้ตลอดเวลาทำการ	3.76	1.39	มาก
รวมเฉลี่ย	3.47	1.39	มาก

จากตาราง 8 พบว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านหลักความถูกต้องและเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถยื่นเรื่องการเสียภาษีได้

ตลอดเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาคือ เทศบาลมีการตรวจสอบเอกสารก่อนดำเนินการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.52$) เทศบาลมีการกำหนดช่วงเวลาที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ได้อย่างชัดเจน และแน่นอน ($\bar{X} = 3.50$) เทศบาลมีการกำหนดวิธีการเสียภาษีบำรุงท้องที่ได้อย่างเหมาะสมกับสภาพสังคม ($\bar{X} = 3.35$) และเทศบาลมีการคำนวณภาษีบำรุงท้องที่ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.23$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านหลักความสะดวก และง่ายต่อการปฏิบัติ

ด้านหลักความสะดวก และง่ายต่อการปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ	3.75	1.31	มาก
2. เทศบาลมีการพัฒนาวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีมีความสะดวกในการชำระภาษี	3.36	1.28	ปานกลาง
3. ท่านสามารถตรวจสอบจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีให้แก่เทศบาลได้อย่างรวดเร็ว	3.51	1.29	มาก
4. เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ทุกขั้นตอน	3.90	1.38	มาก
5. เทศบาลมีขั้นตอนและหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีให้ประชาชนได้ศึกษาทางเว็บไซต์ของเทศบาล	3.60	1.35	มาก
รวมเฉลี่ย	3.62	1.34	มาก

จากตาราง 9 พบว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านหลักความสะดวกและง่ายต่อการปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.90) รองลงมาคือ เทศบาลมีช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ($\bar{X}$ = 3.75) เทศบาลมีขั้นตอนและหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีให้ประชาชนได้ศึกษาทางเว็บไซต์ของเทศบาล ($\bar{X}$ = 3.60) ท่านสามารถตรวจสอบจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีให้แก่เทศบาลได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 3.51) และเทศบาลมีการพัฒนาวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีมีความสะดวกในการชำระภาษี ($\bar{X}$ = 3.36) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านหลักความแน่นอนและการปรับตัว

ด้านหลักความแน่นอนและการปรับตัว	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีขั้นตอนการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ชัดเจน	4.25	1.13	มากที่สุด
2. ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบดีว่า ปีนี้จะต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่เป็นจำนวนเงินเท่าใด	4.08	1.21	มาก
3. เทศบาลมีการกำหนดวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่เป็นไปด้วยความยุติธรรม โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันต่อผู้เสียภาษีทุกคน	3.85	1.32	มาก
4. การเจรจา และทำเรื่องเพื่อขอแบ่งชำระภาษีบำรุงท้องที่เป็นงวด ๆ ทำได้โดยไม่ยุ่งยาก	3.39	1.29	ปานกลาง
5. เทศบาลมีเอกสารสำหรับการจัดเก็บภาษีครบถ้วน	3.26	1.41	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.77	1.33	มาก

จากตาราง 10 พบว่า การบริหารจัดการเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอ

พรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านหลักความแน่นอนและการปรับตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลมีขั้นตอนการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.25) รองลงมาคือ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบดีว่า ปีนี้จะต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่เป็นจำนวนเงินเท่าใด ($\bar{X}$ = 4.08) เทศบาลมีการกำหนดวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่เป็นไปด้วยความยุติธรรม โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันต่อผู้เสียภาษีทุกคน ($\bar{X}$ = 3.85) การเจรจา และทำเรื่องเพื่อขอแบ่งชำระภาษีบำรุงท้องที่เป็นงวด ๆ ทำได้โดยไม่ยุ่งยาก ($\bar{X}$ = 3.39) และเทศบาลมีเอกสารสำหรับการจัดเก็บภาษีครบถ้วน ($\bar{X}$ = 3.26) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี อภิปรายได้ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับของสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ด้านการประหยัดและมีประสิทธิภาพ ด้านความแน่นอน และการปรับตัว ด้านความสะดวก และง่ายต่อการปฏิบัติ และด้านความถูกต้องและเหมาะสมตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พยุงศักดิ์ จันทรแดง และวงศ์ธีรา สุวรรณิน (2555, หน้า 49-62) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริหารจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า การบริการจัดเก็บภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองคูคตมีระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับมีบุคลากรที่ครบถ้วน จึงทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมาย

1.1 ด้านการยอมรับของสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลหลักฐานประกอบการคำนวณภาษีเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ เทศบาลมีช่องทางการจ่ายภาษีที่เหมาะสม เทศบาลมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ท่านยินดีที่จะชำระภาษีบำรุงท้องที่ให้แก่ เทศบาล และเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเชิงบวกต่อการเสียภาษีบำรุง

ท้องที่แก่ผู้เสียภาษีทุกคน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฟง บัวหอม (2555, หน้า 32-33) ที่กล่าวถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในรูปแบบต่าง ๆ จะช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบ ซึ่ง วินัย เนื่อนจันทร์ (2556) ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า การเก็บภาษีอากรที่ดีนั้นจะช่วยให้ผู้เสียภาษีเกิดการยอมรับและยินดีที่จะได้เสียภาษีมากกว่าการหลีกเลี่ยง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2550) ที่ได้กล่าวว่าการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องภาษีอากรถือเป็นการสร้างการยอมรับโดยการสื่อสารให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบถึงเหตุผลของความจำเป็นในการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อนำมาพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ดังนั้น การสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีอากรจึงช่วยเพิ่มระดับการยอมรับของผู้เสียภาษีที่มีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

1.2 ด้านการประหยัดและมีประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเทศบาลสามารถควบคุมการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ของผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การทำจดหมายเวียนแจ้งรายบุคคล รองลงมาคือเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายเกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บภาษี เทศบาลมีการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกครั้งที่มีการประชุมประชาคมในหมู่บ้าน เทศบาลมีวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ที่มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ และเทศบาลมีการปรับปรุง ลดขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนม ทินกร ณ อยุธยา (2534) ที่กล่าวว่า ลักษณะของภาษีที่ดีต้องสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย และประหยัดเวลาในการจัดเก็บ ซึ่งช่วยให้รัฐบาลสามารถเก็บเงินภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย และสอดคล้องกับแนวคิดของวีระศักดิ์ เครือเทพ (2550) ที่ได้กล่าวว่า การปรับปรุงการให้บริการในการชำระภาษีของประชาชน จะช่วยให้ประชาชนเกิดทัศนคติในทางบวกต่อการเสียภาษีว่ามีเรื่องยุ่งยากแต่อย่างไร ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่อช่วยลดขั้นตอนและงานเอกสารในการจัดเก็บภาษี และช่วยให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลการเสียภาษี และการคิดคำนวณภาษีแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน

1.3 ด้านหลักความแน่นอนและการปรับตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเทศบาลมีขั้นตอนการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบดีว่า ปีนี้จะต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่เป็นจำนวนเงินเท่าใด เทศบาลมีการกำหนดวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่เป็นไปด้วยความยุติธรรม โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันต่อผู้เสียภาษีทุกคน การเจรจาและทำเรื่องเพื่อขอแบ่งชำระภาษีบำรุงท้องที่เป็นงวด ๆ ทำได้โดยไม่ยุ่งยาก และเทศบาลมีเอกสารสำหรับการจัดเก็บภาษีครบถ้วน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Adam Smith (อ้างถึงใน เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2546) ที่กล่าวไว้ในทิศทางเดียวกับ อรรถ ธรรมโน (2513) ว่า หลักของความแน่นอนจะช่วยให้ผู้เสียภาษีได้ทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับลักษณะรูปแบบของภาษี ตลอดจนจำนวนที่จะต้องเสียภาษี เพื่อนำไปสู่การเตรียมความพร้อมของผู้เสียภาษี ทั้งนี้ รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์ (2516) ได้กล่าวว่า ภาษีที่ดีควรเป็นภาษีที่มีความง่ายและมีกติกาที่ชัดเจนแน่นอนในการประเมินจำนวนเงินที่ต้องจ่ายภาษี ซึ่ง วินัย เนื่อนจันทร์ (2556) ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า จำเป็นต้องมีการกำหนดอัตราภาษีที่จะต้องเสียให้แน่นอน เพื่อให้ผู้เสียภาษีทราบว่า จะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนมากน้อยเท่าใด

1.4 ด้านหลักความสะดวก และง่ายต่อการปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เทศบาลมีช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการมีขั้นตอนและหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีให้ประชาชนได้ศึกษาทางเว็บไซต์ของเทศบาล ท่านสามารถตรวจสอบจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีให้แก่ เทศบาลได้อย่างรวดเร็ว และเทศบาลมีการพัฒนาวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษี มีความสะดวกในการชำระภาษี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Adam Smith (อ้างถึงใน เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2546) ที่กล่าวว่า การเก็บภาษีควรจะต้องจัดเก็บตามเวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย และสอดคล้องกับที่ อรรถ ธรรมโน (2513) ได้กล่าวถึงระบบภาษีที่ดีว่า ควรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มาเสียภาษีในลักษณะต่างๆ ที่สามารถ

เป็นไปได้ โดยไม่ขัดต่อข้อกำหนด และค่านิยมของคนในสังคม นอกจากนี้ พนม ทินกร ณ อยุธยา (2534) ได้กล่าวว่า ระบบการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีจำเป็นต้องอำนวยความสะดวกทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้เสียภาษี และมีขั้นตอนที่ง่ายไม่ซับซ้อนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่ง เฟ่ง บัวหอม (2555) ได้กล่าวถึงในประเด็นที่สอดคล้องกันว่า การอำนวยความสะดวกจะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เสียภาษี ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการจัดเก็บภาษี

1.5 ด้านหลักความถูกต้องและเหมาะสม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านสามารถยื่นเรื่องการเสียภาษีได้ตลอดเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เทศบาลมีการตรวจสอบเอกสารก่อนดำเนินการจัดเก็บภาษี เทศบาลมีการกำหนดช่วงเวลาที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ได้อย่างชัดเจน และแน่นอน เทศบาลมีการกำหนดวิธีการเสียภาษีบำรุงท้องที่ได้อย่างเหมาะสมกับสภาพสังคม และเทศบาลมีการคำนวณภาษีบำรุงท้องที่ได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2546) ที่กล่าวว่า หลักการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นภาษีทุกประเภทที่จัดเก็บต้องชัดเจน และมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี วันเวลา และวิธีการจัดเก็บ ซึ่ง วินัย เนื่อนาจันทร์ (2556) ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า การเก็บภาษีอากรที่ดีจะต้องมีความแน่นอน เพราะผู้เสียภาษีจะได้ใช้ในการวางแผนเกี่ยวกับภาษีของตนเอง โดยเฉพาะการกำหนดเวลาที่แน่นอนว่าต้องชำระเมื่อไร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 ประชาสัมพันธ์ช่วงเวลาการเสียภาษี และแจ้งเตือนให้ผู้เสียภาษีแต่ละรายโดยการติดป้ายประกาศในที่ชุมชน ใช้เสียงตามสาย ทำจดหมายแจ้งรายละเอียด รวมถึงแจ้งทางไลน์ส่วนตัว

1.2 จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนำแก่ผู้ที่มาชำระภาษีและดำเนินการจัดทำคู่มือไว้ให้ประชาชนศึกษา รวมถึงมีบริการตอบข้อสงสัยบน เว็บไซต์ของหน่วยงาน

1.3 สืบหาข้อมูลเพื่อเพิ่มช่องทาง และวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้เพียงพอ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษี รวมถึงขยายช่องทางการเสียภาษีในรูปแบบอื่น ๆ

1.4 ให้ข้อมูลผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการแบ่งชำระภาษีบำรุงท้องที่เป็นงวด ๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการเสียภาษีที่ดีในเชิงคุณภาพ โดยเปรียบเทียบกับเทศบาลที่มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับยอดเยี่ยมของประเทศ

2. ควรสนับสนุนให้มีการศึกษาตัวชี้วัดในการสร้างประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

เอกสารอ้างอิง

- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2546). *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พนม ทินกร ณ อยุธยา. (2534). *การบริหารงานคลังรัฐบาล*. กรุงเทพฯ: ศิลปสยามการพิมพ์.
- พยุศักดิ์ จันทร์แดง และ วงศ์วีรา สุวรรณิน. (2555). คุณภาพการบริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 1(1), 49-62.
- เฟ่ง บัวหอม. (2555). *การเงินการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ภาควิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์. (2516). *ทฤษฎีการภาษีอากร*. กรุงเทพฯ: เคล็ดไทย.
- วินัย เนื่อนาจันทร์. (2556). *เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชา การภาษีอากร รหัสวิชา: 961365*. คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). *การเสริมสร้างสุขภาพทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สถาบันพระปกเกล้า.
- อภิรักษ์ วงศ์สัมพันธ์เวช. (2558). *การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยเกริก.
- อรัญ ธรรมโน. (2513). *การคลัง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมสรรพสามิต.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper and Row.

การประเมินการใช้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น โรงเรียนสารวิทยา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กรุงเทพมหานคร
The Evaluation of Japanese Curriculum Implementation at Sarawittaya
School, Bangkok Secondary Educational Service Area Office 2

นกแก้ว คล้ายสอน (Nokkaew Klaison)¹ พิกุล เอกวางกูร (Pikun Ekwarangkoon)²
และ วารุณี ลัภนโชคดี (Warunee Lapanachokdee)³

Received: July 12, 2020

Revised: November 28, 2020

Accepted: December 25, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความเหมาะสมและเพียงพอด้านปัจจัยนำเข้าของการนำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นไปใช้ 2) ประเมินความเหมาะสมด้านกระบวนการในการนำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นไปใช้ และ 3) เพื่อประเมินความสำเร็จของผลที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการนำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นไปใช้ ประชากรเป็นผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารวิชาการ (ฝ่ายบริหาร) จำนวน 1 คน ครูผู้สอนภาษาญี่ปุ่นหลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 3 คน นักเรียนแผนการเรียนรู้อาเซียน ภาษาญี่ปุ่น หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 117 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร และครูเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถามนักเรียน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านปัจจัยนำเข้าของการนำหลักสูตรไปใช้ พบว่า การจัดสรรครูผู้มีความรู้ความสามารถตรงสาขาภาษาญี่ปุ่นอย่างเหมาะสม ด้านงบประมาณจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยได้จัดสรรทั้งเงินอุดหนุนและเงินรายได้สถานศึกษา

สื่อการเรียนรู้ของผู้เรียนทางด้านสื่อวัฒนธรรมยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้เรียน สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกับความต้องการของผู้เรียน 2) ด้านกระบวนการในการดำเนินการหลักสูตร พบว่า การจัดการเรียนรู้ ผู้เรียนมีความแตกต่างกันทำให้ต้องปรับกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน ทำให้ไม่ตรงกับโครงสร้างหน่วยการเรียนรู้และผลการเรียนรู้ตามหลักสูตรที่ได้กำหนดไว้ มีการปรับตามความเหมาะสมของบริบทความยืดหยุ่นของผู้เรียน กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้มีหลากหลาย การวัดและประเมินผล ครูผู้สอนมีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนตามผลการเรียนรู้ที่ได้รับไว้ในโครงสร้างรายวิชา และ 3) ความสำเร็จของผลที่เกิดขึ้นจากการใช้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น พบว่า นักเรียนมีทักษะในการใช้ภาษาญี่ปุ่นกับการโต้ตอบ สนทนากับครูผู้สอนและเพื่อน สร้างความมั่นใจในการเรียนภาษาญี่ปุ่นครูผู้สอนได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องส่งผลให้มีความรู้ ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน การเปิดหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นได้สร้างชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียนเป็นจำนวนมาก โรงเรียนได้รับรางวัลต่าง ๆ ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพของหลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ที่การันตีถึงผลที่เกิดขึ้นกับโรงเรียน

¹ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

M.Ed. Student, Kasetsart University

^{2,3} อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Advisor, Kasetsart University

คำสำคัญ: การประเมิน หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น แนวคิด
เชิงระบบ

Abstract

This study aimed to 1) assess the suitability and adequacy of the inputs for implementing Japanese curriculum, 2) assess the suitability of the process for implementing Japanese curriculum and, 3) assess the achievement of the outcomes according to the objectives of the implementing Japanese Curriculum. The samples of this study consisted of the vice director of Academic Affair (administration), three high school Japanese teachers, and 117 Japanese language program students (Matthayomsuksa 4-6). The research instruments were the interview forms and the questionnaire. The statistics were mean, standard deviation, and content analysis.

The results of the research revealed that 1) Input factors of Japanese curriculum implementation aspect was the school has recruited teachers who graduated in Japanese Major. Budget management for learning management for learners, the school has allocated both subsidies and school income. Cultural media is not enough for the needs of students. Facilities are enough for the needs of students. 2) The aspect of implementing process of curriculum showed that students' individual differences effected to course outlines, teachers have adjusted their learning activities so they don't correspond with the course outlines and learning outcomes as the curriculum has set. Learning activities were adjusted and flexible with the students and context and assessments were suitable with the learning outcomes; therefore, the students, teachers, and school were successful and 3) the achievement of Japanese curriculum implementation has shown that Japanese program students have language skill to interact with teachers and friends. The students are confident in using Japanese. Teachers have been continuously developed knowledge and teaching and learning management. The Japanese curriculum is famous and acceptable for parents. The school receives awards that guarantee the achievement of Japanese curriculum implementation.

Keywords: Evaluation, Japanese Curriculum, IPO Model

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 โลกยิ่งเห็นความสำคัญของภาษาต่างประเทศชัดเจนมากขึ้นเพราะภาษาเป็นเครื่องมือสำคัญของโลกาภิวัตน์ นอกจากภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากล จะมีบทบาทสำคัญแล้ว ภาษาอื่นก็มีความสำคัญ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศที่สอนที่สำคัญ ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการและก้าวสู่มาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับในระดับสากล สถานศึกษาหลายแห่ง ทั้งภาครัฐและเอกชนได้เปิดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศที่สอนเพิ่มมากขึ้น เพื่อทางเลือก สำหรับผู้เรียนในการเรียนรู้ภาษาต่าง ๆ โดยหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2544 และฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2551 ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศในระดับโรงเรียนที่เปิดสอนเป็นโปรแกรม และวิชาเลือกสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เช่นเดียวกับภาษาต่างประเทศอื่น ๆ (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2556)

ภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาที่สำคัญมากในปัจจุบันเนื่องจากประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นอันดับสามของโลก และเป็น 1 ในประเทศที่เข้าร่วมเป็นประชาคมอาเซียน เนื่องจากประเทศญี่ปุ่นเป็นคู่ค้ารายใหญ่ของไทย โดยประเทศไทยนำเข้าสินค้าจากประเทศญี่ปุ่นมากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศคู่ค้า จากความสำคัญของภาษาญี่ปุ่น กระทรวงศึกษาธิการได้พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นให้สอดคล้องตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ด้วยการจัดทำมาตรฐานสาระการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานหลักสูตร 3 ปี (ม.4-6) เพื่อให้สถานศึกษาที่เกี่ยวข้องนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการเรียนการสอนของตน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

โรงเรียนสารวิทยาเป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 เป็นโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ เปิดทำการสอนตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง 6 ได้จัดหลักสูตรที่เปิดสอนแผนการเรียนภาษาญี่ปุ่นในระดับมัธยมศึกษาตอน

ปลาย ต่อมาในปีการศึกษา 2553 โรงเรียนสารวิทยา ร่วมกับโรงเรียนต่าง ๆ ที่จัดสอนภาษาญี่ปุ่นทั่วประเทศ พร้อมผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษาญี่ปุ่น มาจัดทำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นขึ้นใหม่ เพื่อให้ทุกโรงเรียนได้มีแนวทางและนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นได้ดีขึ้น ซึ่งโรงเรียนสารวิทยาได้นำหลักสูตรดังกล่าวมาใช้จัดการเรียนการสอนนับแต่ปีการศึกษา 2553 เป็นต้นมา ปัจจุบันนี้ รวมระยะเวลามา 10 ปี การดำเนินงานการจัดการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นของโรงเรียนสารวิทยาที่ผ่านมา ยังขาดสารสนเทศสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร ขาดการรายงานผลที่แสดงความเชื่อมโยงการดำเนินงานหลักสูตรทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

การดำเนินงานของหลักสูตรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากการพัฒนาหลักสูตรแล้ว การประเมินหลักสูตรจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น เพราะจะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ดังที่ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2554) กล่าวว่า การประเมินหลักสูตร คือ กระบวนการเก็บรวบรวมและศึกษาข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตรวจสอบหลักสูตร และตัดสินใจว่าหลักสูตรมีคุณค่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการนำหลักสูตรไปใช้พบว่า มีรูปแบบการประเมินที่ใช้หลายรูปแบบ สำหรับการประเมินการใช้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นผู้วิจัยใช้รูปแบบการประเมินโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (IPO Model) เนื่องจากเป็นรูปแบบที่ช่วยให้ผู้ประเมินเห็นความสอดคล้องเชื่อมโยงกันอย่างชัดเจนระหว่างปัจจัยนำเข้าของหลักสูตร กระบวนการดำเนินงานหลักสูตร และผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานหลักสูตร ดังนั้นการประเมินการนำหลักสูตรไปใช้ตามแนวคิด (IPO Model) จะทำให้ได้สารสนเทศอย่างรอบด้านเกี่ยวกับหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นสำหรับผู้บริหารโรงเรียนสารวิทยา ครูผู้สอนนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพสามารถพัฒนาผู้เรียนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความเหมาะสมและเพียงพอด้านปัจจัยนำเข้าของการนำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารวิทยาไปใช้
2. เพื่อประเมินความเหมาะสมด้านกระบวนการในการนำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารวิทยาไปใช้
3. เพื่อประเมินความสำเร็จของผลที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการนำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารวิทยาไปใช้

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1. ปัจจัยนำเข้าของหลักสูตร ประกอบด้วย ความเหมาะสมเพียงพอของครู การเตรียมความพร้อมของครู ความเหมาะสมเพียงพอของงบประมาณ ความเหมาะสมในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งเรียนรู้ และสื่อการเรียนการสอน
2. กระบวนการในการนำหลักสูตรไปใช้ ประกอบด้วย ความเหมาะสมของการจัดการเรียน การสอนการใช้สื่อการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล การจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ ตลอดจนการบริหารจัดการหลักสูตร
3. ผลสำเร็จของการนำหลักสูตรไปใช้ ประกอบด้วย

3.1 ผลที่เกิดขึ้นกับนักเรียน (1) นักเรียนมีความรู้ สามารถสื่อสารเป็นภาษาญี่ปุ่นได้ทั้ง 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน และเขียน (2) นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่นทั้งด้าน ภาษา วัฒนธรรม และสังคมญี่ปุ่น (3) นักเรียนใช้ภาษาแสวงหาความรู้ ศึกษาต่อ ประกอบอาชีพ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องราว และวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาเพื่อเข้าถึงปรัชญาและวิถีคิดและวิถีชีวิตของคนญี่ปุ่น และ (4) นักเรียนสามารถเปรียบเทียบและถ่ายทอดความคิดและวัฒนธรรมไทยด้วยภาษาญี่ปุ่นอย่างสร้างสรรค์และมีเจตคติที่ดีต่อภาษาญี่ปุ่น

3.2 ผลที่เกิดขึ้นกับครู (1) ครูได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการจัดการเรียนการสอน (2) ครูสามารถจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับ

เป้าหมายของหลักสูตร (3) ครุมีโอกาสในการวิเคราะห์ และพัฒนาหลักสูตร

3.3 ผลที่เกิดขึ้นกับโรงเรียน (1) โรงเรียน เป็นที่ยอมรับจากผู้ปกครอง จากการที่โรงเรียนวิเคราะห์ ความพร้อมจากการเปิดหลักสูตร (2) โรงเรียนมีการ จัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม (3) โรงเรียนมีสิ่งอำนวยความสะดวกและจัดแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเรียนรู้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ คือ รอง ผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ (ฝ่ายบริหาร) โรงเรียนสาร- วิทยา จำนวน 1 คน ครูสอนภาษาญี่ปุ่น หลักสูตร ภาษาญี่ปุ่น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาร- วิทยา จำนวน 3 คน นักเรียนแผนการเรียนภาษาญี่ปุ่น หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารวิทยา ภาคการเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 117 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร มีลักษณะเป็น แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประเด็นการสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับด้านปัจจัยนำเข้า ของหลักสูตรในด้านครู การเตรียมครู งบประมาณ การ จัดตั้งอำนวยความสะดวก แหล่งเรียนรู้ และสื่อการ เรียนการสอน ด้านกระบวนการในการนำหลักสูตรไป ใช้ ในด้านการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม เสริมหลักสูตร และการวัดและประเมินผลการศึกษา รวมทั้งการบริหารจัดการหลักสูตร และด้านผลที่ เกิดขึ้นในด้านผลที่เกิดขึ้นกับนักเรียน ครู และโรงเรียน

2. แบบสัมภาษณ์ครูผู้สอน มีลักษณะเป็น แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประเด็นการสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับด้านปัจจัยนำเข้า ของหลักสูตรในด้านครู การเตรียมครู งบประมาณ การ จัดตั้งอำนวยความสะดวก แหล่งเรียนรู้ และสื่อการ เรียนการสอน ด้านกระบวนการในการนำหลักสูตรไป ใช้ ในด้านการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม เสริมหลักสูตร และการวัดและประเมินผลการศึกษา รวมทั้งการบริหารจัดการหลักสูตร และในด้านผลที่เกิดขึ้นกับตัวครูเอง นักเรียน และโรงเรียน

3. แบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียน แผนการเรียนภาษาญี่ปุ่น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารวิทยา ซึ่งมีการหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงตรง (IOC)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บด้วยตนเอง โดยนำแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเองและ รับคืนตามเวลาที่กำหนด ซึ่งแบบประเมินได้แบ่ง เนื้อหาออกเป็น แบบสัมภาษณ์ของผู้บริหาร แบบ สัมภาษณ์ของครูผู้สอน และแบบสอบถามของผู้เรียน

2. แบบสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการฝ่าย วิชาการ (ฝ่ายบริหาร) และครูสอนภาษาญี่ปุ่น (คน ไทย-คนญี่ปุ่น) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วย ตนเองผ่านโทรศัพท์

3. แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เรียนที่ เรียนแผนการเรียนภาษาญี่ปุ่น ซึ่งเป็นผู้เรียนที่ใช้ หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารวิทยา โดยให้นักเรียนกรอกข้อมูลด้วย ตนเองผ่านแบบสอบถาม Google Form จำนวน 117 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและครู ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

2. ข้อมูลจากการสอบถามนักเรียนใช้การ วิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการประเมินปัจจัยนำเข้าของ หลักสูตร

1.1 ด้านความเหมาะสมและเพียงพอของ ครูผู้สอน

ผลการประเมิน พบว่า ผู้บริหารและครู เห็นสอดคล้องกันว่า โรงเรียนสารวิทยามีการจัดสรร ครูผู้สอนด้านภาษาญี่ปุ่นที่เพียงพอต่อการจัดการ เรียนรู้ตามหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นที่กระทรวงศึกษาธิการ กำหนด ซึ่งในกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ มี ครูผู้สอนภาษาญี่ปุ่นจำนวน 3 คน โดยแบ่งเป็น ครูผู้สอนภาษาญี่ปุ่น (คนไทย) จำนวน 2 คน ครูผู้สอน ภาษาญี่ปุ่น (คนญี่ปุ่น) จำนวน 1 คน คุณสมบัติครูสอน ภาษาญี่ปุ่นโรงเรียนสารวิทยา มีครูสอนภาษาญี่ปุ่น ทั้งหมด 3 คน ครูไทย 2 คน และครูญี่ปุ่น 1 คน โดย ครูสอนภาษาญี่ปุ่นคนไทยสำเร็จการศึกษาระดับ

ปริญญาตรี สาขาภาษาญี่ปุ่น และครูญี่ปุ่น สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการสอน

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 1 ที่กล่าวไว้ว่า “ครูชาวไทย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาภาษาญี่ปุ่น และครูชาวญี่ปุ่น สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการสอน ”

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 3 ที่กล่าวไว้ว่า “คุณสมบัติของครูชาวญี่ปุ่น ต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการสอนหรือมีประสบการณ์ในการสอนภาษาญี่ปุ่น”

1.2 ด้านการเตรียมความพร้อมของครูผู้สอน

ผลการประเมินพบว่า ผู้บริหารและครูเห็นสอดคล้องกันว่า โรงเรียนสารวิทยาเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตร โดยมีการจัดตั้งคณะทำงานในการวางแผนการดำเนินงานตามหลักสูตร เพื่อดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยคณะของฝ่ายบริหารวิชาการ ครูวิชาการ คณะครูผู้สอนในกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศทุกคน และครูผู้สอนภาษาญี่ปุ่นทั้งคนไทย และคนญี่ปุ่น เพื่อร่วมกันศึกษาหลักสูตรว่านักเรียนต้องเรียนตลอดหลักสูตรเป็นจำนวนกี่หน่วยกิต หลังจากนั้นกำหนดเนื้อหา ผลการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะใช้ในอนาคตของนักเรียน และร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงานในการจัดการหลักสูตร และการนำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นใช้ในการจัดการเรียนรู้ให้เป็นไปตามที่หลักสูตรกำหนด จึงทำให้ครูผู้สอนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรเป็นอย่างดี

ดังคำกล่าวของรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารวิชาการ ที่กล่าวไว้ว่า “การจัดการเรียนการสอนแผนภาษาญี่ปุ่น เน้นการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อความแตกต่างของผู้เรียน ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้ทักษะทางภาษาอย่างแท้จริง ประเมินได้ 360 องศา ทั้งจากการสังเกตการประเมินวัดผลในรายวิชา และกิจกรรมต่าง ๆ ”

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 1 ที่กล่าวไว้ว่า “มีการศึกษาหลักสูตรแกนกลางว่านักเรียนต้องเรียนตลอดหลักสูตรเป็นจำนวนกี่หน่วยกิต หลังจากนั้นกำหนดรายวิชา ผลการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะใช้ในอนาคตของนักเรียน”

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 2 ที่กล่าวไว้ว่า “ได้ร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงานในการจัดการหลักสูตร และการนำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นใช้ในการจัดการเรียนรู้ให้เป็นไปตามที่หลักสูตรกำหนด” โรงเรียนสารวิทยามีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาของครูผู้สอนภาษาญี่ปุ่น ทางโรงเรียนสารวิทยา ได้มีการส่งเสริมให้ครูผู้สอนเข้ารับฝึกอบรมความรู้ทางภาษาญี่ปุ่นอย่างต่อเนื่องกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดขึ้นอย่างเหมาะสม มีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย ญี่ปุ่น (TJYEC) โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย-ญี่ปุ่น โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมโซเตะเทรุโด โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทยญี่ปุ่นโรงเรียนสาธิตตะกั่วทุ่ง และโครงการเตรียมความพร้อมสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น ส่งผลให้ครูมีความรู้ ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนและการใช้ภาษาญี่ปุ่นเป็นอย่างดี

ดังคำกล่าวของรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารวิชาการ ที่กล่าวไว้ว่า “ส่งเสริมการเข้ารับฝึกอบรมความรู้ทางภาษาญี่ปุ่นที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดขึ้น มีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม 2 รูปแบบ ประกอบด้วยโรงเรียนในประเทศญี่ปุ่นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่โรงเรียนสารวิทยา และครูโรงเรียนสารวิทยาไปแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมพร้อมกับนักเรียนที่ประเทศญี่ปุ่น”

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 2 ที่กล่าวไว้ว่า “ทางโรงเรียนได้ให้การสนับสนุนให้ครูผู้สอนอบรมเพื่อพัฒนาตนเองของเจแปนฟาวน์เดชั่น กรุงเทพฯ”

1.3 ความเหมาะสมเพียงพอของงบประมาณ

ผลการประเมินพบว่า ผู้บริหารและครูเห็นสอดคล้องกันว่า โรงเรียนสารวิทยามีการจัดสรรงบประมาณสำหรับเป็นค่าจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมปฏิบัติในการดำเนินงานหลักสูตรเป็นไปอย่างเหมาะสมและเพียงพอ โดยมีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับกิจกรรมวัฒนธรรมของญี่ปุ่น เช่น กิจกรรมค่ายภาษาญี่ปุ่น ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการสื่อสารร่วมกันภายในค่ายเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมการดำรงชีวิตของคนญี่ปุ่น กิจกรรมทะเลาะเบาะแว้ง เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนแผนการเรียนญี่ปุ่น ม.4-6 แสดงความสามารถเกี่ยวกับวัฒนธรรม การแสดงญี่ปุ่นเช่น เต้นโคฟเวอร์ญี่ปุ่น การแสดงละครญี่ปุ่น การสาธิตการทำอาหาร

ญี่ปุ่น มีชุมชนวัฒนธรรมสอนการเขียนพู่กันญี่ปุ่น สาธิต การชงชาญี่ปุ่น การพับกระดาษโอริกามิ

ดังคำกล่าวของรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร วิชาการ ที่กล่าวไว้ว่า “โรงเรียนจัดสรรงบประมาณ ในการดำเนินกิจกรรมห้องเรียนภาษาญี่ปุ่นทั้งเงินอุดหนุนและเงินรายได้สถานศึกษา เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้รอบด้าน ตอบสนองต่อการพัฒนาทักษะทางภาษาญี่ปุ่นของนักเรียน”

1.4 ด้านการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และแหล่งเรียนรู้

ผลการประเมินพบว่า ผู้บริหารและครูเห็น สอดคล้องกันว่า โรงเรียนสารวิทยามีการจัดสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ ได้อย่างเหมาะสมและ เพียงพอกับความต้องการในการดำเนินงานหลักสูตร โดยมีการจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนแหล่ง เรียนรู้เพื่อความสะดวกในการเรียนรู้ของหลักสูตร ภาษาญี่ปุ่น เป็นแหล่งเรียนรู้เฉพาะภาษาญี่ปุ่น เช่น การจัดห้องเรียนให้เหมาะสมกับการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน ให้ตรงแผนการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่น โดยได้แบ่งเป็นห้อง ศูนย์ภาษาญี่ปุ่น 1 ห้อง และมีอุปกรณ์เสริมการเรียนรู้ เช่น เครื่องฉายภาพสไลด์ ลำโพง ไมค์ หนังสือเรียน ภาษาญี่ปุ่น สื่อการสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรม เช่น ชุดยูกะตะ เครื่องทำอาหารญี่ปุ่น (เตาตะโกยะกิ) และเครื่องแต่ง กายของคนญี่ปุ่น ชุดกิโมโน ชุดยูกะตะ ซึ่งทำให้พบว่า โรงเรียนสารวิทยา มีแหล่งเรียนรู้ที่จะช่วยส่งเสริมการ จัดการเรียนรู้ของผู้เรียน แต่ยังมีปัญหาแหล่งเรียนรู้ ด้านสื่อสนับสนุนด้านวัฒนธรรมของญี่ปุ่นยังไม่เพียงพอ ต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน เช่น เครื่องแต่งกายของคน ญี่ปุ่น ชุดกิโมโน และชุดยูกะตะ ด้วยเป็นอุปกรณ์ที่ต้อง ลงทุนสูงจึงทำให้มีจำนวนจำกัดในการเรียนรู้ เป็นต้น

ดังคำกล่าวของรองผู้อำนวยการฝ่าย บริหารวิชาการ ที่กล่าวไว้ว่า “โรงเรียนมีห้องศูนย์ ภาษาญี่ปุ่น สื่อการเรียนการสอนให้นักเรียนได้เรียนรู้ รวมทั้งส่งเสริมให้นักเรียนได้ศึกษาเรียนรู้ในแหล่งเรียนรู้ ต่างๆทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ”

ดังคำกล่าวของผู้สอนคนที่ 1 กล่าวไว้ว่า “ในห้องศูนย์ภาษาญี่ปุ่นมีอุปกรณ์เสริมการเรียนรู้ เช่น ไปเจกเตอร์ ลำโพง ไมค์ หนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่น สื่อ การสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรม เช่น ชุดยูกะตะ เครื่อง

ทำอาหารญี่ปุ่น (เตาตะโกยะกิ) และเครื่องแต่งกายของ คนญี่ปุ่น ชุดกิโมโน ชุดยูกะตะ

ดังคำกล่าวของผู้สอนคนที่ 3 กล่าวไว้ว่า “ห้องศูนย์ภาษาญี่ปุ่น 1 ห้อง และมีอุปกรณ์เสริมการ เรียนรู้ เช่น ไปเจกเตอร์ ลำโพง ไมค์ หนังสือเรียน ภาษาญี่ปุ่น สื่อการสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรม

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการประเมิน โดยนักเรียน พบว่า นักเรียนเห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถใช้ได้ อยู่ในระดับมากทุกข้อรายการ

ตาราง 1 ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนักเรียน

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ห้องเรียนภาษาญี่ปุ่น เพียงพอในการจัดกิจกรรม การเรียนการสอน	4.26	0.81	มาก
2. ห้องเรียนและห้อง ปฏิบัติการมีสภาพที่ พร้อมใช้	4.16	0.87	มาก
3. มีเอกสารและหนังสือเรียน เพื่อประกอบการเรียน อย่างเพียงพอ	4.19	0.88	มาก
4. ความเหมาะสมของอาคาร สถานที่/ห้องเรียนในด้าน ความสะอาดและบรรยากาศ ทางวิชาการ	4.20	0.83	มาก
5. ความเหมาะสมของ สภาพแวดล้อมของโรงเรียน	4.22	0.78	มาก
รวม	4.21	0.84	มาก

จากตาราง 1 จะเห็นได้ว่า นักเรียนเห็นว่า โรงเรียนมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียน การสอนหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นอยู่ในระดับมากขึ้นไปทุก ข้อรายการ มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.03-4.26 โดยนักเรียน เห็นว่าห้องเรียนภาษาญี่ปุ่น เพียงพอในการจัด กิจกรรมการเรียนการสอน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือ อาคารสถานที่/ห้องเรียนมีความ

เหมาะสมในด้านความสะอาดและบรรยากาศทางวิชาการ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินงานหลักสูตร

การประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินงานหลักสูตรเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความเหมาะสมของการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร และการวัดและประเมินผลการศึกษา รวมทั้งความเหมาะสมของการบริหารจัดการหลักสูตรวัดได้จากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและครู ผลการประเมิน พบว่า ด้านกระบวนการในการดำเนินงานหลักสูตรมีความเหมาะสมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกประเด็น มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านการจัดการเรียนการสอน

ผลการประเมิน พบว่า ผู้บริหารและครูเห็นสอดคล้องกันว่า โรงเรียนสารวิทยามีการจัดการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับเป้าหมายของหลักสูตร โดยครูผู้สอนมีบทบาทในการวิเคราะห์หลักสูตร เอกสารที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ผู้เรียนนามวางแผนออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ การจัดหาสื่อ/แหล่งเรียนรู้ การวัดผลประเมินผลแล้วดำเนินการจัดการเรียนรู้ และจัดการชั้นเรียน ครูผู้สอนต้องเตรียมความพร้อมก่อนการสอนล่วงหน้า ซึ่งในบางครั้งกระบวนการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียนต้องปรับให้เข้ากับธรรมชาติของและความแตกต่างของผู้เรียน ครูผู้สอนจะต้องเขียนคำอธิบายรายวิชา กำหนดโครงสร้างรายวิชาให้สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนมีกรณีศึกษาการเรียนการสอนของครูผู้สอนทุกภาคเรียน โดยกำหนดให้ครูผู้สอนทุกคนต้องมีแผนการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ เป็นต้น

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 1 ที่กล่าวว่า “ครูผู้สอนต้องเตรียมความพร้อมก่อนการสอนล่วงหน้า ซึ่งในบางครั้งกระบวนการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียนต้องปรับให้เข้ากับธรรมชาติและความแตกต่างของผู้เรียน” ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 2 ที่กล่าวว่า “ครูผู้สอนจะต้องเขียนคำอธิบายรายวิชา กำหนดโครงสร้างรายวิชาให้สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนมีกรณีศึกษาการเรียนการสอนของครูผู้สอนทุกภาคเรียน โดยกำหนดให้ครูผู้สอนทุกคนต้องมีแผนการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้”

2.2 ด้านการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร

ผลการประเมิน พบว่า ผู้บริหารและครูเห็นสอดคล้องกันว่า โรงเรียนสารวิทยามีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรหลากหลายรูปแบบทั้งกิจกรรมค่ายภาษาญี่ปุ่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย ญี่ปุ่น การทดสอบวัดระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่น

ดังคำกล่าวของครูคนที่ 1 ที่กล่าวไว้ว่า “ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับนักเรียน เช่น กิจกรรมค่ายภาษาญี่ปุ่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย-ญี่ปุ่นในประเทศไทย การสอบวัดระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่ประเทศญี่ปุ่น”

ดังคำกล่าวของรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารวิชาการ ที่กล่าวไว้ว่า “มีส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับนักเรียน เช่น กิจกรรมค่ายภาษาญี่ปุ่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย-ญี่ปุ่นในประเทศไทย การสอบวัดระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่ประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น”

ดังคำกล่าวของครูคนที่ 2 ที่กล่าวไว้ว่า “มีการจัดกิจกรรมค่ายภาษาญี่ปุ่น ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการสื่อสารร่วมกันภายในค่ายเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมการดำรงชีวิตของคนญี่ปุ่น กิจกรรมทักษะตะ เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนแผนการเรียนญี่ปุ่น ม.4-6 แสดงความสามารถเกี่ยวกับวัฒนธรรม การแสดงญี่ปุ่น เช่น เต้นโคฟเวอร์ญี่ปุ่น การแสดงละครญี่ปุ่น การสาธิตการทำอาหารญี่ปุ่น มีชมวัฒนธรรมสอนการเขียนพู่กันญี่ปุ่น สาธิตการชงชาญี่ปุ่น การพับกระดาษโอริกามิ”

ดังคำกล่าวของครูคนที่ 3 ที่กล่าวไว้ว่า “มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและโครงการเตรียมความพร้อมสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น

2.3 ด้านการวัดและประเมินผล

ผลการประเมิน พบว่า ผู้บริหารและครูเห็นสอดคล้องกันว่า ทางฝ่ายบริหารวิชาการมีกรณีศึกษาทุกภาคเรียนทั้งแผนการจัดการเรียนรู้ และกรณีศึกษาจัดการเรียนการสอน ครูผู้สอนมีการวัดประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนตามผลการเรียนรู้ที่ได้รับไว้ในโครงสร้างรายวิชา โดยได้มีการวัดประเมินผลผู้เรียน 80 : 20 ด้านทักษะการปฏิบัติ และทักษะการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนทราบถึงพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง เช่น แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน แบบฝึกทักษะ ใบความรู้

ประเมินทักษะการพูด การเขียน การสังเกต และการประเมิน
จากการทำงานเดี่ยวและกลุ่ม และมีการประเมินการใช้
หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นทุก 5 ปี

ดังคำกล่าวของรองผู้อำนวยการฝ่าย
บริหารวิชาการ ที่กล่าวไว้ว่า “ มีการนิเทศทุกภาค
เรียนทั้งแผนการจัดการเรียนรู้ และนิเทศการจัดการ
เรียนการสอน ผ่านการนิเทศภายในกลุ่มสาระการ
เรียนรู้ การนิเทศระหว่างกลุ่มสาระการเรียนรู้ การ
นิเทศโดยกลุ่มบริหารวิชาการและฝ่ายบริหาร โดย
รายงานระดับบุคคลผ่าน SAR ระดับกลุ่มสาระการ
เรียนรู้ผ่านงานนิเทศการศึกษา และรายงานให้แก่
ผู้บริหารสถานศึกษาต่อไป”

ดังคำกล่าวของครูคนที่ 1 ที่กล่าวไว้
ว่า “ครูผู้สอนมีการมีการวัดประเมินผลการเรียนรู้ของ
ผู้เรียนตามผลการเรียนรู้ที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้าง
รายวิชา โดยได้มีการวัดประเมินผลผู้เรียน 80:20”

ดังคำกล่าวของครูคนที่ 2 ที่กล่าวไว้
ว่า “มีการกำกับติดตามหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นปรับปรุง
หลักสูตรทุก ๆ 5 ปี”

ดังคำกล่าวของครูคนที่ 3 ที่กล่าวไว้
ว่า “มีการทดสอบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แบบทดสอบ
ก่อนและหลังเรียน แบบฝึกทักษะ ใบความรู้ ประเมิน
ทักษะการพูด การเขียน การสังเกต และการประเมิน
จากการทำงานเดี่ยวและกลุ่ม ”

ผลการประเมินของผู้บริหารและครู ยัง
สอดคล้องกับผลการประเมินโดยนักเรียนซึ่งนักเรียน
เห็นว่า ครูมีการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม
เสริม และการวัดและประเมินผลมีความเหมาะสมอยู่ใน
ระดับมากทุกข้อรายการ แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 ผลการประเมินด้านกระบวนการในการ
ดำเนินงานหลักสูตรโดยนักเรียน

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ผู้สอนชี้แจงจุดมุ่งหมายการเรียนรู้ ของแต่ละครั้ง	4.25	0.81	มาก
2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาได้อย่าง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.27	0.84	มาก
3. ผู้สอนจัดกิจกรรมเรียนรู้ อย่างหลากหลาย	4.15	0.74	มาก
4. ผู้สอนใช้สื่อการสอนได้เหมาะสม กับเนื้อหาการสอน	4.17	0.95	มาก
5. ผู้สอนมีเอกสาร / ใบงาน / ใบ ความรู้ให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติ และนำมาตรวจ	4.23	0.86	มาก
6. ผู้สอนใช้คำถามที่กระตุ้นให้ นักเรียนได้คิดหาคำตอบด้วย ตนเองในขณะทำการสอน	4.34	0.76	มาก
7. การจัดการเรียนรู้ของผู้สอนช่วย ให้นักเรียนใช้ภาษา น้ำเสียง และ กิริยาท่าทางเหมาะสมกับระดับ ของบุคคล เวลา โอกาส และ สถานที่ตามมารยาทสังคมและ วัฒนธรรมของผู้สอน	4.26	0.86	มาก
8. การจัดการเรียนการสอนของ ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ สื่อสารกับครูเจ้าของภาษา	4.13	0.82	มาก
9. การกำหนดเกณฑ์การวัดและ ประเมินผลการเรียนรู้มีความชัดเจน และแจ้งให้นักเรียนทราบล่วงหน้า	4.26	0.78	มาก
10. ผู้สอนวัดและประเมินผล นักเรียนตามผลการเรียนรู้ ที่ คาดหวังอย่างต่อเนื่อง	4.26	0.79	มาก
11. ผู้สอนทำการวัดและประเมินตาม วัน เวลา ที่กำหนดไว้	4.19	0.83	มาก
12. ผู้สอนทำการวัดผลตามสภาพ จริงของนักเรียน	4.29	0.77	มาก
13. ผู้สอนมีการวัดผลที่ครอบคลุม การอ่าน คิด วิเคราะห์ และเขียน สื่อความ	4.33	0.78	มาก
14. ผู้สอนใช้รูปแบบการประเมินที่ เหมาะสมหลากหลาย	4.16	0.87	มาก
15. แบบทดสอบที่ผู้สอนใช้วัดและ ประเมินผลการเรียนรู้ของ นักเรียนมีความสอดคล้องกับผล การเรียนรู้ที่คาดหวังและเนื้อหา	4.46	0.73	มาก
รวม	4.26	0.80	มาก

จากตาราง 2 จะเห็นว่า นักเรียนเห็นว่า ครูผู้สอนมีการจัดการเรียนการสอนและการวัดและประเมินผลได้อย่างเหมาะสม ช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากทุกข้อรายการ มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.09-4.46 โดยนักเรียนเห็นว่า แบบทดสอบที่ผู้สอนใช้วัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนมีความสอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง และเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ ผู้สอนใช้คำถามที่กระตุ้นให้นักเรียนได้คิดหาคำตอบด้วยตนเองในขณะทำการสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ตอนที่ 3 ผลการประเมินด้านผลที่เกิดขึ้นจากการใช้หลักสูตร

ผลที่เกิดขึ้นจากการนำหลักสูตรไปใช้ ประกอบด้วย ผลที่เกิดขึ้นกับนักเรียนตามเป้าหมายของหลักสูตร ประกอบด้วย (1) นักเรียนมีความรู้สามารถสื่อสารเป็นภาษาญี่ปุ่นทั้ง 4 ทักษะ ฟัง พูด อ่าน และเขียน (2) นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่น ทั้งด้านภาษา วัฒนธรรม และสังคมญี่ปุ่น (3) นักเรียนใช้ภาษาแสวงหาความรู้ศึกษาต่อ ประกอบอาชีพ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องราวและวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาเพื่อเข้าถึงปรัชญาและวิถีชีวิตและวิถีชีวิตของคนญี่ปุ่น และ (4) นักเรียนสามารถเปรียบเทียบและถ่ายทอดความคิดและวัฒนธรรมไทยด้วยภาษาญี่ปุ่นอย่างสร้างสรรค์และมีเจตคติที่ดีต่อภาษาญี่ปุ่น ผลที่เกิดขึ้นกับครู และผลที่เกิดขึ้นกับโรงเรียน วัดได้จากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและครู และแบบสอบถามนักเรียน ผลการประเมินพบว่า ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกประเด็น

3.1 ผลที่เกิดขึ้นกับนักเรียนตามเป้าหมายของหลักสูตร

3.1.1 นักเรียนมีความรู้ ความสามารถสื่อสารเป็นภาษาญี่ปุ่นทั้ง 4 ทักษะ ฟัง พูด อ่าน และเขียน

ผลการประเมิน พบว่า ผู้บริหารและครูเห็นสอดคล้องกันว่า นักเรียนมีความรู้ความสามารถในการสื่อสารเป็นภาษาญี่ปุ่นครอบคลุมทั้ง 4 ทักษะ ฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาญี่ปุ่น ดังนี้

ผู้เรียนมีทักษะในการสนทนากับครูเจ้าของภาษาในการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน ผู้เรียน

สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในชีวิตประจำวันกับกลุ่มเพื่อนและครูผู้สอน ผู้เรียนมีทักษะในการอ่านภาษาญี่ปุ่น การอ่านหนังสือสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น N1-N5 และมีทักษะในการเขียนตัวอักษรภาษาญี่ปุ่น อักษรฮิระกานะ อักษรคะตะกานะ และอักษรคันจิ จากผลงานด้านภาษาญี่ปุ่นส่งผลให้ได้รับรางวัลการแข่งขันทักษะภาษาญี่ปุ่นครั้งที่ 7 ประจำปีการศึกษา 2562 จัดโดยศูนย์พัฒนาการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นโรงเรียนเทพศิรินทร์ได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ตอบปัญหาเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่น และรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 การแข่งขันเปิดพจนานุกรมภาษาญี่ปุ่น furigana และการแข่งขันการแข่งขันทักษะภาษาญี่ปุ่นระดับประเทศ (กรุงเทพมหานครและภาคตะวันออก) ได้รับรางวัลเหรียญเงิน การตอบปัญหาเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่น และได้รับรางวัลเหรียญเงินการแข่งขันเปิดพจนานุกรมภาษาญี่ปุ่น furigana

3.1.2 นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่น ทั้งด้านภาษา วัฒนธรรม และสังคมญี่ปุ่น

ผลการประเมินพบว่า นักเรียนมีความรู้เข้าใจเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่น ทั้งด้านภาษา วัฒนธรรม และสังคมญี่ปุ่น ดังนี้ ผู้เรียนมีทักษะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่นผ่านทางโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย ญี่ปุ่น (TJYEC) โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย-ญี่ปุ่น โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไชเตะเทรุโค โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทยญี่ปุ่นโรงเรียนสาธิตตะกั่วทุ่ง ซึ่งทำให้ผู้เรียนมีความรู้ทั้งด้านภาษา วัฒนธรรมและสังคมญี่ปุ่นจากคนญี่ปุ่นได้เป็นอย่างดี

3.1.3 นักเรียนใช้ภาษาแสวงหาความรู้ ศึกษาต่อ ประกอบอาชีพ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องราวและวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาเพื่อเข้าถึงปรัชญาและวิถีชีวิตของคนญี่ปุ่น

ผลการประเมินพบว่า โรงเรียนนสารวิทยามีการแนะแนวในการศึกษาต่อจากรุ่นพี่หลาย ๆ มหาวิทยาลัย และรุ่นพี่ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงานเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้กับรุ่นน้อง นอกจากนี้ก็มีการแนะแนวจาก Jeducation และนักเรียน ในโครงการ AFS เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อ ประกอบอาชีพ และมีความรู้ความเข้าใจเรื่องราวและวัฒนธรรมญี่ปุ่น

นอกจากนี้ครูผู้สอนยังมีการพานักเรียนไปศึกษาการแนะแนวการเรียนต่อและทำงานในประเทศญี่ปุ่น จากงาน Japan Expo Thailand ที่จัดขึ้นในกรุงเทพมหานครทุกปี

ดังคำกล่าวของรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารวิชาการ ที่กล่าวไว้ว่า “มีการแนะแนวในการศึกษาต่อจากรุ่นพี่หลาย ๆ มหาวิทยาลัย และรุ่นพี่ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน”

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 1 ที่กล่าวไว้ว่า “มีการแนะแนวจาก Jeducation และนักเรียนในโครงการ AFS เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อประกอบอาชีพ”

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 2 ที่กล่าวไว้ว่า “มีการพานักเรียนไปศึกษาการแนะแนวการเรียนต่อและทำงานในประเทศญี่ปุ่น จากงาน Japan Expo Thailand ”

4. นักเรียนสามารถเปรียบเทียบและถ่ายทอดความคิดและวัฒนธรรมไทยด้วยภาษาญี่ปุ่นอย่างสร้างสรรค์และมีเจตคติที่ดีต่อภาษาญี่ปุ่น

ผลการประเมิน พบว่า นักเรียนสามารถเปรียบเทียบและถ่ายทอดความคิดและวัฒนธรรมไทยด้วยภาษาญี่ปุ่นอย่างสร้างสรรค์และมีเจตคติที่ดีต่อภาษาญี่ปุ่น พบว่า การจัดการเรียนรู้ของผู้สอนช่วยให้ผู้เรียนใช้ภาษา น้ำเสียง และกริยาท่าทางเหมาะสมกับระดับของบุคคล เวลา โอกาสและสถานที่ตามมารยาทสังคมและวัฒนธรรมของญี่ปุ่น สามารถเขียนภาษาญี่ปุ่นอย่างสร้างสรรค์ โดยที่ผู้เรียนสามารถสื่อสารกับกลุ่มเพื่อนในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมญี่ปุ่นและไทย และถ่ายทอดผ่านทางครูเจ้าของภาษาสรุปได้ว่า นักเรียนสามารถเปรียบเทียบและถ่ายทอดความคิดและวัฒนธรรมไทยด้วยภาษาญี่ปุ่นอย่างสร้างสรรค์และมีเจตคติที่ดี

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 1 ที่กล่าวไว้ว่า “นักเรียนส่วนใหญ่สามารถถ่ายทอดความคิดและวัฒนธรรมไทยด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ ในการทำกิจกรรมโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย ญี่ปุ่น”

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 2 ที่กล่าวไว้ว่า “นักเรียนมีความรู้เพิ่มมากขึ้นและเข้าใจความคล้ายและแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมได้และสามารถถ่ายทอดให้ผู้รู้ถึงความคล้ายและแตกต่าง ”

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 3 ที่กล่าวว่า “ในการจัดการเรียนการสอนชั่วโมงวัฒนธรรมญี่ปุ่น ได้มีการสอนวัฒนธรรมญี่ปุ่น และได้ให้นักเรียนแสดงความคิดเห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างของวัฒนธรรม”

ผลการประเมินของผู้บริหารและครูยังสอดคล้องกับการประเมินตนเองของนักเรียนแสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการประเมินของนักเรียน

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีความมั่นใจในการใช้ภาษาญี่ปุ่นโต้ตอบกับครู	4.20	0.76	มาก
2. สามารถสนทนาด้วยภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และสามารถอธิบายสิ่งที่กระทำและความต้องการให้กับเพื่อนและกลุ่มได้	4.20	0.69	มาก
3. มีความสามารถเรียนวิชาที่มีการนำเสนอเนื้อหาด้วยภาษาญี่ปุ่นได้	4.14	0.76	มาก
4. มีทักษะการเขียนภาษาญี่ปุ่นอย่างสร้างสรรค์	4.13	0.83	มาก
5. กล้าแสดงออกอย่างมีเหตุผลตามแบบวัฒนธรรมต่างประเทศ	4.35	0.87	มาก
รวม	4.20	0.78	มาก

จากตาราง 3 จะเห็นได้ว่า นักเรียนเห็นว่า การเรียนหลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ช่วยพัฒนาความรู้และทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นของนักเรียนอยู่ในระดับมากทุกข้อรายการ มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.10-4.35 โดยนักเรียนเห็นว่า การเรียนในหลักสูตรช่วยให้นักเรียนกล้าแสดงออกอย่างมีเหตุผลตามแบบวัฒนธรรมต่างประเทศมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมา คือ นักเรียนสามารถสนทนาด้วยภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และสามารถอธิบายสิ่งที่กระทำและความต้องการให้กับเพื่อนและกลุ่มได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

3.2 ผลที่เกิดขึ้นกับครู

ผลการประเมิน พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนหลักสูตรภาษาญี่ปุ่น เห็นสอดคล้องกันว่า ครูมีความสามารถและมีพัฒนาการในการสอนที่ดี มีการจัดการเรียนการสอนให้กับนักเรียนตรงตามหลักสูตร มีการจัดห้องเรียนแผนการเรียนรู้อาเซียนญี่ปุ่นทั้งในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลาย มีการจัดทำโครงสร้างหน่วยการเรียนรู้ การเขียนคำอธิบายรายวิชาที่เปิดสอนในหลักสูตรภาษาญี่ปุ่น มีการจัดศูนย์ภาษาญี่ปุ่น กิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ด้านภาษาญี่ปุ่นให้กับผู้เรียน มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของสถานศึกษาและนักเรียนเกี่ยวกับวัฒนธรรมญี่ปุ่น ภาษาญี่ปุ่นบูรณาการเรียนรู้อให้กับผู้เรียนกับวัฒนธรรมญี่ปุ่น ส่งผลทำให้ครูผู้สอนมีความหลากหลายในการสร้างองค์ความรู้ให้กับผู้เรียน และยังสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้เรียนที่จะนำไปพัฒนาตนเองต่อไป

ดังคำกล่าวของรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารวิชาการ ที่กล่าวไว้ว่า “ครูเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการสอนภาษาญี่ปุ่นเป็นอย่างดี ถ่ายทอดและขัดเกลาให้นักเรียนเป็นผู้มีความสามารถทางภาษาจนสามารถสื่อสารกับเจ้าของภาษาได้”

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 1 ที่กล่าวไว้ว่า “ได้นำสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้นักเรียนเข้าใจในบทเรียน ภาษาและวัฒนธรรมที่แท้จริงของญี่ปุ่นมากยิ่งขึ้น”

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 2 ที่กล่าวไว้ว่า “ทำให้สามารถดำเนินการสอนได้ตรงตามหลักสูตรครบถ้วน”

ดังคำกล่าวของครูผู้สอนคนที่ 3 ที่กล่าวไว้ว่า “สามารถวัดประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกิจกรรมการเรียนการสอน ผ่านการทำงานอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ ปฏิบัติการสอน และวัดประเมินผลผู้เรียนตามสภาพจริงด้วยวิธีที่หลากหลาย”

3.3 ผลที่เกิดขึ้นกับโรงเรียน

ผลการประเมิน พบว่า ผู้บริหารและครูเห็นสอดคล้องกันว่า การเปิดสอนหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นของโรงเรียนสารวิทยา ได้สร้างชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ

ของผู้ปกครองจากรางวัลต่าง ๆ ที่การันตีถึงผลที่เกิดขึ้นกับโรงเรียน เช่น ได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ตอบปัญหาเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่น และรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 การแข่งขันเปิดพจนานุกรมภาษาญี่ปุ่น furigana การแข่งขันทักษะภาษาญี่ปุ่นระดับประเทศ (กรุงเทพมหานครและภาคตะวันออก) จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้รับรางวัลเหรียญเงิน การตอบปัญหาเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่น และได้รับรางวัลเหรียญเงินการแข่งขันเปิดพจนานุกรมภาษาญี่ปุ่น furigana และ ผ่านการคัดเลือกเพื่อไปแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย-ญี่ปุ่น ณ เมืองทาคาซากิ จังหวัดกุมมะ ประเทศญี่ปุ่น ระหว่างวันที่ 28 กันยายน – 6 ตุลาคม 2562 จำนวน 5 คน ส่งผลให้สร้างความมั่นใจในศักยภาพของสถานศึกษาได้เป็นอย่างดี

ดังคำกล่าวของครูคนที่ 1 ที่กล่าวไว้ว่า “โรงเรียนมีชื่อเสียงในการจัดการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่น ได้รับการยอมรับจากนักเรียนและผู้ปกครอง รวมถึงหน่วยงานภายนอก และโรงเรียนในประเทศญี่ปุ่น จนได้เป็นสถานศึกษาที่เปิดรับให้นักเรียนจากประเทศญี่ปุ่นมาศึกษาชั้นเรียนและแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่โรงเรียน”

ดังคำกล่าวของครูคนที่ 2 ที่กล่าวไว้ว่า “นักเรียนแผนการเรียนญี่ปุ่นได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ตอบปัญหาเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่น และรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 การแข่งขันเปิดพจนานุกรมภาษาญี่ปุ่น furigana การแข่งขันทักษะภาษาญี่ปุ่นระดับประเทศ (กรุงเทพมหานครและภาคตะวันออก) จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้รับรางวัลเหรียญเงิน การตอบปัญหาเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่น และได้รับรางวัลเหรียญเงินการแข่งขันเปิดพจนานุกรมภาษาญี่ปุ่น furigana”

ดังคำกล่าวของครูคนที่ 3 ที่กล่าวไว้ว่า “ได้ผ่านการคัดเลือกเพื่อไปแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย-ญี่ปุ่น ณ เมืองทาคาซากิ จังหวัดกุมมะ ประเทศญี่ปุ่น ในปี 2562 จำนวน 5 คน

สรุปผลการประเมิน

การประเมินการใช้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น โรงเรียนสารวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความ

เหมาะสมและเพียงพอด้านปัจจัยนำเข้าของการนำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นไปใช้ 2) เพื่อประเมินความเหมาะสมด้านกระบวนการในการนำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นไปใช้ และ 3) เพื่อประเมินความสำเร็จของผลที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการนำหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นไปใช้ โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบ IPO Model (Input-Process-Output) ประชากรในการประเมินครั้งนี้ เป็นผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตรภาษาญี่ปุ่น โรงเรียนสารวิทยาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ประกอบด้วย 1) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารวิชาการ (ฝ่ายบริหาร) โรงเรียนสารวิทยา จำนวน 1 คน 2) ครูผู้สอนภาษาญี่ปุ่นหลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารวิทยา จำนวน 3 คน 3) นักเรียนแผนการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่น หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสารวิทยา จำนวน 117 คน

ผลการประเมิน

1. ด้านปัจจัยนำเข้าของการนำหลักสูตรไปใช้ พบว่าการจัดสรรครูผู้มีความรู้ความสามารถตรงตามสาขาภาษาญี่ปุ่นอย่างเหมาะสม ด้านงบประมาณได้จัดสรรทั้งเงินอุดหนุนและเงินรายได้สถานศึกษา สื่อการเรียนรู้ของผู้เรียน ทางด้านสื่อวัฒนธรรมยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้เรียน สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกับความต้องการของผู้เรียน

2. ด้านกระบวนการในการดำเนินหลักสูตร พบว่าการจัดการเรียนรู้ ผู้เรียนมีความแตกต่างกันทำให้ต้องปรับกิจกรรมการเรียนรู้ ทำให้ไม่ตรงกับโครงสร้างของหน่วยการเรียนรู้ มีการปรับตามความเหมาะสมของบริบทความยืดหยุ่นของผู้เรียน ครูผู้สอนมีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนตามผลการเรียนรู้ที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างรายวิชา

3. ความสำเร็จของผลที่เกิดจากการใช้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น พบว่า นักเรียนมีทักษะในการใช้ภาษาญี่ปุ่นกับการสื่อสาร ครูผู้สอนได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องส่งผลให้มีความรู้ ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน การเปิดหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นได้สร้างชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครอง โรงเรียนได้รับรางวัลต่าง ๆ ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพของหลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ที่การันตีถึงผลที่เกิดขึ้นกับโรงเรียน

อภิปรายผล

ผลการประเมินการใช้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นโรงเรียนสารวิทยา พบว่า ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากโรงเรียนสารวิทยามีกระบวนการดำเนินงานที่มีคุณภาพทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการจึงส่งผลต่อนักเรียนเป็นไปตามเป้าหมายของหลักสูตร มีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านปัจจัยนำเข้าของหลักสูตร

ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของหลักสูตรพบว่า โรงเรียนสารวิทยามีความพร้อมทุกด้านในการเปิดหลักสูตรภาษาญี่ปุ่น มีการจัดหาครูชาวไทยที่มีความรู้ ความสามารถ จบด้านการสอนภาษาญี่ปุ่นโดยตรง มีการจัดสรรงบประมาณในการจ้างครูเจ้าของภาษา และมีประสบการณ์ด้านการสอนมาสอนนักเรียน ทำให้นักเรียนได้มีโอกาสสื่อสารกับครูเจ้าของภาษา ช่วยให้นักเรียนเกิดความเชื่อมั่น มีความกล้าแสดงออก และกล้าสื่อสารมากขึ้น ในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณพบว่า โรงเรียนมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับใช้ในการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ทั้งหนังสือ อุปกรณ์การเรียน สื่อการเรียนรู้ มีการจัดแหล่งเรียนรู้ให้ผู้เรียนสามารถไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้มีความสำคัญมาก ชำรง บัวศรี (2546) ได้กล่าวไว้ว่า วัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน หมายถึง เครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุต่าง ๆ รวมทั้งอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพการเรียนการสอน นอกจากนั้นโรงเรียนยังมีการจัดค่ายภาษาญี่ปุ่นและแลกเปลี่ยนนักเรียนญี่ปุ่น ไทย ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง จึงส่งผลให้นักเรียนมีการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถในการสื่อสารเป็นภาษาญี่ปุ่นในระดับดี อย่างไรก็ตามยังพบว่า ปัญหาเรื่องของสื่อโดยเฉพาะสื่อวัฒนธรรมซึ่งมีราคาสูงยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้เรียน ดังนั้นโรงเรียนควรมีการจัดสรรทุนในการสนับสนุนหรือหาสื่อที่มีราคาต่ำกว่า มาทดแทน

2. ด้านกระบวนการในการดำเนินงานหลักสูตร

ผลการประเมินพบว่า โรงเรียนมีการกำกับติดตามคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของครู โดยมีการนิเทศภายใน มีการจัดตั้งคณะทำงานอย่างชัดเจน และมีการควบคุมผ่านกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ทำให้ระบบการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ครูมีความสามารถในการสอน นอกจากการนิเทศติดตามแล้ว โรงเรียนมีการส่งครูเข้ารับการพัฒนาด้านภาษาญี่ปุ่นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ครูมีความรู้ ความสามารถ มีความมั่นใจในการจัดการเรียนการสอน ครูได้มีบทบาทในการวิเคราะห์หลักสูตร พัฒนาหลักสูตรและออกแบบการจัดการเรียนการสอน ทำให้ครูสามารถจัดการเรียนการสอนได้สอดคล้องกับเป้าหมายของหลักสูตร สุนีย์ ภูพันธ์ (2546) ได้กล่าวไว้ว่า หลักสูตรที่ดีเป็นหลักสูตรที่ได้มาจากแนวคิดของบุคคลหลายฝ่าย ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร เช่น ผู้สอน นักวิชาการ นักพัฒนาหลักสูตร และผู้บริหาร เป็นต้น

3. ด้านผลที่เกิดขึ้นจากการใช้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น

ผลการประเมินพบว่า นักเรียนมีทักษะนักเรียนมีทักษะในการใช้ภาษาญี่ปุ่นกับการโต้ตอบสนทนากับครูผู้สอนและเพื่อน สร้างความเชื่อมั่นในการเรียนภาษาญี่ปุ่น มีความคิดสร้างสรรค์กล้าแสดงออกอย่างมีเหตุผลตามแบบวัฒนธรรมญี่ปุ่น มีความเข้าใจจากกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้สอน ที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากนักเรียนได้มีโอกาสเรียนกับครูชาวไทยและครูชาวญี่ปุ่นที่มีความรู้ ประสบการณ์ในการสอน โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมการเสริม ทั้งค่ายภาษาญี่ปุ่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การทดสอบระดับความรู้ ตลอดจนกระบวนการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาทักษะภาษาญี่ปุ่นของนักเรียน จึงส่งผลให้นักเรียนมีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายของหลักสูตร

ผลที่เกิดขึ้นกับครูผู้สอน พบว่า ครูผู้สอนได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน มีการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับเป้าหมายของหลักสูตร ส่งผลให้ผู้เรียนมีทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านภาษา ทั้ง ฟัง พูด อ่าน เขียน และยังสอดคล้องกับการเรียนรู้ของผู้เรียนในยุค 4.0 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นที่จัดขึ้นตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและยังเป็นฐานในการพัฒนาต่อยอดในด้านภาษาญี่ปุ่นต่อไป ที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากระบบการบริหารหลักสูตรที่เป็นระบบ มีการแต่งตั้งคณะทำงาน มีผู้รับผิดชอบโครงการ มีกลไกในการกำกับติดตามงานผ่านกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ครู

ได้มีโอกาสในการวิเคราะห์และพัฒนาหลักสูตร จึงส่งผลให้ครูสามารถจัดการเรียนการสอนได้สอดคล้องกับเป้าหมายของหลักสูตร

ผลที่เกิดขึ้นกับโรงเรียน พบว่า การเปิดหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นได้สร้างชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองส่งบุตรหลานเข้ามาเรียนจำนวนมาก โรงเรียนได้รับรางวัลต่าง ๆ ที่การันตีถึงผลที่เกิดขึ้นกับโรงเรียน ที่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากโรงเรียนมีการวิเคราะห์ความพร้อมของการเปิดหลักสูตร มีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม ช่วยให้ได้ครูชาวญี่ปุ่นที่เป็นเจ้าของภาษาเข้ามาทำการเรียนการสอน มีการจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกและจัดแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนเป็นอย่างดี

4. ด้านรูปแบบการติดตามและประเมินผลโครงการ

พบว่า การนำรูปแบบ IPO MODEL มาใช้ช่วยให้ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและครูผู้สอน ได้แนวทางในการติดตามและประเมินผลหลักสูตรที่ช่วยให้ได้สารสนเทศ สำหรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยจุดเด่นของรูปแบบนี้ เหมาะกับการประเมินหลักสูตรเนื่องจาก ธรรมชาติของการดำเนินงานหลักสูตรจะเป็นการทำงานในเชิงระบบ ที่เชื่อมโยงระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลที่เกิดขึ้น การประเมินรูปแบบนี้ จะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้อง กับหลักสูตรได้ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรอย่างรอบด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 กระบวนการบริหารหลักสูตร ควรให้ความสำคัญในกระบวนการนิเทศติดตามให้ใช้เทคนิคการบริหารจัดการทีมงาน (Creating Teams with Edge) มาประยุกต์ใช้กับผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน โดยส่งเสริมให้เป็นทีมงานที่สามารถจัดการตนเองได้ (Self Managed Work Teams) โดยมีทิศทางหรือกระบวนการทำงานที่ชัดเจน จะช่วยลดภาระด้านการนิเทศติดตามการใช้หลักสูตรของฝ่ายบริหารได้ และสามารถสร้างทีมงานที่เข้มแข็งในการทำงาน

1.2 กระบวนการใช้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ควรมีการกำกับ ติดตามผลของการใช้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น

ในแง่ของผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้หลักสูตร เนื่องจากเปิดมาเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การประเมินการนำหลักสูตรไปใช้ในครั้งนี้ เน้นการประเมินแบบสรุปรวม (Summative Evaluation) เพื่อตัดสินคุณค่าของหลักสูตรและตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปตามเป้าหมายของหลักสูตรหรือไม่ อย่างไร อย่างไรก็ตามควรมีการประเมินแบบก้าวหน้า (Formative Evaluation) ด้วยในการประเมินครั้งต่อไป จะช่วยให้ได้สารสนเทศสำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธำรง บัวศรี. (2546). *ทฤษฎีหลักสูตร การออกแบบ และการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2554). *การพัฒนาหลักสูตรระดับอุดมศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อาร์ แอนด์ เอ็น ปริ้นท์.
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). *ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 กลุ่มสาระการเรียนรู้ ภาษาต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ สกสค.
- สุนีย์ ภูพันธ์. (2546). *แนวคิดพื้นฐานการสร้างและการพัฒนาหลักสูตรยุคปฏิรูปการศึกษาไทย*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์แสงศิลป์.

**พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในตลาดน้ำคลองแห
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**
**Consumers Buying Behavior in Khlong Hae Floating Market,
Hat Yai District, Songkhla Province**

นิภารัตน์ นักรัตน์พงศ์ (Niparat Nuktreepong) *

Received: July 22, 2020

Revised: September 10, 2020

Accepted: October 30, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในตลาดน้ำคลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา และเพื่อเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดที่มีต่อการซื้อสินค้าของผู้บริโภค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลถูกรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามจากผู้บริโภคที่มาเลือกซื้อสินค้า ในตลาดน้ำคลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงปริมาณและพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จากการทดสอบความสัมพันธ์เชิงอนุมานว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคในตลาดน้ำคลองแห พบว่า มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค สรุปได้ดังนี้ ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันจะเลือกซื้อสินค้าด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน และด้านราคาของสินค้าแตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีศาสนาแตกต่างกันจะเลือกซื้อสินค้าด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน และด้านราคาของสินค้าแตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกันจะเลือกซื้อสินค้าด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมตลาดแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ตลาดน้ำคลองแห, พฤติกรรม, การบริโภค

Abstract

The purposes of this research were to study consumers' buying behavior in Khlong Hae floating Market, Hat Yai district, Songkhla province, and to compare marketing ingredients towards consumers' purchases, classified by personal factors. Data were collected by using questionnaires from consumers who came to buy products, in the Khlong Hae Floating Market, Hat Yai district, Songkhla province, 400 people, which were obtained by accidental sampling and analyze data by quantitative and descriptive statistics.

The study indicated that most respondents based on inferential relationship tests that marketing mix factors classified by personal factors which is related to the consumers' buying behavior in Khlong Hae Floating Market, found as follows: consumers of different ages will choose to buy products in different products. And the price of the product is different consumers with different in religions and different in occupations will choose to buy products in (4Ps) such as, products, locations and marketing promotion differently.

Keywords: Khlong Hae Floating Market, behavior, Consumer

* พนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
University Staff, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการขยายตัวของธุรกิจการใช้จ่าย การซื้อสินค้า และสถานที่ขายสินค้ามีร้านค้าปลีกต่างชาติดีก่อนข้างมากส่งผลกระทบต่อค้าปลีกของคนไทย ธุรกิจค้าปลีกที่ต่างชาติเข้ามาร่วมลงทุนในไทย ได้แก่ บิ๊กซี และเทสโก้โลตัส ซึ่งบางบริษัทเปิดดำเนินการมากกว่า 10 ปีแล้ว แต่เมื่อประเทศไทยประสบปัญหาภาวะเศรษฐกิจ และการเงินในช่วงที่ผ่านมาทำให้ต่างชาติมีสัดส่วนในผู้ถือหุ้นมากขึ้น และมีกรขยายสาขาออกไปมาก ซึ่งนอกจากจะขยายสาขาในกรุงเทพมหานคร แถบชานเมืองแล้ว ยังขยายธุรกิจ ร้านสาขาไปยังต่างจังหวัดจึงส่งผลกระทบต่อค้าปลีกขนาดกลางและขนาดเล็กที่ตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียง เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต คอนวีนีเอนส์โตร์ ตลอดจนยี่ปั้วและร้านโชห่วย ซึ่งเป็นค้าปลีกแบบดั้งเดิม ที่ไม่สามารถปรับตัวรับการแข่งขันที่รุนแรงได้ ทำให้ต้องปิดกิจการไปหลายราย บางรายต้องขายหุ้นให้กับต่างชาติ ความได้เปรียบของผู้ประกอบการต่างชาติที่เข้ามาคือ มีเงินทุน มีความชำนาญในด้านการบริหารงาน และการจัดการตลอดจนใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารกิจการสาขาจำนวนมาก และยังสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินการต่าง ๆ ได้ดีกว่าผู้ประกอบการคนไทย นอกจากนี้การเป็นผู้ประกอบการค้าปลีกขนาดใหญ่มีอำนาจต่อรองกับซัพพลายเออร์ในเรื่องของราคาและการส่งเสริมการขาย

ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงภาครัฐเริ่มปรับกลยุทธส่งเสริมตลาดท้องถิ่น เสริมสร้างให้คนในท้องถิ่นมีการค้าขายสร้างรายได้ ตลาดจัดเป็นรูปแบบการค้าปลีกค้าส่งเป็นวิถีชีวิตของคนไทยโดยจะมีทั้งที่เป็น “ตลาดบก” และ “ตลาดน้ำ” ซึ่งมีความเกี่ยวพันอยู่กับสภาพแวดล้อม และการตั้งถิ่นฐานของคนไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ตลาดน้ำเป็นตลาดที่เกิดขึ้นในชุมชนที่มีชีวิตสัมพันธ์กับท้องน้ำและลำเรือ ในสมัยก่อนเรียกตลาดรูปแบบนี้ว่า “ตลาดเรือ” ต่อมาจึงเปลี่ยนมาเป็นตลาดน้ำ สภาพที่เหมาะสมแก่การเกิดตลาดน้ำ ส่วนใหญ่มักเป็นชุมชนที่มีลำคลองหลายสายมาบรรจบกัน เนื่องจากมีการตัดถนนเข้าไปยังแหล่งชุมชนต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ทำให้การสัญจรทางบกซึ่งมีรถยนต์เป็นพาหนะเพิ่มพูนความสำคัญมากขึ้นมาแทนที่เพราะมีความสะดวกรวดเร็วกว่า ทำให้รูปแบบการค้าที่เป็นลักษณะของ “ตลาดน้ำ” ได้ลด

ความสำคัญบางแห่งถึงเลิกไปเลย ส่วนที่ยังเหลืออยู่ก็เพราะมีวัตถุประสงค์อื่น นอกเหนือจากการค้าขายสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป คือ เพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นบทบาทใหม่ที่สำคัญและมีความโดดเด่นขึ้นมาแทนตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ ตลาดน้ำดำเนินสะดวก ในภาคกลาง ส่วนในพื้นที่ภาคใต้ตั้งแต่อดีตที่ผ่านมา จากการศึกษาพบว่าบางชุมชนที่เป็นชุมชนตลาดน้ำที่มีการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการโดยตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจเป็นสำคัญ โดยชุมชนลักษณะนี้เป็นชุมชนที่มีการตั้งถิ่นฐานบ้านเรือนอยู่บริเวณริมน้ำในช่วงเวลาต่อมา ก็เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าของการคมนาคม ทางบกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง จวบจนกระทั่งประมาณกลางปี พ.ศ. 2551 ตลาดน้ำก็ได้หวนกลับมาามีอิทธิพลและมีบทบาท ตลาดน้ำถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวสนใจในการมาเที่ยวชมตลาดน้ำ ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ มาเที่ยวจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก ในตลาดน้ำคลองแห นับได้ว่าเป็นตัวแทนของสภาพสังคมไทยที่อุดมสมบูรณ์ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดรายได้กับประชาชนโดยการเพิ่มตลาดจำหน่ายสินค้า รวมทั้งการส่งเสริม การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และส่งเสริมให้ตำบลคลองแหเป็นที่รู้จักแพร่หลายของประชาชนโดยทั่วไป

ด้วยเหตุนี้ ในการพัฒนาตลาดจึงควมมีการสำรวจพฤติกรรมความต้องการสินค้าของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวและซื้อสินค้าในตลาดน้ำคลองแห เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสินค้าที่มาขายให้นักท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าตลาดน้ำคลองแหกำลังเป็นตลาดน้ำที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวและเลือกซื้อสินค้าในอำเภอหาดใหญ่ จึงเหมาะที่จะศึกษาด้านพฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดในเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคในตลาดน้ำคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เมื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่ชุมชน ผู้ประกอบการ รวมไปถึงหน่วยงานของรัฐ วางแผนทางการตลาดเพื่อให้ตลาดน้ำคลองแหเป็นที่รู้จักและนิยมของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวและซื้อสินค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในตลาดน้ำคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดที่มีต่อการซื้อสินค้าของผู้บริโภค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาผู้บริโภคที่มาเลือกซื้อสินค้าในตลาดน้ำคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973, p. 125) ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง จึงเพิ่มอีก 15 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 คน
2. เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจะใช้เวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561 เป็นระยะเวลา 11 เดือน
3. สถานที่เก็บข้อมูล คือ ตลาดน้ำคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพรายได้ต่อเดือน และ อาชีพ โดยรวบรวมแล้วทำการวิเคราะห์ เสนอข้อมูลเป็นตารางโดยนำเสนอในรูปของร้อยละ

ส่วนที่ 2: พฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกมาเที่ยวตลาดน้ำคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา เป็นข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่มาเยือน แหล่งข้อมูลข่าวสาร ช่วงเวลาเดินทาง ยานพาหนะและจุดประสงค์เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วทำการวิเคราะห์ เสนอข้อมูลเป็นตารางและนำเสนอในรูปของร้อยละ

ส่วนที่ 3: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะ

เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวของ Likert (1961)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการสร้างเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในรายละเอียดในด้านเนื้อหาเพื่อที่จะนำมาสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถาม ผู้บริโภคที่มาเลือกซื้อสินค้าในตลาดน้ำคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา
3. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้บริโภคซึ่งส่วนหนึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในช่วง ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561 เป็นระยะเวลา 11 เดือน โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มาเลือกซื้อสินค้าในตลาดน้ำคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา จำนวน 400 ชุด ด้วยวิธีการสุ่มแจกอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 เพื่อแสดงถึงลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง
2. ความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค โดยใช้สถิติทดสอบ Chi-Square

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้แบบสอบถามกลับคืนแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูล เพื่อดูความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาทำการลงรหัส (Coding) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive method) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่เกิดขึ้นได้ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน การแจกแจง หรืออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล หรือตัวแปร สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้วิธีการวัดโดยนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ ไคสแควร์ (Chi-square test: χ^2) เพื่อดูความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

ผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.5 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.0 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.3 นับถือศาสนาพุทธ 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.5 และรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.8

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มาเที่ยว 1 – 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 60.0 เหตุผลการมาซื้อสินค้าจากเพื่อนและคนรู้จักขึ้นมา 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 เดินทางมาในช่วง 17.01 – 19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 47.5 การเดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.3 มีจุดประสงค์เพื่อรับประทาน/ใช้เอง 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้า 201 – 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.5 สิ่งจูงใจที่เลือกมาซื้อสินค้าหลายประเภท 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และส่วนใหญ่เดินทางมากับเพื่อน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8

ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์เชิงอนุมานว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคในตลาดน้ำคลองแห พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค สรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันจะเลือกซื้อสินค้าด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน และด้านราคาของสินค้าแตกต่างกัน

2. ผู้บริโภคที่มีศาสนาแตกต่างกันจะเลือกซื้อสินค้าด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน และด้านราคาของสินค้าแตกต่างกัน

3. ผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกันจะเลือกซื้อสินค้าด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมตลาดแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในตลาดน้ำคลองแห จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในตลาดน้ำคลองแห สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) กล่าวว่า การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ วงจรชีวิตครอบครัว อาชีพ รายได้ และรูปแบบการดำรงชีวิต รวมถึงปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทสถานะบุคคล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บข้อมูลมีหลากหลายหลายศาสนาทั้งพุทธ อิสลาม และอื่นๆ ทำให้การสื่อสารการใช้ภาษาไทยค่อนข้างเป็นไปอย่างยากลำบาก ส่งผลให้แบบสอบถามบางฉบับไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร จึงควรมีผู้ร่วมเก็บแบบสอบถามที่สามารถสื่อสารกับผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลาม และอื่นๆ เพื่อการเก็บแบบสอบถามในครั้งต่อไปเกิดความสมบูรณ์มากที่สุด

1.2 ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบของแหล่งท่องเที่ยวจากการรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมาก และรวมไปถึงแนวทางการพัฒนาตลาดคลองแห ให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะศึกษารายละเอียดในเรื่องการจัดวางแผงขายสินค้า ความสะอาดของตลาด ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร จำกัด
- Likert, Rensis. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เพื่อความยั่งยืน

Synthesis of Research on Excellence School Development for Sustainable

การดี อนันต์นาวิ (Paradee Anannawee)¹ สิทธิพร ประวัตรุ่งเรือง (Sittiporn Prawatrungruang)²

Received: October 18, 2020

Revised: November 13, 2020

Accepted: December 16, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ 2) ศึกษารูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ 3) จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืน โดยใช้การสังเคราะห์ งานวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์ชาติพันธุ์วรรณนาอภิमान กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเผยแพร่ในฐานข้อมูล วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยไทย ระหว่างปี 2552-2562 ที่ทำในโรงเรียนประถมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษาและมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จำนวน 10 เล่ม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยการจัดหมวดหมู่ตามประเด็น การเชื่อมโยง การหาความสัมพันธ์ การตีความ และสร้างข้อสรุป นำเสนอข้อมูลการวิจัย โดยใช้รูปแบบการเขียนบรรยายผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ (1) การมีผู้นำที่มีความเป็นมืออาชีพ (2) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (3) ครูและบุคลากรทางการศึกษา (4) การมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอน (5) การเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง (6) การจัดการเชิงกลยุทธ์ (7) สมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (8) การทำงานเป็นทีม (9) สภาพแวดล้อมสถานศึกษา 2) รูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ มี 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ (1) การบริหารจัดการสถานศึกษา มี 5 องค์ประกอบย่อย คือ (1.1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร/

การนำองค์กร (1.2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (1.3) การพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากร (1.4) การบริการและความสัมพันธ์ชุมชน (1.5) การพัฒนาระบบสารสนเทศ/นวัตกรรมจัดการ (2) การจัดการเรียนรู้ มี 3 องค์ประกอบย่อย คือ (2.1) การมุ่งเน้นนักเรียน (2.2) การจัดการความรู้ (2.3) การจัดการกระบวนการ (3) การพัฒนาคุณภาพนักเรียน มี 1 องค์ประกอบย่อย คือ ความเป็นมาตรฐานสากล และ (4) การจัดการเครือข่ายภายนอก มี 1 องค์ประกอบย่อย คือ เครือข่ายร่วมพัฒนาการจัดการศึกษา ในแต่ละองค์ประกอบมีกระบวนการบริหารจัดการ 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การดำเนินงาน การประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และ 3) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืน ได้แก่ (1) ให้ความสำคัญกับการจัดการความเป็นเลิศของสถานศึกษา (2) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการบริหารและภาวะผู้นำ (3) มีการพัฒนาคุณภาพที่เป็นรูปธรรม เน้นการมีส่วนร่วม มีระบบประกันคุณภาพ มีการพัฒนาการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (4) มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานของครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาให้ชัดเจน (5) ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นและให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (6) สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (7) มีการติดตามผลเป็นระยะ ๆ ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องให้ได้มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

^{1,2} อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
University Staff Graduate School, North Bangkok University

คำสำคัญ: การสังเคราะห์งานวิจัย, ปัจจัยสำคัญ, รูปแบบ
การพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ, ข้อเสนอแนะ
เชิงนโยบาย, ความยั่งยืน

Abstract

The purposes of this research were to study 1) the important factors for excellence school developing 2) the excellence school development model 3) the policy recommendation on excellence school development for sustainable. The research employed qualitative research with meta-ethnography methodology. The target groups included relevant 10 research reports published in the databases of Thai theses and research papers during the years 2009-2019. Data analysis employed content analysis by categorizing contents, linking them, find their relationship, interpreting, and creating conclusions. Research data were presented using descriptive writing style.

Findings of the study revealed as follows: 1) the important factors for excellence school developing were primary schools, secondary schools and university in Thailand during the years 2009 - 2019. The population was selected from 10 theses of master's degree and dissertation doctoral. The research instrument was consisted of synthesis research survey form. The data were collected by qualitative synthesis. The research results found that the important factors for excellence school developing consisted of (1) leaders are professional (2) leadership of administrators (3) teachers and educational personnel (4) focus instruction (5) focus child-center (6) strategy management (7) competency of human resource management (8) team work (9) school environment 2) the excellence school development model have 4 core components: (1) school management have 5 subcomponents as follows: (1.1) leadership of administrators (1.2) strategy planning (1.3) teachers and personnel development (1.4) service and community relation

(1.5) information system development and innovative management (2) learning management have 3 subcomponents as follows: (2.1) focus students (2.2) knowledge (2.3) process arrangement (3) students quality development have 1 subcomponent as follows: international standards and (4) extra network management have 1 subcomponent as follows: network joint for education management which the each components have management process 4 steps: 1) planning 2) doing 3) checking 4) acting continuous and 3) the policy recommendation on excellence school development for sustainable as follows: (1) give important to excellent management, (2) school administrators must to knowledge, understand, skills and leadership for management (3) there is a development of concrete quality, focus participation, quality assurance system, development for learning management continuously (4) the management structure should be defined of teachers and personnel in school to be clear (5) school administrators must to striving and supporting seriously and continuously (6) create knowledge and understand to stakeholders (7) follow up periodically, continuous quality improvement to excellence standard efficiency and sustainability.

Keywords: Research synthesis, Important factors, The excellence school development model, Policy recommendation, Sustainable

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาท่ามกลางความท้าทายที่เป็นพลวัตของโลกศตวรรษที่ 21 จากแรงกดดันภายนอก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของบริบทเศรษฐกิจและสังคมโลก อันเนื่องจากการปฏิวัติดิจิทัล (Digital Revolution) การเปลี่ยนแปลงสู่อุตสาหกรรม 4.0 (The Fourth Industrial Revolution) การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ 2573 (Sustainable Development Goals : SDGs 2030) และ

ผลกระทบของการเป็นประชาคมอาเซียน การเกิดโรคโควิด 19 (COVID-19) และความต้องการกำลังคนที่มีทักษะในศตวรรษที่ 21 ประกอบกับแรงกดดันจากภายในประเทศจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่ส่งผลให้ประเทศเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ในอนาคตอันใกล้ รวมทั้งระบบการศึกษาที่ยังมีปัญหาหลายประการ นับตั้งแต่ปัญหาคุณภาพของคนไทยทุกช่วงวัย ปัญหาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาในทุกกระดับ จุดอ่อนของระบบของคนไทยทุกช่วงวัย การศึกษาและการพัฒนาบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์ ภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีและการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่ยังไม่เหมาะสม ขาดความคล่องตัว ยังมีความเหลื่อมล้ำในด้านโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษา และปัญหาด้านคุณธรรม จริยธรรม การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการมีวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต และการมีจิตสาธารณะของคนไทยส่วนใหญ่ ส่งผลกระทบท่อระบบการศึกษา ซึ่งระบบการศึกษาเป็นกลไกหลักของการขับเคลื่อนประเทศภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) และกรอบทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) เพื่อให้สามารถนำพาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, บทนำ) โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2563) ได้กำหนดนโยบายปีงบประมาณ 2563 ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 แผนปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 มุ่งสู่ Thailand 4.0 มีนโยบายด้านการจัดการศึกษาเพื่อเพิ่มการแข่งขันให้มีความสำคัญกับศักยภาพ และคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เน้นพัฒนาศักยภาพและคุณภาพผู้เรียนให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนการสอน ปัจจุบันสถานศึกษา องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน มีการแข่งขันกันสูงในการบริหารความสำเร็จสู่ความเป็นเลิศ (Success Management to Excellence) โดยมีกลยุทธ์ (Strategy) เพื่อให้ได้ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ตามบทบาท หน้าที่ บริบท การจัดการ โดยเฉพาะภาวะผู้นำของผู้บริหาร

องค์กร (Leadership) การบริหารนวัตกรรม (Innovative Management) การใช้เทคโนโลยีการบริหารจัดการ (Technology Management) การบริหารจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management) การบริหารจัดการคนเก่ง (Talent Management) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการอย่างมีระบบ (Systematic) มีการบูรณาการ (Integration) วิจัยและพัฒนาวิทยาการเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Research and Development) โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous) ดังนั้น ความเป็นเลิศจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสถานศึกษาในยุคนศตวรรษที่ 21 (21st Century) และยุคไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) รวมทั้งสถานการณ์โรคโควิด 19 และสภาพแวดล้อมทางสังคม การเมือง ตลอดจนภัยธรรมชาติต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เป็นเลิศ โดยมีเป้าหมายหลักของการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ คือการสร้างคุณค่าโดยมุ่งเน้นที่กระบวนการบริหารจัดการให้ได้มาซึ่งผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่สูงภาพรวมของโรงเรียนมีผลงานเป็นที่ยอมรับโดดเด่นเชิงประจักษ์ต่อสาธารณชน มีการบริหารเป็นทีมแบบมีส่วนร่วม ทั้งครู ผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษา ชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถานศึกษาสามารถบริหารจัดการเกิดผลคุ้มค่า ได้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด นักเรียน ครู ผู้บริหาร สถานศึกษาได้รับรางวัล มีคุณภาพในการให้บริการที่นำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้ามีเป้าหมายเป็นองค์กรนำที่มีสมรรถนะสูงมีคุณภาพเป็นเยี่ยมมีมาตรฐานสูงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นแบบอย่างที่ดีได้อย่างยั่งยืน (ภารดี อนันต์นาวิ, 2562, หน้า 14-21) สอดคล้องกับ De Waal (2015) ที่เสนอองค์ประกอบ 5 ประการ ที่เป็นพื้นฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมีการบริหารเป็นเลิศและยั่งยืนทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ 1) คุณภาพการบริหารจัดการ (Management Quality) ผู้บริหารขององค์กรสมรรถนะสูงจะสร้างความสัมพันธ์แบบไว้วางใจกับบุคลากร ให้คุณค่ากับความจงรักภักดีของบุคลากรสร้างความเชื่อมั่นเป็นแบบอย่างที่ดี มีความยุติธรรม ตัดสินใจรวดเร็ว มุ่งผลลัพธ์ มองหาช่องทางใหม่เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา 2) เปิดเผยและเน้นการปฏิบัติ (Openness and Action Orientation) สร้างวัฒนธรรมการเปิดเผย เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น มีการพูดคุยให้

มีส่วนร่วมในกระบวนการสำคัญ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้โอกาสบุคลากรได้ทดลองการปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อปรับเปลี่ยนให้ได้ใช้ความผิดพลาดเป็นบทเรียน 3) เน้นความยาวนาน (Long-Term Orientation) เป็นองค์กรที่เน้นความยั่งยืนในระยะยาว โดยการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งบุคลากร องค์กรผู้ผลิตลูกค้า และสังคมโดยรวม มีการค้นหาและหาทางตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องบุคลากรในองค์กรมีความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 4) พัฒนาต่อเนื่อง (Continuous Improvement) มีกลยุทธ์ขององค์กรที่บุคลากรทุกคน มุ่งมั่นไปในทิศทางเดียวกัน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการวัดผลและรายงานผลลัพธ์ให้ทุกส่วนในองค์กรได้รับรู้ จากสภาพปัญหาดังกล่าวจึงได้มีการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาสถานศึกษาที่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์การสังเคราะห์ 3 ประเด็น คือ 1) ศึกษาปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ 2) ศึกษารูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ 3) จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืน โดยใช้การสังเคราะห์ งานวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์ชาติพันธุ์วรรณนาอภิमानกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเผยแพร่ในฐานข้อมูล วิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยไทยระหว่างปี 2552-2562 เพื่อเป็นแนวทางในวางแผนพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศให้ได้ผลและมีความยั่งยืนตามแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ

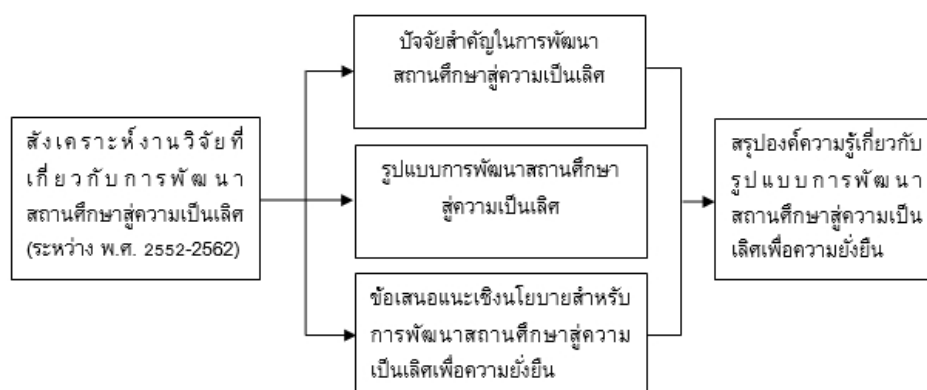
พ.ศ. 2560 – 2579 และนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ 2563

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ
2. ศึกษารูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ
3. จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืนนั้น ผู้วิจัยได้นำ แนวคิด การสังเคราะห์งานวิจัยของ นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) มาเป็น แนวทางในการดำเนินการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อค้นพบจากการ สังเคราะห์งานวิจัยทั้งในส่วนแนวโน้มและภาพร่างของการพัฒนา ในประเด็นที่สนใจได้ชัดเจนขึ้นและทราบถึงปัจจัยเชิงสาเหตุ วิธีการหรือรูปแบบรวมทั้งสิ่งที่เป็อิทธิพลที่มีต่อประเด็นที่ศึกษา อีกทั้งยังแสดงให้เห็นแนวโน้มในปัจจุบันและทิศทางในการพัฒนาในเรื่องดังกล่าวว่าควรเป็นอย่างไร สามารถให้ข้อเสนอแนะทางนโยบายที่คาดว่าจะเป็ประโยชน์จากประเด็นที่ศึกษาได้ โดยสามารถแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การสังเคราะห์งานวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์ชาติพันธุ์วรรณนาภิมาณ (Meta-Ethnography) โดยจำแนกตามข้อมูลที่ใช้ในการสังเคราะห์งานวิจัย ได้แก่ การสังเคราะห์ในเชิงคุณลักษณะ (Qualitative Synthesis) และการสังเคราะห์ในเชิงปริมาณ (Quantitative Synthesis)

กลุ่มเป้าหมาย

การกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ รายงานการวิจัยที่หน่วยงานต่างๆ ในประเทศจัดทำขึ้นหรือปริทัศน์ในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในประเทศไทย โดยงานวิจัยที่นำมาสังเคราะห์ต้องเป็นงานวิจัยที่สำเร็จแล้วในช่วงปี 2552-2562 ซึ่งอยู่ระหว่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ถึง ฉบับที่ 12 จำนวน 10 เล่ม โดยผู้วิจัย ได้กำหนดการสืบค้นงานวิจัยที่สืบค้นได้จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยมีฐานข้อมูลที่สืบค้นได้คือ TDC (Thai Digital Collection) ผ่าน <http://tdc.thailis.or.th>. โดยมีคำสำคัญในการสืบค้นงานวิจัยคือการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งในการคัดเลือกงานวิจัยเพื่อนำมาสังเคราะห์นั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินคุณภาพของงานวิจัยที่จะนำมาสังเคราะห์ โดยพิจารณาผ่านเกณฑ์การประเมินระดับกลางขึ้นไป และใช้การพิจารณาคุณลักษณะงานวิจัยตามเกณฑ์การคัดเลือกงานวิจัยของนางลักษณ์ วิรัชชัย (2542) ดังนี้

1. เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่มีแบบแผนการวิจัยเชิงทดลอง หรืองานวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
2. เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่มีการรายงานคำสถิติพื้นฐานหรือเป็นสถิติที่มีค่านัยสำคัญที่เพียงพอต่อการไปคำนวณค่าขนาดอิทธิพล
3. เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
4. เป็นรายงานวิจัยที่ดำเนินการและเผยแพร่ในฐานข้อมูล ระหว่างปี พ.ศ. 2552-2562

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เครื่องมือในการสังเคราะห์งานวิจัยของ นางลักษณ์ วิรัชชัย (2542)

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิจัยมีดังนี้ 1) แบบบันทึกคุณลักษณะงานวิจัยเชิงปริมาณ 2) แบบบันทึกคุณลักษณะงานวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศที่เผยแพร่ในช่วงปี พ.ศ.2552-2562 จำนวน 10 เล่ม เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในปี 2563 ผ่านการสืบค้นจากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยไทย ใช้แบบบันทึกสืบค้นจากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยไทย ใช้แบบบันทึกคุณลักษณะงานวิจัยเชิงปริมาณและแบบบันทึกคุณลักษณะงานวิจัยเชิงคุณภาพเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. บันทึกคุณลักษณะงานวิจัยโดยใช้แบบบันทึกคุณลักษณะงานวิจัยในลักษณะตัวแปรจัดประเภท ได้แก่ 1) ปีที่พิมพ์ 2) หน่วยงานที่ผลิตงานวิจัย 3) สาขาที่ผลิตงานวิจัย 4) พื้นที่การวิจัย 5) ประเภทของงานวิจัย 6) วัตถุประสงค์ของงานวิจัย 7) ตัวแปรที่ศึกษา 8) ผลของงานวิจัย 9) แบบแผนของงานวิจัย 10) ทฤษฎีหลัก 11) สถิติที่ใช้ และ 12) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. อ่านงานวิจัยในภาพรวมอีกครั้ง โดยการอ่านเพื่อสร้างความเข้าใจในเนื้อหาของงานวิจัยแต่ละเล่ม เพื่อจัดหมวดหมู่ตามปัญหาการวิจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศคืออะไร 2) รูปแบบการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศคืออะไร และ 3) ข้อเสนอแนะการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืนควรเป็นอย่างไร

3. กำหนดกรอบแสดงความสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างงานวิจัยที่นำมาสังเคราะห์ ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้พัฒนารอบความคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยแต่ละเรื่องโดยกรอบดังกล่าวผู้วิจัยได้ยึด ปัญหาการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้เป็นสำคัญ เพื่อที่จะจับประเด็นหลักของผลการวิจัยและนำมาเทียบเคียง และเปรียบเทียบหาความหมายต่อไป

4. แปลความหมายหรือตีความเปรียบเทียบระหว่างงานวิจัยที่นำมาสังเคราะห์โดยการแปลความและตีความหมายนั้น ผู้วิจัยใช้ลักษณะการแปลความหมาย

โดยการแปลความเทียบกลับไปกลับมา เพื่อสร้างข้อสรุป และข้อค้นพบการวิจัยระหว่างงานวิจัยตามกรอบแนวคิด การวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนด เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สอดคล้องมากที่สุด

5. ขั้นตอนการแปลความหมาย ขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะทำการสังเคราะห์ผลการแปลความหมาย มาทำการสังเคราะห์ในลักษณะการสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) โดยการนำข้อมูลดิบที่ได้จากการแปลความหมายมาแปลงเป็นแนวคิดและแปลงแนวคิด มาเป็นความสัมพันธ์จนแน่ใจว่าข้อมูลอ้อมตัว จึงเขียนบรรยายผลและข้อค้นพบการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งจะทำได้องค์ความรู้ที่เป็นภาพรวมของการวิจัยทุกเรื่องตามวัตถุประสงค์ของการสังเคราะห์ งานวิจัย ว่าข้อมูลอ้อมตัวจึงเขียนบรรยายผลและข้อค้นพบของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งจะทำให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นภาพรวมของงานวิจัยทุกเรื่องตามวัตถุประสงค์ของการสังเคราะห์งานวิจัย รวมทั้งได้ทราบว่าเหตุปัจจัยใดที่ทำให้ผลการวิจัยแต่ละเรื่องมีลักษณะต่างหรือเหมือนกัน ในขั้นตอนนี้ผลจากการสังเคราะห์ การแปลความหมายนั้นแสดงให้เห็นองค์ความรู้ที่ได้ สามารถจัดเป็นกลุ่ม ๆ ดังนี้ คือ 1) องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่เป็นสาเหตุที่ทำให้การพัฒนาสถานศึกษาประสบความสำเร็จสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจะทำให้ความตระหนักต่อผู้ที่สนใจในการพัฒนาสถานศึกษาในการให้ความสำคัญต่อสิ่งที่จำเป็นและช่วยส่งเสริมการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ 2) องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ สิ่งนี้จำเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ที่สนใจจะใช้เป็นแนวปฏิบัติในการไปพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศตามบริบทของตน 3) องค์ความรู้เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่จะสะท้อนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการสร้างความตระหนักและความเข้าใจ บทบาทของตนในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ รายละเอียดนำเสนอในสรุปผลการวิจัย

6. ขั้นสรุปผลและนำเสนอผลการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืน

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The Malcom Baldrige National Quality Award: MBNQA, 2012) เป็นแนวคิดต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) ที่มีผลการบริหารคุณภาพ ดังนี้ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้เรียน 4) การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์ ดังนี้

การนำองค์กร เป็นการกำหนดทิศทางขององค์กร โดยผู้นำระดับสูง ธรรมชาติ การทบทวน ผลการดำเนินงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม และการให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ

การวางแผนกลยุทธ์ เป็นการประเมินองค์กรและกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการขององค์กรไว้อย่างไร การจัดทำกลยุทธ์ ประกอบด้วย กระบวนการจัดทำกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และวัดผลความก้าวหน้าอย่างไร ประกอบด้วย การจัดทำแผนปฏิบัติการ การนำแผนไปปฏิบัติและการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน

การมุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้เรียน เป็นการจัดการกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยทั้งผู้บริหารและครู บุคลากรทางการศึกษามีบทบาทในการกำหนดจุดมุ่งหมาย กิจกรรมการเรียนรู้ การวัดประเมินผล รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของสถานศึกษา รวบรวม วิเคราะห์จัดการและปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ ระบบข้อมูลสารสนเทศ

การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการบริหารจัดการทุนมนุษย์ การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเกี่ยวกับความรู้ โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหา การพัฒนาองค์ความรู้ การสร้างขวัญกำลังใจ การธำรงรักษา เป็นเรื่องที่

สำคัญที่ผู้บริหารต้องมีหน้าที่ส่งเสริมและดำเนินการบริหารจัดการและสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน

การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินในแง่มุมต่าง ๆ ของกระบวนการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนร่วมโดยเฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ มีการประเมินผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินการจัดการกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย

ผลลัพธ์ เป็นการมุ่งเน้นในการประเมินของวัตถุประสงค์ การตรวจประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ประเมินหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอน ผลลัพธ์ด้านนักเรียน บุคลากร ทั้งการกำกับ ระบบการนำองค์กร การเงิน และสมรรถนะการให้บริการ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด

เกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ (Singapore Quality Award: SQA) ที่มีผลการบริหารคุณภาพ ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำ 2) สารสนเทศ 3) การวางแผน 4) ทรัพยากรมนุษย์ 5) การจัดการกระบวนการ 6) การมุ่งเน้นลูกค้า และ 7) ผลลัพธ์การปฏิบัติงานและคุณภาพ

เกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งยุโรป (The European Quality Award: EQA) ที่มีผลการบริหารคุณภาพ ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำ 2) บุคลากร 3) นโยบายและกลยุทธ์ 4) หุ่นส่วนและทรัพยากร 5) กระบวนการ 6) ผลลัพธ์ด้านลูกค้า 7) ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 8) ผลลัพธ์ด้านสังคม และ 9) ผลการดำเนินงานหลักทางธุรกิจ EFQM. Available from: (<http://www.efqm.org>.)

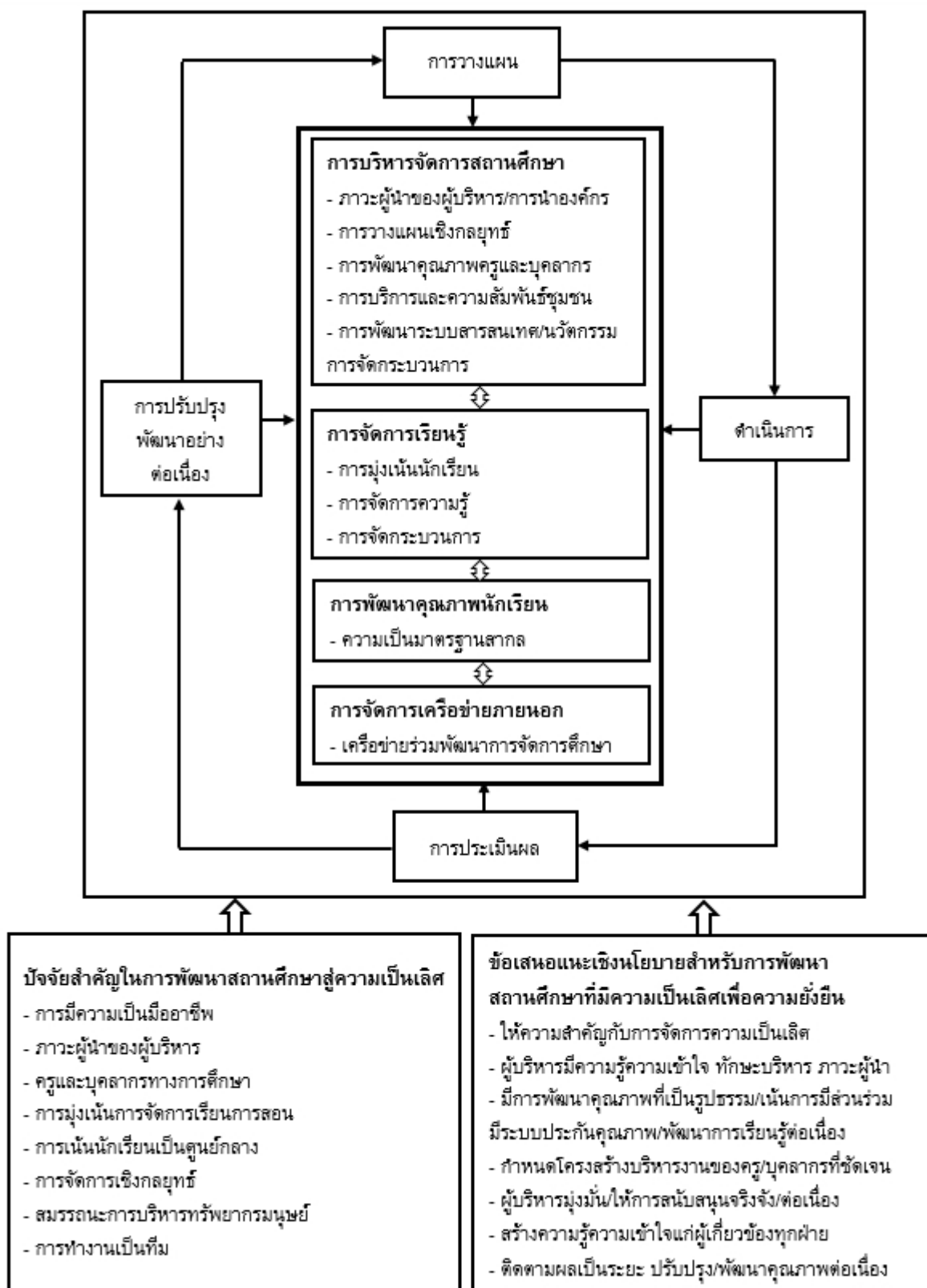
สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืน จากการสังเคราะห์งานวิจัย ได้ข้อค้นพบ ดังนี้ ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ 1) การมีผู้นำมีความเป็นมืออาชีพ 2) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 3) ครูและบุคลากรทางการศึกษา 4) การมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอน 5) การเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง 6) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 7) สมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 8) การทำงานเป็นทีม 9) สภาพแวดล้อมสถานศึกษา

2. รูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศจากการสังเคราะห์งานวิจัย สามารถสรุปได้ 2 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการ ประกอบด้วย 1) การบริหารจัดการสถานศึกษา มี 5 องค์ประกอบย่อย คือ 1.1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร/การนำองค์กร 1.2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 1.3) การพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากร 1.4) การบริการและความสัมพันธ์ชุมชน 1.5) การพัฒนาระบบสารสนเทศ/นวัตกรรมจัดการกระบวนการ 2) การจัดการเรียนรู้ มี 3 องค์ประกอบ คือ 2.1) การมุ่งเน้นนักเรียน 2.2) การจัดการความรู้ 2.3) การจัดการกระบวนการ 3) การพัฒนาคุณภาพนักเรียน มี 1 องค์ประกอบย่อย คือ ความเป็นมาตรฐานสากล และ 4) การจัดการเครือข่ายภายนอก มี 1 องค์ประกอบย่อย คือ เครือข่ายร่วมพัฒนาการจัดการศึกษา ส่วนที่ 2 คือ กระบวนการในแต่ละองค์ประกอบมีกระบวนการบริหารจัดการ 4 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผน 2) การดำเนินงาน 3) การประเมินผล และ 4) การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืน มี 7 ประการ ได้แก่ (1) ให้ความสำคัญกับการจัดการความเป็นเลิศของสถานศึกษา (2) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะการบริหารและภาวะผู้นำ (3) มีการพัฒนาคุณภาพที่เป็นรูปธรรม เน้นการมีส่วนร่วม มีระบบประกันคุณภาพ มีการพัฒนาการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (4) มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานของครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาให้ชัดเจน ส่งผลให้ผลการเรียนมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครอง (5) ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นและให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (6) สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (7) มีการติดตามผลเป็นระยะๆ ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องให้ได้มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

สามารถสรุปรูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืน ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 รูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืน

อภิปรายผล

1. ผลการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ 1) การมีผู้นำมีความเป็นมืออาชีพ 2) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 3) ครูและบุคลากรทางการศึกษา 4) การมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอน 5) การเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง 6) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 7) สมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 8) การทำงานเป็นทีม 9) สภาพแวดล้อมสถานศึกษา เพราะว่าผู้นำที่มีความเป็นมืออาชีพ (Professional) มีความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์สามารถกำหนดทิศทางการบริหารจัดการสถานศึกษา ชี้นำครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้มีส่วนร่วมในการบริหารเพื่อให้สถานศึกษามีความเจริญก้าวหน้า มีความเป็นเลิศมีความยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์สามารถใช้ความรู้ความสามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานเป็นทีมตามสภาพแวดล้อมแต่ละสถานศึกษาได้อย่างเป็นเลิศ ดังที่ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวว่า การจะก้าวไปอย่างมั่นคงต้องอาศัยรากฐานที่แข็งแกร่งที่จะเป็นปัจจัยหลักในการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High performance organization) หรือองค์กรแห่งความเป็นเลิศอย่างแท้จริงมี 5 ประการ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ เป็นผู้นำสามารถคิดและตัดสินใจให้กับผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ เพื่อนำพองค์กรไปในทิศทางที่กำหนด โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมและมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน 2) นวัตกรรม ด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการทำงาน รูปแบบการดำเนินงานขององค์กรเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญ 3) การจัดการความรู้ การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่สำคัญนำไปสู่การสร้างมูลค่าและลดความเสี่ยงให้แก่องค์กรเพื่อมีความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน 4) การนำเทคโนโลยี มีการนำเทคโนโลยีมาสร้างประโยชน์ในการแข่งขันให้แก่องค์กรเพื่อตัดสินใจที่ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ ลดความเสี่ยง 5) การดำเนินงานแบบบูรณาการขององค์กรตามห่วงโซ่ค่านิยมอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีพลังร่วม สอดคล้องกับ Salmi (2009) กล่าวถึงกลไกการขับเคลื่อนให้เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำ คือการบริหารจัดการที่ดีและเหมาะสม (Favorable Governance) ซึ่งสถาบันจะต้องมีระบบการกำกับดูแลกิจการภายในสถาบันที่มีความ

ยืดหยุ่นเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของแต่ละสถาบัน มีระบบบริหารจัดการที่โปร่งใสชัดเจน มีกลไกการแปลงแผนยุทธศาสตร์ไปเป็นแผนงานเพื่อการนำไปสู่ปฏิบัติการได้ โดยมีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) การสนับสนุน 2) การควบคุมดูแล 3) โครงสร้างการบริหาร 4) ทีมภาวะผู้นำ และ 5) วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของระติกรณีย์ นิมะจันทร์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การนำองค์กรเป็นตัวแปรต้นของผลการดำเนินงานตามหมวด 7 ผลลัพธ์ และหมวด 5 ผ่านตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งแตกต่างจากกรอบแนวคิด 2009-2010: The Baldrige National Quality Program: Education Criteria for Performance Excellence โดยระบบการปฏิบัติการ ประกอบด้วยเกณฑ์ทั้ง 6 หมวด คือ การนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน การจัดการกระบวนการและผลลัพธ์ โดยมีการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้เป็นพื้นฐานของระบบ และทรงพล เจริญคำ (2552) ได้ศึกษารูปแบบความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มี 5 ปัจจัย คือ 1) การบริหารงานของโรงเรียน 2) ผู้อำนวยการโรงเรียน 3) โครงสร้างการบริหารงานของโรงเรียน 4) นักเรียนผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม และ 5) ครูและบุคลากรทางการศึกษา และงานวิจัยของสุทธนา อันเกียรติพงษ์ (2552) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการที่เป็นเลิศของโรงเรียนอนุบาลเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการที่เป็นเลิศของโรงเรียนอนุบาลเอกชน มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านโรงเรียน ปัจจัยด้านครูและบุคลากรอื่น ๆ ปัจจัยด้านผู้บริหารและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก

2. ผลการสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ จากการสังเคราะห์งานวิจัยสามารถสรุปได้ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ได้แก่ องค์ประกอบ มี 4 องค์ประกอบหลัก 10 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ (1) การบริหารจัดการสถานศึกษา มี 5 องค์ประกอบย่อย คือ (1.1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร/การนำองค์กร (1.2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (1.3) การพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากร (1.4)

การบริการและความสัมพันธ์ชุมชน (1.5) การพัฒนาระบบสารสนเทศ/นวัตกรรมการจัดการ (2) การจัดการเรียนรู้ มี 3 องค์ประกอบย่อย คือ (2.1) การมุ่งเน้นนักเรียน (2.2) การจัดการความรู้ (2.3) การจัดการกระบวนการ (3) การพัฒนาคุณภาพนักเรียน มี 1 องค์ประกอบย่อย คือ ความเป็นมาตรฐานสากล และ (4) การจัดการเครือข่ายภายนอก มี 1 องค์ประกอบย่อย คือ เครือข่ายร่วมพัฒนาการจัดการศึกษา เพราะการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการบริหารจัดการสถานศึกษาโดยมีการนำในการบริหารกับครูและบุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และชุมชนเพื่อให้สามารถร่วมกันบริหารจัดการ การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งต้องมีการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถ มีการบริการและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน พัฒนาระบบสารสนเทศรวมทั้งนวัตกรรมการจัดการให้มีความทันสมัย สามารถบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จได้อย่างเป็นเลิศที่เป็นแบบอย่างได้ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องสามารถบริหารจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นนักเรียน มีการจัดการความรู้โดยให้ครูปรับกระบวนการทัศน์ในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง มีการพัฒนาคุณภาพนักเรียนให้ได้ตามมาตรฐานสากล โดยมีเครือข่ายภายนอกร่วมพัฒนาการจัดการศึกษาดังที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ: ก.พ.ร. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการมีการประเมินตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติที่ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล มุ่งเน้นให้มีการปรับปรุงองค์กรอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง มีองค์ประกอบ 7 ด้าน และมีการประเมินในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) การนำองค์กร เป็นการประเมินการดำเนินงานของผู้บริหารเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวัง ในผลการดำเนินการ ให้มีความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) การวางแผนกลยุทธ์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นกลยุทธ์ เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์หลัก แผนปฏิบัติการ ในการนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าการดำเนินการ 3) การให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์และการกำหนดปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้ให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามที่ตามทิศทางที่องค์กรต้องการ 6) การจัดการกระบวนการ การประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการและกระบวนการอื่น ๆ ที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร 7) ผลลัพธ์การดำเนินการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มขององค์กร 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร (kromchol.nd.go.th. 2562, online) สอดคล้องกับงานวิจัยของบัณฑิต ประสิทธิ์นอก และสุพร เข้มเฮง (2562, หน้า 86-95) ได้วิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27 พบว่า มีองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การบริหารองค์กร ประกอบด้วย การนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการพัฒนาองค์กร ส่วนที่ 2 การจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย การมุ่งเน้นนักเรียน การจัดการเรียนรู้ และการจัดการกระบวนการ และส่วนที่ 3 การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ประกอบด้วย ความเป็นมาตรฐานสากล และคุณลักษณะความเป็นไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของสันติชัย ใจชุ่มชื่น, ภาวดี อนันต์ธานี และเจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม (2562) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารนวัตกรรมการสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาผู้เรียน โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ 2) ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำและธรรมาภิบาลของผู้บริหาร 3) ด้านการพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากร 4) ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการจัด

กิจกรรมการเรียนรู้ 5) ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของโรงเรียน 6) ด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการเรียนรู้และนวัตกรรม และ 7) ด้านการพัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายในการจัดการศึกษา

ส่วนที่ 2 คือ กระบวนการ ในแต่ละองค์ประกอบ มีกระบวนการบริหารจัดการ 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การดำเนินงาน การประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะว่าการบริหารจัดการงานของสถานศึกษาจำเป็นต้องมีกระบวนการบริหารเพื่อให้งานประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศและสู่ความยั่งยืน ดังนั้นในแต่ละองค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาที่เป็นเลิศสู่ความยั่งยืนจึงต้องมีการวางแผนการบริหาร มีการเตรียมการก่อนดำเนินงาน เช่น การแต่งตั้งคณะทำงาน การประชุมการเตรียมความพร้อม การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ บุคลากรผู้รับผิดชอบแต่ละฝ่ายงาน เป็นต้น แล้วจึงดำเนินงานตามที่ได้วางแผนไว้ มีการประเมินผลเป็นระยะ ๆ เพื่อติดตามงานที่ดำเนินงาน หากไม่บรรลุตามแผนที่ดำเนินงานต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังที่ Deming (1986) กล่าวว่า ขั้นตอนการบริหารคุณภาพมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning: P) เป็นการวางแผนดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง รวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินงาน และกำหนดงบประมาณที่ต้องการใช้ 2) การปฏิบัติตามแผน (Doing: D) เป็นการดำเนินงานตาม ประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับการดำเนินงาน มีวิธีดำเนินงาน และผลการดำเนินงาน 3) การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Checking: C) เป็นการตรวจสอบประเมินแผน ประกอบด้วย การประเมินงานที่ได้ปฏิบัติ ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงาน และการปฏิบัติตามแผน 4) การปรับปรุงแก้ไข (Acting: A) เป็นการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน ประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่า มีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดบ้างที่ควรมีการปรับปรุง หรือมีการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น หรือเป็นการสังเคราะห์ เพื่อ

ดำเนินการใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของสันติชัย ใจชุ่มชื่น, การดี อนันต์นาวิ และเจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม (2562) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารนวัตกรรมสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า มืองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาผู้เรียนโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ 2) ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำและธรรมาภิบาลของผู้บริหาร 3) ด้านการพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากร 4) ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 5) ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของโรงเรียน 6) ด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการเรียนรู้และนวัตกรรม และ 7) ด้านการพัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายในการจัดการศึกษา โดยในองค์ประกอบแต่ละด้านมีกระบวนการบริหารจัดการตามหลักวงจรคุณภาพ 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ 3) การตรวจสอบผลการดำเนินงาน และ 4) การแก้ไขพัฒนาระบบ บัณฑิต ประสิทธิ์นอก และสุพร เชื้อเฮง (2562, หน้า 86-95) ได้วิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27 พบว่า มืองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ การบริหารองค์กร การจัดการเรียนรู้ และการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน โดยในองค์ประกอบแต่ละด้านมีกระบวนการบริหารจัดการตามหลักวงจรคุณภาพ 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ 3) การตรวจสอบผลการดำเนินงาน และ 4) การแก้ไขพัฒนาระบบ และบัณฑิต

3. ผลการสังเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศเพื่อความยั่งยืน จากการสังเคราะห์งานวิจัย มีข้อเสนอแนะนี้ 1) ให้ความสำคัญกับการจัดการความเป็นเลิศของสถานศึกษา 2) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะการบริหารและภาวะผู้นำ 3) มีการพัฒนาคุณภาพที่เป็นรูปธรรม เน้นการมีส่วนร่วม มีระบบประกันคุณภาพ มีการพัฒนาการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 4) มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานของครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาให้ชัดเจน ส่งผลให้ผลการเรียนมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของ

ผู้ปกครอง 5) ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นและให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 6) สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย 7) มีการติดตามผลเป็นระยะ ๆ ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องให้ได้มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เพราะว่าการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เป็นเลิศสู่ความยั่งยืนได้นั้น ต้องมาจากการที่ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการโดยผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะการบริหาร และมีภาวะผู้นำสามารถนำพาการบริหารจัดการมีการพัฒนาคุณภาพที่เป็นรูปธรรม ผลจากการบริหารจัดการปรากฏได้อย่างชัดเจนต่อสาธารณชน การบริหารจัดการเน้นการมีส่วนร่วม มีระบบการประกันคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสากล มีการพัฒนาการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานของครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาให้รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ซึ่งทำให้ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลและเป็นที่ยอมรับจากผู้ปกครอง โดยผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นตั้งใจและสนับสนุนการดำเนินงานอย่างจริงจังต่อเนื่อง มีการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ร่วมงานทุกฝ่ายมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และนำผลปรับปรุงพัฒนาให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน ดังที่ De Waal (2007, p. 179-185) กล่าวว่า แนวทางสำคัญขององค์กรที่มีขีดความสมรรถนะสูงหรือมีความเป็นเลิศ มี 6 ประการ ได้แก่ 1) การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ (client-centered) 2) การมุ่งเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ (outcome-oriented) 3) สามารถชี้แจงและรับผิดชอบ (accountable) 4) มีความคิดสร้างสรรค์และมีความยืดหยุ่น (innovative and flexible) 5) พร้อมที่จะทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น (open and collaborative) และ 6) มีความมุ่งมั่น (passionate) และลักษณะขององค์กรสมรรถนะสูงหรือมีความเป็นเลิศประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) การเน้นการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตอบสนองต่อปัจจัยภายนอก 2) โครงสร้างองค์กรอันประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ การออกแบบองค์กร ยุทธศาสตร์ การจัดการกระบวนการ และเทคโนโลยี 3) วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ

ได้แก่ ภาวะผู้นำ การจัดการกับปัจเจกบุคคล และการกำหนดบทบาทที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของพรหมเพรา วราพันธุ์พิพิธ (2556) ได้ศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า มีข้อเสนอแนะแนวทางของนโยบายที่สำคัญ คือ ควรส่งเสริมการจัดรูปแบบการจัดการศึกษาท้องถิ่นแบบบูรณาการที่เน้นการบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาในสังกัดให้ความสำคัญกับการวางแผนพัฒนาสถานศึกษา กระจายอำนาจการสรรหาบุคลากรเข้าปฏิบัติงานไปยังสถานศึกษา สร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และมีข้อเสนอแนะกลไกของนโยบายที่สำคัญ คือ สร้างความเข้มแข็งของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จัดหลักสูตรการศึกษาในระบบใหม่โปรแกรมอย่างหลากหลาย มีแผนพัฒนาศักยภาพและวิชาชีพของบุคลากรอย่างเป็นระบบ สร้างวัฒนธรรมท้องถิ่นใหม่การเรียนรู้ตลอดชีวิต และจัดตั้งศูนย์พัฒนาทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมสำหรับเป็นแหล่งเรียนรู้อบรม และพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สื่อและนวัตกรรมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับแนวโน้มหรือกระแสนวัตกรรมใหม่ในการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 และควรจัดตั้งกรรมการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการเฉพาะ

เอกสารอ้างอิง

- ทรงพล เจริญคำ (2552) *รูปแบบความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *การวิเคราะห์อภิมาน (Meta-analysis)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บัณฑิต ประสิทธิ์นอก และสุพร เข้มเฮง. (2562, มกราคม - มิถุนายน). รูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 8(1), 86-95.

- พริ้มเพรา วราพันธุ์พิพิธ. (2556). ได้ศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภาวดี อนันต์นาวิ. (2562). องค์กรแห่งความเป็นเลิศ: กรณีสถานศึกษา. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 8(2), 14-23.
- ระติกรณ์ นิยมะจันทร์. (2558). ปัจจัยของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษา. วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 9(2), 147-157.
- สันติชัย ใจชุ่มชื่น; ภาวดี อนันต์นาวิ; เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม. (2562). รูปแบบการบริหารนวัตกรรมสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. วารสารการบริหารการศึกษา มศว, 16(31), 12-25.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2563). นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ 2563. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สุทธนา อันเกียรติพงษ์. (2552). วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการที่เป็นเลิศของโรงเรียนอนุบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Baldrige Performance Excellence Program. (2013). *2013-2014 Education Criteria for Performance Excellence*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology.
- De Waal, A. A. (2007). "The Characteristics of High Performance Organization, *Business Strategy Series*. 8(3) (Emerald Group publishing), 179-185.
- _____. (2015). *What Makes a High Performance Organizations Seminar on HPO*. Retrieved from <https://www.hpocenter.net/connaissancesetInspiration>.
- European Foundation for Quality Management. (n.d.). *The EFQM Excellence Model*. Retrieved from <http://www.efqm.org>.
- kromchol.nd.go.th. (2562). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. จาก <http://kromchol.rid.go.th/reform/PMQ>.
- Malcom Baldrige National Quality Award. (2012). *Education Criteria for Performance Excellence*. Retrieved from http://www.ns.mahidol.ac.th/english/th/th/QD/doc/TQA/2011_2012_Business_NonprofitCriteria.pdf.
- Salmi, Jamil (2009). *The Challenge of Establishing World Class Universities*. Retrieved from <http://www.sitersources.worldbank.org>.

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักโรงแรมระดับห้าดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

Factors Affecting Five-Star Hotel Selection of Thai Tourists in Muang, District Chiang Mai Province

มณฑิรา ชุนลิ้ม (Montira Chunlim) *

Received: July 13, 2020

Revised: November 28, 2020

Accepted: December 26, 2020

บทคัดย่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาว อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพักค้างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ผลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์ผลเชิงอนุมาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ t-test, F-test และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) test และทดสอบความสัมพันธ์ใช้สถิติทดสอบแบบ Chi-Square test

ผลวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และมีอายุ 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 60,000 บาท 1) ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่หรือช่องทางจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ และด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมาก 2) ด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ 3) การตัดสินใจใช้บริการในระดับมากที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแตกต่างกัน โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเลือกใช้บริการโรงแรมต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี 2) ผลทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโรงแรมมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการโรงแรม โดยด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่หรือช่องทางจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์

* อาจารย์ประจำ คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร
University Staff, School of Management, Shinawatra University

ตามลำดับ 3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้า มีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, คุณภาพการให้บริการ, โรงแรมระดับห้าดาว

Abstract

Factors Affecting Five-Star Hotel Selection of Thai Tourists in Muang district, Chiang Mai province aimed to 1) study the relationship between demographic characteristics that affect the selection of five-star hotels in Muang district, Chiang Mai province, 2) study the factors of marketing mix that affect the decision to choose a five-star hotel in Mueang district, Chiang Mai province, and 3) study the factors of service quality affecting the selection of five-star hotels in Mueang district, Chiang Mai province. It is a quantitative research using a survey study method to collect information from a questionnaire. The sample group is 400 Thai tourists who stay in Muang district, Chiang Mai province by using descriptive statistics analysis: frequency, percentage, mean and Standard Deviation, and statistical analysis of inferential results. Test for differences using t – test, F test, and test the difference of mean individually, Least Significant Difference (LSD) test, and correlation test were performed using Chi-Square test.

The research revealed that the demographic characteristics of the respondents are more females than males with the age between 31-40 years old with a Bachelor's degree who are employed as a private company employee with an average monthly income over 60,000 Baht. 1)

Service marketing mix factors of greatest importance are creation and presentation of physical characteristics, personnel, price, processes, location or distribution channel; and marketing promotion, respectively. Also, the product aspect is of great importance. 2) The factor of service quality gives the highest priority, for instance customer response, trust, confidence to customers, knowing and pleasing customers, and concrete aspects of the services, respectively. 3) The decision to use the service at the highest level is the satisfaction of the hotel services. The results of hypothesis testing showed that 1) demographic factors of education level influence the choice of hotel service differently, with lower than Bachelor's degree tourists choosing to use hotel service lower than those at the Bachelor and higher degree level; 2) Relationship test of the hotel service marketing mix factor correlated with the choice of hotel service. Through the personnel aspect reaches the highest relationship, followed by the process, aspects of creating and presenting physical characteristics, marketing promotion, location or distribution channels, price, and product, respectively. 3) Service quality factors correlate with the choice of hotel service among Thai tourists in Muang district, Chiang Mai province: knowing and pleasing customers reach the highest relationship, followed by the customer response, trust, confidence to customers, and concrete aspects of the services, respectively.

Keywords: Marketing mix, Service quality, Five-star hotel

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับเป็นรายได้หลักของประเทศไทยซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายที่สุดประเทศหนึ่ง และอาหารไทย รวมทั้งทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีลักษณะเฉพาะหรือมีความ

เป็นเอกลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณีในท้องถิ่น (กนกพิชญ์ วิชาวรรณ, 2563) ความสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นจำนวนมาก องค์การการท่องเที่ยวโลกของสหประชาชาติ หรือ UNWTO รายงานอ้างอิงระหว่างปี พ.ศ. 2559-2560 ว่า ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 3 ของโลกรองจากสหรัฐอเมริกาและสเปน (The World Tourism Organization, 2019) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) และแผนวิสาหกิจ ททท. พ.ศ. 2560-2564 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) มีแผนส่งเสริมการท่องเที่ยวตลาดในประเทศโดยกำหนดเป้าหมายรายได้จากการท่องเที่ยวของคนไทยทั้งประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงกำหนดทิศทางการส่งเสริมตลาดในประเทศ ปี 2562 สร้างความเข้มแข็งจากภายใน (Strengthen from within) ให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือที่จะทำให้คนไทยรักและภาคภูมิใจในประเทศไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จะเปลี่ยนมุมมองให้เห็นว่าการเที่ยวเมืองไทยนั้นดีกว่าที่เคย

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดหลักทางภาคเหนือของประเทศไทย มีเขตเมืองที่จัดเป็นเมืองใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศ มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน ตั้งแต่สมัยอาณาจักรล้านนา นอกจากนี้ จังหวัดเชียงใหม่ ยังได้รับเลือกเป็นสมาชิกเมืองสร้างสรรค์ขององค์การ UNESCO สาขาหัตถกรรมและศิลปะพื้นบ้าน (Al-Ababneh, 2017) จากรายงานสถิติข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สรุปสถานการณ์การพักแรมจำนวนผู้เข้าพักและรายได้จากผู้เข้าพักจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนมกราคม - ธันวาคม 2561 เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2562 พบว่า จำนวนผู้เข้าพักในจังหวัดเชียงใหม่ ในรอบปี พ.ศ. 2561 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 3,252,594 คน และนักท่องเที่ยวชาวไทย 7,592,159 คน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติปี พ.ศ.2560 แล้ว อัตราจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมดในจังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.37 สังเกตได้ว่า อัตรานักท่องเที่ยวชาวไทยมีสัดส่วนเป็นจำนวนที่มากกว่าชาวต่างชาติ โดยอัตรานักท่องเที่ยวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.55 และอัตราการเข้าพักปี พ.ศ. 2561 เป็นร้อยละ 76.02 ซึ่งมีอัตราเพิ่มขึ้นจากปี 2560 เป็นร้อยละ 2.10

ข้อมูลรายได้จากนักท่องเที่ยวในช่วงปี พ.ศ. 2556-2561 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) แสดงให้เห็นว่าแนวโน้มของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ การเลือกที่พักประเภทโรงแรมของนักท่องเที่ยวจะแตกต่างกันออกไปตามปัจจัยต่าง ๆ ทั้งวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวและสถานที่ตั้งของโรงแรม แหล่งที่พักยอดนิยมมักอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จะเห็นได้ชัดว่า จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี และเกิดการให้บริการที่พักหลากหลายประเภท และรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวจึงมีความพยายามของกิจการที่จะสร้างภาพพจน์ความเป็นมิตรกับลูกค้าให้มากขึ้นจากการดำเนินธุรกิจแบบเดิมในอดีต โดยไม่ใช่เป็นเพียงการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่ม ห้องพัก และการต้อนรับลูกค้าเท่านั้น แต่รวมถึงการให้บริการในด้านอื่น ๆ เมื่อลูกค้าเกิดความต้องการในช่วงเวลาพักผ่อนด้วย สมาคมโรงแรมไทยได้ดำเนินการทำการการศึกษาเพื่อจัดตั้งระบบการจัดมาตรฐานโรงแรมไทยและแบ่งประเภทโรงแรมโดยใช้ระดับมาตรฐาน โดยใช้สัญลักษณ์รูปดาวแสดงระดับมาตรฐานกิจการเช่นเดียวกับระบบในประเทศอังกฤษแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 1) มาตรฐานโรงแรมระดับ 1 ดาว 2) มาตรฐานโรงแรมระดับ 2 ดาว 3) มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว 4) มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว 5) มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว (สมาคมโรงแรมไทย, 2551) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อนำผลการศึกษาเป็นข้อเสนอแนะและเป็นแนวทางสำหรับผู้ลงทุนประกอบธุรกิจโรงแรมที่พัก รวมถึงเจ้าของกิจการโรงแรมที่พักในปัจจุบันในการวางแผนและพัฒนากิจการปรับปรุงการให้บริการหรือสร้างบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างให้ให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับธุรกิจที่พักรูปแบบอื่นได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการ

ส่วนผสมการตลาดของการบริการ (Service Marketing Mix) ประกอบด้วย 4P's ส่วนประสมทางการตลาดดั้งเดิม หรือ 4P's ได้แก่ Product, Price, Place และ Promotion รวมกับส่วนประสมอีก 3 ส่วน ได้แก่ People, Process และ Physical Evidence ดังนั้น ส่วนประสมสำหรับการตลาดบริการจึงประกอบด้วย 7P's (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549, หน้า 63-83) ได้แก่

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (tangible products) และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (intangible products)

2. ด้านราคา (price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (value) ของบริการกับราคา (price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (channels)

4. ด้านการส่งเสริม (promotions) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ให้บริการโดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5. ด้านบุคคล (people) หรือพนักงาน (employee) อาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ

เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีเจตคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านกายภาพและการนำเสนอ (physical evidence/environment and presentation) เป็นแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรม โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวมทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ (process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

ดังนั้น แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดแสดงให้เห็นองค์ประกอบทางการตลาดที่ส่งผลให้ผู้บริโภคต้องคำนึงถึงก่อนตัดสินใจซื้อ

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing consumer behavior)

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model) เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์โดยเริ่มจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่เข้ามากระทบให้เกิดความต้องการในสินค้าและสิ่งกระตุ้นนั้นจะผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black box) เป็นเหมือนกล่องดำที่ผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดเดาได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลมาจากลักษณะต่าง ๆ ของผู้ซื้อเองและจะเกิดการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer Response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's Purchase Decision) จุดเริ่มต้นของโมเดลจะอยู่ที่มีสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดความต้องการก่อน แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (Response)

1. สิ่งกระตุ้น สิ่งกระตุ้นทางการตลาดเป็นสิ่งกระตุ้นที่ควบคุมได้ ได้แก่ ส่วนประสมทาง

การตลาด (Marketing mix) สิ่งกระตุ้นอื่นๆ (Other Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการผู้บริโภคที่อยู่ภายนอกซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (Economic Stimulus), สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (Technological Stimulus), สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง (Law and Politic Stimulus) และสิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (Cultural Stimulus)

2. กล่องดำ หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ที่ผู้ขายไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อซึ่งได้อิทธิพลมาจากลักษณะของผู้ซื้อและขั้นตอนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

3. ลักษณะผู้ซื้อ (Buyer's characteristics) ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Culture Factor) 2) ปัจจัยด้านสังคม (Social Factor) ประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิงครอบครัว บทบาทและสถานะ 3) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) การตัดสินใจ 4) ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological Factor)

4. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจของผู้บริโภค ได้แก่ 1) การเลือกผลิตภัณฑ์ 2) การเลือกตราสินค้า 3) การเลือกผู้ขาย 4) เวลาในการซื้อ 5) ปริมาณในการซื้อ การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้บริโภคเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนการตลาดให้มีความสอดคล้องตรงต่อความต้องการและความพอใจของผู้บริโภค

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการนั้นยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) คุณภาพการบริการ (Service quality) จะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ และได้พัฒนาทฤษฎีคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) เป็น 5 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้มีการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

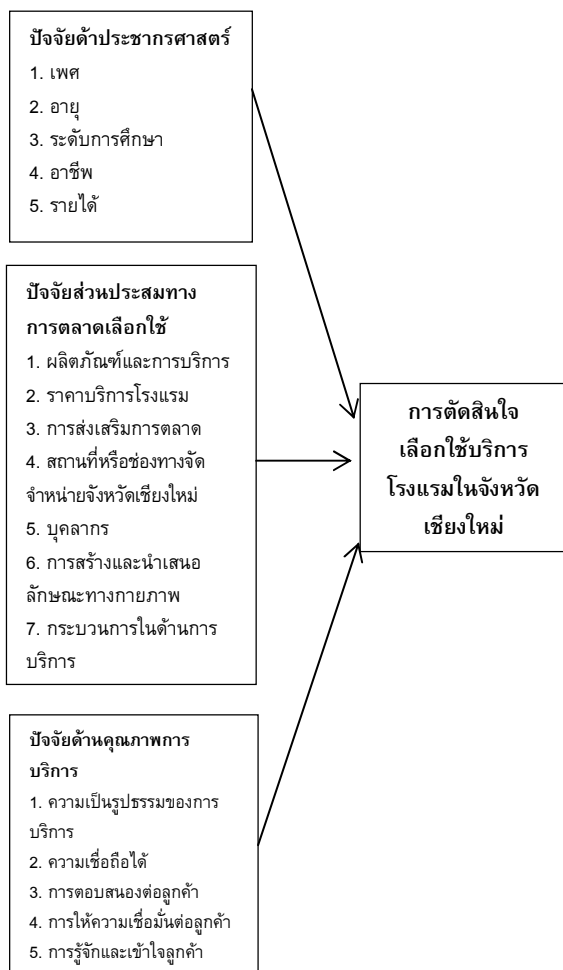
มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ดังนั้น การตอบสนองความต้องการการให้บริการและคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่
2. ส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
3. คุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวและพักแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพักค้างในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติปี 2561 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 7,592,159 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน กำหนดระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และแบ่งระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะเครื่องมือใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม แบบเลือกตอบ (Checklist) ที่เกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการในด้านการบริการ โดยลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับ (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดจัดอันดับคุณภาพแบ่งเป็น 5 ระดับ (Likert Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับ (Likert Scale)

2. นำเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Content Validity) โดยหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence :

IOC) ของความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาคัดเลือกรายข้อ ที่มีค่า IOC = 0.5 ขึ้นไป และทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา (IOC) มีเท่ากับ 0.975

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการ Try - out จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha) จำนวน 30 ตัวอย่าง ทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือว่ามีความเชื่อถือในระดับสูงมีค่าการทดสอบที่ 0.930

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยในท่าอากาศยานเชียงใหม่ และการแจกแบบสอบถามแบบกระดาษแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยในโรงแรมระดับห้าดาว ช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ t-test, F test และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) test และทดสอบความสัมพันธ์ใช้สถิติทดสอบแบบ Chi-Square test และวัดขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปรโดย Contingency Coefficient (C.) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลที่สำคัญได้ ดังนี้ ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ในด้านเพศ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.75 มากกว่า เพศชาย ร้อยละ 41.25 ส่วนใหญ่ อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 55.75 รองลงมาอายุ 20 - 30 ปี ร้อยละ 19.25 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 14.50 และน้อยสุด อายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 3.75 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 61.75 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 34.75 น้อยสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.50

โดยมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 45.75 รองลงมา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.25 ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 13.00 ส่วนน้อย คืออาชีพอิสระอื่นๆ ร้อยละ 7.00 และนักเรียนหรือนักศึกษา ร้อยละ 3.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท ร้อยละ 36.00 รองลงมา 45,001 – 55,000 บาท ร้อยละ 17.00 รายได้ 25,001 – 35,000 บาท ร้อยละ 14.25 และ ต่ำกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 12.00 น้อยสุด 55,001 - 60,000 บาท ร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

2. ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโรงแรมให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 โดยให้ความสำคัญสูงสุดในการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมา ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่หรือช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และให้ความสำคัญในระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ สรุปผลรายด้านดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการโรงแรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
ด้านการสร้างและนำเสนอ			
ลักษณะทางกายภาพ			
สภาพแวดล้อมของที่พักร่มมีความปลอดภัยสูง	4.79	0.45	มากที่สุด
มีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสม เช่น กล้องวงจรปิด ระบบป้องกันอัคคีภัย	4.73	0.51	มากที่สุด
บรรยากาศภายในห้องพักและรอบบริเวณโรงแรมมีความเหมาะสม เช่น อากาศดี ผนังกันห้องพักร่มสามารถป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอกได้	4.68	0.53	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น Fitness Wifi สระว่ายน้ำ เป็นต้น	4.24	0.85	มากที่สุด
การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน เช่น การจัดเตรียมที่จอดรถ ห้องอาหาร	4.40	0.72	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.57	0.45	มากที่สุด

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการโรงแรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
ด้านบุคลากร			
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม	4.67	0.57	มากที่สุด
แจ่มใส สุภาพและเป็นมิตร			
พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้อง	4.65	0.56	มากที่สุด
และรวดเร็ว			
พนักงานให้บริการลูกค้าได้อย่างเท่าเทียมกัน	4.59	0.64	มากที่สุด
พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างดี	4.59	0.62	มากที่สุด
พนักงานมีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ	4.32	0.76	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.56	0.52	มากที่สุด
ด้านราคา			
มีการกำหนดราคาห้องพัก และบริการต่างๆอย่างชัดเจน	4.62	0.60	มากที่สุด
ห้องพักมีราคาให้เลือกหลายระดับ	4.28	0.79	มากที่สุด
ห้องพักมีความเหมาะสมกับราคา	4.71	0.55	มากที่สุด
ราคาห้องพักมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับที่พักแห่งอื่น	4.60	0.63	มากที่สุด
ราคาห้องพักมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่เข้าพัก	4.43	0.73	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53	0.48	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ			
มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	4.41	0.69	มากที่สุด
มีทางเลือกที่หลากหลายในการจองห้องพัก	4.37	0.70	มากที่สุด
มีระบบชำระค่าที่พักและค่าบริการต่างๆที่หลากหลายวิธี	4.37	0.75	มากที่สุด
สามารถเข้าถึงข้อมูลที่พักได้โดยง่าย	4.58	0.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่หรือช่องทางจัดจำหน่าย			
ความสะดวกในการเข้าถึงที่พัก	4.52	0.69	มากที่สุด
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว	4.23	0.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33	0.51	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด			
มีโปรโมชั่นด้านราคาที่เหมาะสม เช่น รวมอาหารเช้า	4.39	0.81	มากที่สุด
มีโปรโมชั่นด้านราคาที่เหมาะสม เช่น รวมอาหารเช้า	4.39	0.81	มากที่สุด
การมีสิทธิพิเศษและส่วนลดให้แก่ลูกค้าที่เข้าเป็นสมาชิก Loyalty Program ของโรงแรม	3.96	1.06	มาก
การส่งเสริมการขายจากการใช้บัตรเครดิต	4.12	0.96	มาก
การให้สิทธิพิเศษในการเข้าพัก เช่น เข้าพัก 3 คืน จ่าย 2 คืน เป็นต้น	4.35	0.85	มากที่สุด

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการโรงแรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
ด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)			
การได้รับส่วนลดหรือสิทธิพิเศษจากเว็บไซต์จองห้องพักออนไลน์ เช่น agoda เป็นต้น	4.41	0.76	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	0.64	มากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์			
ความมีชื่อเสียงของโรงแรม	4.00	0.77	มาก
ประเภทห้องพักมีหลากหลาย	3.81	0.91	มาก
ขนาดของห้องพักที่กว้างขวาง	3.89	0.83	มาก
ความสะอาดเรียบร้อยของโรงแรม	4.78	0.44	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	4.38	0.67	มากที่สุด
รูปแบบการตกแต่งของโรงแรมที่สวยงาม	4.24	0.71	มากที่สุด
โรงแรมอนุญาตให้สามารถนำสัตว์เลี้ยงเข้าพักได้	2.20	1.32	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90	0.48	มาก

3. ผลวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ให้มีความสำคัญในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 โดยสูงสุดในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ สรุปผลเป็นรายด้านดังนี้

ตาราง 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โรงแรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า			
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	4.63	0.55	มากที่สุด
พนักงานมีความเอาใจใส่และพยายามที่จะตอบคำถามแก่ลูกค้า	4.65	0.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.57	0.49	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ			
การบริการเป็นไปตามที่แจ้งไว้	4.72	0.51	มากที่สุด
ระบบการสำรองห้องพักถูกต้อง และแม่นยำ	4.65	0.56	มากที่สุด
การรักษามาตรฐาน คุณภาพ และรสชาติของอาหารและเครื่องดื่มได้ดีอย่างสม่ำเสมอ	4.54	0.64	มากที่สุด
ความปลอดภัยและความสะอาดของสระว่ายน้ำ เช่น การมีไฟการติดประจำสระว่ายน้ำ และสัญลักษณ์บ่งบอกความลึกของสระว่ายน้ำที่ชัดเจน	4.35	0.83	มากที่สุด
การรักษาระดับ/ประเภทของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรม	4.38	0.69	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53	0.48	มากที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า			
ความมั่นใจในตรา/ภาพลักษณ์ของโรงแรมกลุ่มในเครือ	4.26	0.75	มากที่สุด
ระบบรักษาความปลอดภัยของโรงแรม	4.71	0.50	มากที่สุด
พนักงานมีประสบการณ์ และทักษะความรู้ในการให้บริการ	4.45	0.66	มากที่สุด
โรงแรมมีอุปกรณ์กีฬาและเครื่องมือปฐมนิเทศที่พร้อมใช้งาน	4.34	0.77	มากที่สุด
พนักงานสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.68	0.56	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.49	0.48	มากที่สุด
ด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้า			
พนักงานให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้ารายบุคคล	4.35	0.72	มากที่สุด
พนักงานสามารถบริการลูกค้าด้วยความเสมอภาค	4.53	0.63	มากที่สุด
พนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อย	4.73	0.48	มากที่สุด
พนักงานมีความสามารถควบคุมอารมณ์และสถานการณ์ได้ดี	4.66	0.58	มากที่สุด
พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้	4.13	0.92	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.48	0.51	มากที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โรงแรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ			
อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมและห้องพักมีครบตามมาตรฐานสากล	4.44	0.62	มากที่สุด
การตกแต่งเคาน์เตอร์ต้อนรับและบริเวณล็อบบี้มีความสวยงาม	3.94	0.80	มาก
อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.58	0.60	มากที่สุด
มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	4.32	0.77	มากที่สุด
การแต่งกายของพนักงานดูสะอาดเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดี	4.35	0.71	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33	0.51	มากที่สุด

4. ผลวิเคราะห์ข้อมูลการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการตัดสินใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 โดยมีการตัดสินใจสูงสุดในภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรม มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา หากมีโอกาสกลับมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งต่อไปก็จะเลือกใช้บริการโรงแรมนี้ ค้นหาข้อมูลของโรงแรมก่อนตัดสินใจเข้าพัก ตัดสินใจใช้บริการโรงแรมด้วยตนเอง ติดต่อสอบถามข้อมูลการให้บริการของโรงแรมและแนะนำการให้บริการของโรงแรมต่อบุคคลที่รู้จักที่จะมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

ตาราง 3 การเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว

การเลือกใช้บริการโรงแรมของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
ค้นหาข้อมูลของโรงแรมก่อน ตัดสินใจเข้าพัก	4.61	0.60	มากที่สุด
ติดต่อสอบถามข้อมูลการ ให้บริการของโรงแรม	4.36	0.69	มากที่สุด
ตัดสินใจใช้บริการโรงแรมด้วย ตนเอง	4.57	0.60	มากที่สุด
ในภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของโรงแรม	4.69	0.53	มากที่สุด
หากมีโอกาสกลับมาท่องเที่ยวที่ จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งต่อไปจะ เลือกใช้บริการโรงแรมนี้	4.63	0.57	มากที่สุด
แนะนำการให้บริการของโรงแรม ต่อบุคคลที่รู้จักที่จะมาเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่	4.22	0.89	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51	0.47	มากที่สุด

5. ผลวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย สรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์
มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว
ชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

1.1 ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน
เพศที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนัก
ท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่
แตกต่างกัน

1.2 ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ด้าน
อายุ ที่ต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ไม่แตกต่างกัน

1.3 ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน
ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกัน จำนวน 2 คู่
ได้แก่ 1) กลุ่มนักท่องเที่ยวระดับการศึกษาต่ำกว่า
ปริญญาตรีจะมีการเลือกใช้บริการโรงแรมของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า

ปริญญาตรี และ 2) กลุ่มนักท่องเที่ยวระดับการศึกษา
ปริญญาตรีมีการเลือกใช้บริการโรงแรมของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพที่
ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ไม่แตกต่างกัน

1.5 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้
ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดมี
ผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว
ชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการทดสอบปัจจัยส่วนประสม
การตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
โดยผลการวัดขนาดความสัมพันธ์ พบว่า ด้านบุคลากร
มีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการ ด้าน
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการ
ส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่หรือช่องทางจัดจำหน่าย
ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมี
ผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว
ชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการทดสอบปัจจัยคุณภาพการให้บริการ
มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว
ชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยด้านการ
รู้จักและเอาใจลูกค้า มีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็น
รูปธรรมของบริการ ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทาง
สถิติ .05

อภิปรายผล

1. ผลวิจัยข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ในด้าน
เพศ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่ อายุ 31 –
40 ปี รองลงมาอายุ 20 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับ

การศึกษาปริญญาตรี รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 60,000 บาท รองลงมา 45,001 – 55,000 บาท และรายได้ 25,001 – 35,000 บาท และให้ความสำคัญต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยสูงสุดในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมา ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่หรือช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2003) ที่กล่าวว่า สิ่งกระตุ้นทางการตลาด เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมได้และต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งที่กระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ ซึ่งในด้านผลิตภัณฑ์สูงสุด ความสะอาดเรียบร้อยของโรงแรม ด้านราคาสูงสุด ห้องพักมีความเหมาะสมกับราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางจัดจำหน่ายสูงสุด ความสะดวกในการเข้าถึงที่พัก ด้านการส่งเสริมการตลาดสูงสุด การได้รับส่วนลดหรือสิทธิพิเศษจากเว็บไซต์จองห้องพักออนไลน์ ด้านบุคลากรสูงสุด พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและเป็นมิตร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพสูงสุด สภาพแวดล้อมของที่พักมีความปลอดภัยสูงสุด สอดคล้องกับ กนกพิชญ์ วิชญวรนนท์ (2563) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว พบว่าควรบริหารจัดการให้เกิดความปลอดภัยในการท่องเที่ยวในพื้นที่ การจัดหาล้างอำนวยความสะดวก เช่น โรงแรมที่พักแรม ด้านกระบวนการสูงสุด ระบบสำรองห้องพักมีความถูกต้องและแม่นยำ

2. ผลวิจัยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อบัณฑิตคุณภาพการให้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด สูงสุดในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารสสุคนธ์ แซ่เฮีย (2558) ที่พบว่า ด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้บริโภคเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องพนักงานเต็ม

ใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว และพนักงานมีความเอาใจใส่ต่อปัญหาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ซึ่งในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสูงสุดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ด้านความน่าเชื่อถือสูงสุดการบริการเป็นไปตามที่แจ้งไว้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าสูงสุดพนักงานมีความเอาใจใส่และพยายามที่จะตอบคำถามแก่ลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าสูงสุดระบบรักษาความปลอดภัยของโรงแรม ด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้าสูงสุดพนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อยและนักท่องเที่ยวมีการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมากที่สุด โดยมีการตัดสินใจสูงสุดในภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรม รองลงมา หากมีโอกาสกลับมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งต่อไปก็จะเลือกใช้บริการโรงแรมนี้

3. ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย พบว่าปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษามีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาศรีและสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับการศึกษาศรีมีการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาศรีและสูงกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรีชญา เอี่ยมวงศ์ (2557) ที่พบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการเลือกซื้อ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการ และผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโรงแรมมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่หรือช่องทางจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ สอดคล้องกับที่ ปถุณพร บุญรังสี และประสพชัย พสุนนท์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากรและการบริการพบว่า

ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญอันดับที่ 1 คือ ความเรียบร้อย ราคาย่อมเยา ความเป็นมิตร และความซื่อสัตย์ของพนักงาน และปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้า มีความสัมพันธ์สูงสุดรองลงมา ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับรสนสุคนธ์ แซ่เฮีย (2558) ที่พบว่า ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุดโดยเฉพาะในเรื่องโรงแรมมีการบริหารจัดการที่ดี พนักงานมีความชำนาญและสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้บริโภคเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องพนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว และพนักงานมีความเอาใจใส่ต่อปัญหาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. โรงแรมควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงพัฒนาบุคลากรของโรงแรมให้มีประสิทธิภาพและพร้อมด้วยมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน โดยมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ในด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งมีลำดับคะแนนน้อยที่สุด ผู้ประกอบการควรพัฒนาผลิตภัณฑ์โรงแรมให้มีความโดดเด่น ทันสมัย มีเอกลักษณ์ไม่เหมือนใคร โรงแรมควรใช้ระบบเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย เช่น ผู้มาใช้บริการสามารถใช้มือถือแทนคีย์การ์ด ทำรายการ check in และบริการสั่ง room service ผ่านแอปของโรงแรมเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจประเภทโรงแรม

2. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้าสูงสุด โรงแรมควรรักษา พัฒนา และประเมินมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3. โรงแรมควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์

และการให้ข้อมูลการให้บริการ เนื่องด้วยเป็นยุคของ Digital marketing การสร้าง Viral ที่มี content น่าสนใจผ่าน Website Instagram และ Facebook เป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมการตลาด

4. ช่วง Low season ผู้ประกอบการควรส่งเสริมการตลาดโดยการโฆษณา จัดโปรโมชั่น มากระตุ้นยอดขายของจำนวนห้องพัก หรือส่งเสริมการขายโดยมีการร่วมมือทางการตลาดและการประชาสัมพันธ์ และเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวร่วมกันภายในกลุ่มจังหวัด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

1. ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อผลการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการให้บริการของโรงแรมที่ดียิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเป็นการวิจัยเจาะลึกในเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) ถึงปัจจัยอื่นๆ เพื่อให้เกิดการค้นพบใหม่ๆ ที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรม เช่น ปัจจัยความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการเลือกโรงแรมระดับห้าดาว

เอกสารอ้างอิง

- กนกพิชญ์ วิษณุวรนนท์. (2563, มกราคม – มิถุนายน). แนวทางการพัฒนาแผนการตลาดการท่องเที่ยวของจังหวัดยโสธร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 9(1), 13-21.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ.
- _____. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวเชียงใหม่. จาก www.mots.go.th.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). แผนวิสาหกิจ ททท. 2560-2564. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ปรีชญา เอี่ยมวงศ์นที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการซื้อสินค้าที่อปัสชูเปอร์มาร์เก็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปถุนพร บุญรังสี และประสพชัย พสุนนท์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 12(29).
- รสสุคนธ์ แซ่เฮีย. (2558). ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการและคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมาคมโรงแรมไทย. (2551). มุลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย. จาก www.thaihotel.org
- สำนักนายกรัฐมนตรี. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 นโยบายรัฐบาลปี 2560. จาก www.nesdb.go.th
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์ม.
- Al-Ababneh. (2017). Service quality in the hospitality Industry. *Journal of Tourism and Hospitality*, 6 (1), 133.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essential of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning, implementation and control* (9th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- _____. (2000). *Marketing management*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- _____. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- _____. (2010). *Principles of Marketing* (13th ed.). Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- Meesala, A. & Paul, J (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospital: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 40, 261–269.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item Scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*. 64, 12-40.
- _____. (1990). *Delivering service quality: balancing customers perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- _____. (1991). Reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67, 420-450.
- World Tourism Organization. (2019). *International tourism results 2018 and outlook 2019*. Retrieved from www.unwto.org.
- Yamane, T. (1973). *Statistics introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.

**การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**
**Teamworking of Academic Supporting Staff of Suan Sunandha
Rajabhat University**

ศุภพล คำชื่น (Supaphon Khamchuen)¹ นัทนิชา হাসুনত্রী (Natnicha Hasoontree)²

Received: May 7, 2020

Revised: September 24, 2020

Accepted: November 19, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 285 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ด้วยสถิติทดสอบ F และสถิติทดสอบ Brown-Forsythe ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน และด้านความสมดุลในบทบาท ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบ

การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาพรวม ด้านความสมดุลในบทบาท ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม และด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาพรวม และด้านความสมดุลในบทบาท ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

Abstract

The objectives of this research were to study the perceptions on teamwork of academic supporting staffs of the Suan Sunandha Rajabhat University, and to compare academic supporting staffs' perceptions on the teamwork of academic

¹ นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Graduate Student, Suan Sunandha Rajabhat University

² อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Advisor, Suan Sunandha Rajabhat University

supporting staffs of the Suan Sunandha Rajabhat University, classified by gender, age, and work experience. This research is a quantitative research. The samples of this study are 285 Suan Sunandha Rajabhat University academic supporting staffs by using the of purposive sampling method. The data were collected by questionnaires. The statistics used for the data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA by using F test or Brown-Forsythe test. The research found that: 1) The overall and five aspects of perceptions on the teamwork of academic supporting staffs of the Suan Sunandha Rajabhat University were at high level, as follows: appropriate leadership, sound procedures, support and trust, agreed goals, and balanced roles, respectively, and 2) The perceptions on the teamwork of academic supporting staffs of the Suan Sunandha Rajabhat University with different gender were not significant different; the perceptions on the teamwork of academic supporting staffs of the Suan Sunandha Rajabhat University with different ages were different in overall, balanced roles, agreed goals, appropriate leadership, and sound procedures aspects at .05 level of significance, and the perceptions on the teamwork of academic supporting staffs the Suan Sunandha Rajabha University with different work experiences were different in overall, balanced roles, agreed goals, support and trust, appropriate leadership, and sound procedures aspects at .05 level of significance.

Keywords: Teamworking, Academic Supporting Staff

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้การทำงานในปัจจุบันต้องมีการพัฒนาการ

ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ทันกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้หลายหน่วยงานหลายองค์กรเกิดการพัฒนาการทำงานให้ประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้สูงขึ้น โดยองค์กรจะเน้นในด้านการพัฒนาบุคลากรในด้านประสิทธิภาพ (พลุ เดชะรินทร์, 2549)

การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต้ององค์กรจำเป็นต้องมีระบบการทำงานที่ดี คำนึงถึงโครงสร้างของหน่วยงาน นโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร กิจกรรมการควบคุม การติดตามและประเมินผลการทำงานอยู่เสมอ รวมทั้งการทำงานเป็นทีมก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพของการทำงาน เพราะการร่วมมือร่วมใจกันถือเป็นการรวมพลังการทำงาน มีเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิดผลงานที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการทำงานและต่อองค์กร (ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ, 2556) ในปัจจุบันองค์กรภาครัฐและเอกชนพยายามปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้เป็นรูปแบบการทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ (ทรงวุฒิ ทาระสา, 2549, หน้า 16) การทำงานเป็นทีมจะประสบความสำเร็จและพัฒนาการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นต้องมีการสร้างและการพัฒนาการทำงานเป็นทีมอันได้แก่ การสร้างความเข้าใจการทำงานเป็นทีม การสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีม การสื่อสารในการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาการทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างความร่วมมือในการการทำงานเป็นทีม และการติดตามเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาการทำงานเป็นทีม (อุทัย บุญประเสริฐ, 2532, หน้า 57)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีนโยบายการบริหารบุคคลเกี่ยวกับการปรับกระบวนการทำงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเกิดความคล่องตัวในการบริหาร รวมทั้งกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทากำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานว่า “มุ่งมั่นบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่สากล” และมีนโยบายด้านการบริหารที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาวิจัยนี้เพื่อศึกษาระดับความ

คิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และเพื่อ ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็น ทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำสารสนเทศที่ได้จากการ วิจัยไปเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ต่อไป และผลการวิจัยจะเป็นสารสนเทศให้ผู้บริหาร นำไปประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการ พัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการทำงานเป็น ทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แตกต่างกัน
2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แตกต่างกัน
3. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์ ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทาแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสมดุลในบทบาท ด้าน

มีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจ ต่อกัน ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม และด้านกระบวนการ ปฏิบัติงานชัดเจน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ประกอบ ด้วย เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีม จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสมดุลในบทบาท ด้านมี เป้าหมายร่วมกัน ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจ ต่อกัน ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม และด้านกระบวนการ ปฏิบัติงานชัดเจน

3. ขอบเขตด้านประชากรการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา จำนวน 985 คน

การทบทวนวรรณกรรม

การทำงานเป็นทีมหมายถึงการทำงานตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไปโดยที่แต่ละคนมีความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน ทำงานโดยมีเป้าหมายเดียวกัน มีการร่วมมือร่วมใจกัน ทำงานด้วยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน คอยสนับสนุนกัน ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน มีการทบทวน วิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้การทำงานบรรลุ เป้าหมายตามที่ตั้งไว้ (มัลลิกา วิชชุกรอิงครัต, 2553, หน้า 11; สุเมธ งามกนก, 2551, หน้า 12; ทรวงุฒิ ทาระสา, 2549, หน้า 16; จีรวัฒน์ วงศาโรจน์, 2547, หน้า 11; เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์, 2542, หน้า 115)

องค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ จะต้อง ประกอบด้วยคุณลักษณะที่ดีตามแนวคิดเกี่ยวกับการ สร้างกล่องทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (The Building Blocks of Effective Teamwork) ของ Woodcock (1989, p.75-116) ประกอบด้วย (1) ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) (2) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้อง ต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goals) (3) การ เปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) (4) การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อ กัน (Support and Trust) (5) ความร่วมมือและการใช้ ความขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) (6) กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Sound Procedures) (7) ภาวะ ผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) (8) การ ทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review)

(9) การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) (10) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group Relations) และ (11) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications)

ลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพแนวใหม่ตามแนวคิดของ Parker (1990, p.16) ประกอบด้วย คุณลักษณะ 12 ประการ ดังนี้ (1) มีความชัดเจนของวัตถุประสงค์สมาชิกของทีมงาน (2) บรรยายภาพการทำงานที่เป็นกันเอง และสมาชิกของทีมงานสามารถช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงาน (3) สมาชิกของทีมงานมีบทบาทในการมีส่วนร่วมในการทำงาน (4) สมาชิกรับฟังซึ่งกันและกัน และตั้งใจฟังการแสดงความคิดเห็นของคนอื่นอย่างตั้งใจ (5) สมาชิกของทีมงานทุกคนควรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นของตนเอง (6) การหาข้อยุติเกี่ยวกับปัญหาความคิดหรือการตัดสินใจด้วยเทคนิคความเห็นพร้อม (7) การเจรจาติดต่อระหว่างทีมงานที่บรรยากาศจะเต็มไปด้วยความเปิดเผย และจริงใจต่อกันไว้วางใจซึ่งกันและกัน (8) บทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน (9) ทุกคนในทีมมีภาวะผู้นำร่วม และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงานและพฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน (10) สมาชิกต้องการความร่วมมือจากสมาชิกภายนอก (11) รูปแบบการทำงานที่หลากหลาย (12) มีการประเมินผลตนเองเพื่อตรวจสอบว่าผลการปฏิบัติงานและประเมินอุปสรรคต่อประสิทธิผลของงาน

จากองค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพตามแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างกลองทีมงานที่มีประสิทธิภาพของ Woodcock และลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพแนวใหม่ตามแนวคิดของปาร์คเกอร์ ผู้วิจัยสร้างกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสมดุลในบทบาท ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม และด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 985 คน

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 285 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane (1973) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จำนวน 285 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษารายได้ ประสบการณ์ทำงาน และประเภทของสัญญาจ้าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีจำนวน 25 ข้อ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความสมดุลในบทบาท จำนวน 5 ข้อ (2) ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน จำนวน 5 ข้อ (3) ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน จำนวน 5 ข้อ (4) ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม จำนวน 5 ข้อ และ (5) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน จำนวน 5 ข้อ คำถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ตามแนวความคิดของ Best (1986) ดังนี้ (1) 4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด (2) 3.50 – 4.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก (3) 2.50 – 3.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง (4) 1.50 – 2.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย และ (5) 0.00 – 1.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามและตรวจคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม

เพื่อนำแนวคิดและทฤษฎี มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม 2) สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการจะศึกษา 3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะ 4) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มี IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถาม ผลตรวจสอบแบบสอบถามพบว่าข้อคำถามที่ผ่านตามเกณฑ์ 25 ข้อ ที่ครอบคลุมในแต่ละด้านและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยปรับแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว 4) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .875 และนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 285 ฉบับ ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนมาเท่ากับจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ในช่วงเดือนเมษายน 2561 ถึงเดือนพฤษภาคม 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้ววิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้วยค่าร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ 1) การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของ

ระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติทดสอบ t และ 2) การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way Analysis of Variances หรือ One-Way ANOVA) ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 ขึ้นไป ก่อนการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวจะทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติทดสอบ Levene ซึ่งหากผลการทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มตัวอย่างพบว่า ความแปรปรวนของทุกกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันจะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F หากภายหลังการทดสอบพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe และในกรณีผลการทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มตัวอย่างพบว่า ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe หากภายหลังการทดสอบพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Dunnett T3

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.8 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 และอายุระหว่าง 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.3 จบศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 43.2 และระดับต่ำปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 6.0 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.7 และระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.4 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6 -

10 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมา คือ ระหว่าง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.8 และระหว่าง 16 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.0 และเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทประจำ คิดเป็นร้อยละ 44.2 และพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 9.8

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.16) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.37) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.36) ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.43) ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.42) และด้านความสมดุลในบทบาท ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.52)

เมื่อพิจารณารายละเอียดรายด้าน พบว่าด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม สูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หัวหน้าทีมสามารถให้คำแนะนำกับสมาชิกในทีมได้ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.57) หัวหน้าเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการคิดการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.81) และหัวหน้าทีมเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมได้กำหนดวิธีการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.81) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน สูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สมาชิกทุกคนในทีมมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.73) มีการประชุมปรึกษาหารือเพื่อหาแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.65) และกระบวนการทำงานสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.71) ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน สูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สมาชิกในทีมมีการสนับสนุนช่วยเหลือกัน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.64) สมาชิกในทีมมีความจริงใจต่อกัน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.85) และสมาชิกในทีมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.68) ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน สูง

ที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.78) ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 1.02) และท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายการทำงาน ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.84) และด้านความสมดุลในบทบาท สูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการแบ่งความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.98) มีการปรับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานตามสถานการณ์ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.83) และมีการทำงานตามความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.95)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน

ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยได้ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เพศต่างกันมีความคิดเห็นการทำงานเป็นทีม ด้านความสมดุลในบทบาท ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน และในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังตาราง 1

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามอายุ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ด้วยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อ การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ตาราง 1 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ (n=285)

การทำงานเป็นทีม	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
1. ด้านความสมดุลในบทบาท	หญิง	3.62	0.51	.163	283	.871
	ชาย	3.61	0.54			
2. ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน	หญิง	3.73	0.42	-.198	283	.843
	ชาย	3.74	0.41			
3. ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน	หญิง	3.75	0.44	-.320	283	.749
	ชาย	3.77	0.38			
4. ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม	หญิง	3.87	0.37	1.031	283	.303
	ชาย	3.82	0.36			
5. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน	หญิง	3.87	0.36	1.055	283	.292
	ชาย	3.82	0.35			
ภาพรวม	หญิง	3.77	0.16	.782	283	.435
	ชาย	3.75	0.15			

ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามอายุ (n=285)

การทำงานเป็นทีม	แหล่งความแปรปรวน	df	Brown-Forsythe	p-value
1. ด้านความสมดุลในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	3	4.635*	.005
	ภายในกลุ่ม	94.313		
2. ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	192.217*	.000
	ภายในกลุ่ม	122.823		
3. ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.228	.301
	ภายในกลุ่ม	164.618		
4. ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	17.493*	.000
	ภายในกลุ่ม	125.320		
5. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	3	16.251*	.000
	ภายในกลุ่ม	187.210		
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	13.072*	.000
	ภายในกลุ่ม	146.563		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน ไม่แตกต่างกัน และพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านความสมดุลในบทบาท ด้านมี

เป้าหมายร่วมกัน ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน และในภาพรวมแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 2

ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน (n=285)

การทำงานเป็นทีม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F/ Brown-Forsythe	p-value
1. ด้านความสมดุลในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	4			36.832 ^{ii*}	.000
	ภายในกลุ่ม	230.832				
2. ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	4			38.678 ^{ii*}	.000
	ภายในกลุ่ม	198.710				
3. ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน	ระหว่างกลุ่ม	4			26.849 ^{ii*}	.000
	ภายในกลุ่ม	160.055				
4. ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	4	7.792	1.948	18.1531 ^{i*}	.000
	ภายในกลุ่ม	280	30.047	.107		
	รวม	284	37.839			
5. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	4			29.746 ^{ii*}	.000
	ภายในกลุ่ม	168.746				
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4			25.659 ^{ii*}	.000
	ภายในกลุ่ม	142.604				

ⁱ F-test ⁱⁱ Brown-Forsythe

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 ด้านความสมดุลในบทบาท พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26 -35 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านความสมดุลในบทบาท ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46-55 ปี ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46-55 ปี ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46-55 ปี รวมทั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สวนสุนันทา ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46-55 ปี ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีต่ำกว่า 25 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี และในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี รวมทั้ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวม ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46-55 ปีผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ด้วยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ด้วยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงาน

ที่มีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์ทำงาน 21-25 ปี และยังพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี มีความ คิดเห็นต่อการทำงานเป็นที่มของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านมี เป้าหมายร่วมกัน สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ ทำงาน 21-25 ปี ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นที่มของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน สูงกว่ากลุ่ม ตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี กลุ่มตัวอย่างที่ มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์ทำงาน 21-25 ปี และพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี มีความคิดเห็นต่อการ ทำงานเป็นที่มของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านการสนับสนุนและ การไว้วางใจต่อกัน ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ ทำงาน 21-25 ปี ด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี มี ความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นที่มของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ต่ำกว่ากลุ่ม ตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี และพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี มีความ คิดเห็นต่อการทำงานเป็นที่มของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้าน กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี และพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี มีความคิดเห็นต่อการ ทำงานเป็นที่มของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์ทำงาน 21-25 ปี รวมทั้ง พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี มีความ คิดเห็นต่อการทำงานเป็นที่มของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้าน

สำหรับผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้วยการใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 3 ผลทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Scheffe พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี และพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 21-25 ปี

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวม ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน และด้านความสมดุลในบทบาท อยู่ในระดับมาก ส่วน ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไม่แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามอายุ และประสบการณ์ทำงาน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ด้วยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านความสมดุลในบทบาท ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน และในภาพรวม แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านความสมดุลในบทบาท ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน และในภาพรวม แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยสามารถนำเสนอการอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสนันท์ สุริยะนาการณ์ (2556) เรื่อง พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ที่พบว่าระดับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากร กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา พูลเพชร (2558) เรื่อง ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่พยากรณ์ความสำเร็จในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนเครื่องพิมพ์ ที่พบว่า การทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของปลื้มจิตร์ บุญพึง (2559) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่พบว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของลำเทียน เผ่าอาจ (2559) เรื่อง การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาส อำเภอเมืองตราด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ที่พบว่า ข้าราชการครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาส อำเภอเมืองตราด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน ปรากฏว่า ผลการเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมี

ความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิติฤทธิ์ ทุนธนเวโรจน์ (2550) เรื่อง การทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี ที่พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเพศต่างกันมีระดับการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของลำเทียน เผ่าอาจ (2559) เรื่อง การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาส อำเภอเมืองตราด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามอายุ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ด้วยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาพรวมด้านความสมดุลในบทบาท ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม และด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แตกต่างจากงานวิจัยของนิติฤทธิ์ ทุนธนเวโรจน์ (2550) เรื่อง การทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอายุต่างกันมีระดับการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ด้วยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาพรวมด้านความสมดุลในบทบาท ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการสนับสนุน และการไว้วางใจต่อกัน และด้านกระบวนการ

ปฏิบัติงานชัดเจน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แตกต่างจากงานวิจัยของนิธิฤทธิ์ ทุนธนเวโรจน์ (2550) เรื่อง การทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน รวมทั้งแตกต่างจากงานวิจัยของมนัสนันท์ สุริยะนาการณ์ (2556) เรื่อง พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ที่พบว่า ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยเสนอข้อเสนอแนะการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านความสมดุลในบทบาท ผลการวิจัยพบว่า มีการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ แต่ประเด็นนี้มีความสอดคล้องแนวคิดการบริหารกล่าวคือ การทำงานโดยมีการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม ดังนั้น ประเด็นมีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับหน้าที่ต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ ถัดมาจากการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงาน จึงควรปรับปรุงให้มีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับหน้าที่ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านความสมดุลในบทบาทต่ำที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมด้านความสมดุลใน

บทบาท ควรจัดโครงสร้างองค์กรแบบโครงสร้างแนวนอน (Horizontal Structure) โดยการจัดหน่วยงานตามหน้าที่ (Functional Organization) เพื่อสนับสนุนความเชี่ยวชาญของบุคลากร และสร้างเครือข่ายทีมงานข้ามหน่วยงานเพื่อจัดทำโครงการ โดยรวมความเชี่ยวชาญของบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ (Foster, 2017) การจัดโครงสร้างองค์กรจะทำให้บุคลากรได้ทำงานตามความเชี่ยวชาญและทำงานเป็นทีมส่งผลให้บุคลากรเรียนรู้การทำงานให้สอดคล้องกับบทบาท อันได้แก่ การทำงานตามความรู้ความสามารถ การปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับหน้าที่ การปรับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานตามสถานการณ์ และการแบ่งความรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อให้สมาชิกแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ

2. ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ผลการวิจัยพบว่า มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายกำหนดร่วมกันมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ ควรสนับสนุนให้สมาชิกทุกคนในทีมงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายกำหนดร่วมกัน การที่สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานจะทำให้ศักยภาพของทีมงานสูงขึ้น เพราะสมาชิกแต่ละคนมีความสามารถและความถนัดต่างกันเมื่อได้ทำงานตามความสามารถและความถนัดก็จะช่วยให้ประสิทธิภาพของทีมงานมีสูงกว่าการที่สมาชิกบางคนช่วยกันปฏิบัติงาน

3. ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ ควรสนับสนุนให้สมาชิกทุกคนในทีมงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเนื่องจากการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจะทำให้สมาชิกรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานและจะทำให้เกิดการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกันอันจะส่งผลให้การแก้ปัญหามีประสิทธิภาพสูงกว่าการแก้ปัญหาโดยสมาชิกบางคน

4. ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าทีมมีความกล้าคิดกล้าตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ ควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจแก่ผู้ทำหน้าที่หัวหน้าทีมงาน หรือควรทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) หรือการวิจัยเชิงปฏิบัติแบบมีส่วนร่วม

ร่วม (participatory action research) เพื่อพัฒนาศักยภาพในการตัดสินใจ เพราะการที่หัวหน้าทีมมีความกล้าคิดกล้าตัดสินใจจะทำให้หัวหน้าทีมสามารถนำทีมไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ควรสร้างภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย เพราะผู้นำแบบประชาธิปไตยจะเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการทำงาน (Lewis, 1997) รวมทั้งผู้นำจะต้องมีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความไว้วางใจ (ณัฐภัสสร ธนาบรรพาศิษฐ์, พิศมัย จารุจิตติพันธ์ และพิสิฐ โองเจริญ, 2563, หน้า 36) ก็จะทำให้ความเป็นผู้นำโดดเด่นขึ้น และกล้าตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมมากขึ้น

5. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน ผลการวิจัยพบว่า มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนภายในทีมมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ ควรมีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อให้สมาชิกทุกคนในทีมงานยึดเป็นแนวในการปฏิบัติงานและสมาชิกทุกคนในทีมงานปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนทำให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจกล่าวได้ว่าทีมงานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงกว่าทีมงานที่ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

6. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แตกต่างกันไป อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์ทำงานต่างกันอาจมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน จึงควรสนับสนุนให้บุคลากรขององค์กรมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมขององค์กร เพราะบุคลากรแต่ละคนในองค์กรจะมีความสามารถและความถนัดที่แตกต่างและหลากหลาย ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เกี่ยวกับสภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมต่อไป
3. ควรวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) หรือการวิจัยเชิงปฏิบัติแบบมีส่วนร่วม (participatory action research) เพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2556). ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิรวรรณ วงศาโรจน์. (2547). พัฒนางานด้วยการสร้างทีมงาน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- จิตติมา พูลเพชร. (2558). ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่พยากรณ์ความสำเร็จในงาน ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนเครื่องพิมพ์. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์, 8(1), 32-43.
- ณัฐภัสสร ธนาบรรพาศิษฐ์, พิศมัย จารุจิตติพันธ์ และพิสิฐ โองเจริญ (2563). ภาวะผู้นำและบทบาทของผู้บริหารในองค์กรรัฐในยุคการเปลี่ยนแปลง. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 9(1), 28-39.
- ทรงวุฒิ ทาระสา. (2549). การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- นิธิฤทธิ์ ทุนธนเวโรจน์. (2550). การทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ

- เมือง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. (2542). *แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับปรุงองค์กร*. กรุงเทพฯ: การศึกษา.
- ปลื้มจิตร บุญเฟื่อง. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี* (รายงานวิจัยสถาบัน), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- พสุ เดชะรินทร์. (2549). *โครงการพัฒนาการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง. รายงานผลการศึกษาพัฒนารูปแบบเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐ: องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง สำหรับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- มัลลิกา วิชชูกรอิงครัต. (2553). *การศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานครูเทศบาลสังกัดเทศบาลเมืองชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- มนัสนันท์ สุริยะนาการณ์. (2556). *พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ลำเทียน เผ่าอาจ. (2559). *การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาส อำเภอเมืองตราด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สุเมธ งามกนก. (2551). *การสร้างทีมงาน (Team building). วารสารศึกษาศาสตร์, 19(1), 31-43.*
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2532). *การวางแผนการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- Best, J. W. (1986). *Research in education*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Foster, I. (2017). *Teams - The new organization design?*. Retrieved from http://static1.1.sqspcdn.com/static/f/861003/27678989/1504879913337/Teams_the_new_organization_design_.pdf?token=ypT0JHPz5swluG%2BJq60vZWG9DXY%3D
- Lewis, K. (1997). *Resolving social conflicts field theory in social science*. New York, NY: Harper.
- Parker, G.M. (1990). *Team players and team work: The new competitive business strategy*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Woodcock, M. (1989). *Team development manual*. 2nd ed., Worcester: Great Britain by Billing & Son.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. 2nd ed., Tokyo: John Weatherhill.

การระงับข้อพิพาทตามอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982

The Legal Problems on Disputes Settlement under the United Nations

Convention on the Law of the Sea 1982

สมชัย ศิริสมบุญเวช (Somchai Sirisomboonvej)*

Received: July 7, 2020

Revised: August 28, 2020

Accepted: October 15 2020

บทคัดย่อ

เมื่อทรัพยากรทางบกขาดแคลนหรือไม่เพียงพอต่อความต้องการของมนุษย์ ทะเลจึงเป็นอีกส่วนหนึ่งที่สนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรทางทะเลที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต ต่างให้ประโยชน์ต่อมนุษย์อย่างมากมายมหาศาล จึงไม่แปลกใจที่เกิดปัญหากระทบกระทั่งในการใช้ทะเลขึ้น

จากการศึกษาเห็นว่า การระงับข้อพิพาททางทะเลยังคงมีปัญหาค้างหรือช่องว่างทางกฎหมายอยู่ กล่าวคือวิธีการระงับข้อพิพาทที่กำหนดไว้ในอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982 ยังคงไม่สามารถบังคับใช้ได้มีประสิทธิภาพมากนัก เนื่องจากอนุสัญญาเปิดช่องให้รัฐคู่พิพาทมีโอกาสหรืออิสระในการเลือกวิธีระงับข้อพิพาทแบบสันติมากจนเกินไป ทำให้วิธีการระงับข้อพิพาทที่ต้องวินิจฉัยเพื่อให้มีผลบังคับไม่เกิดผลและอาจส่งผลให้ข้อพิพาทนั้นไม่ถูกระงับและกลายเป็นปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไขต่อไปได้

จากผลการศึกษา นำมาซึ่งข้อเสนอแนะโดยการแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อกำหนดของอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982 ในเรื่องของวิธีการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี และการระงับข้อพิพาทที่มีการวินิจฉัยเป็นผลบังคับโดยเฉพาะ

คำสำคัญ: การระงับข้อพิพาททางทะเล กฎหมายทะเล

Abstract

While the natural resource were deprived or insufficient for human. The sea was satisfied the need of human that they are valuable living and also non-living resources. Therefore, this situation becomes international problems.

From the study has found that the sea dispute settlement appear to be the legal problem. The dispute settlement under the provisions on UNCLOS 1982 have offered too many alternatives of peaceful settlement processes. Therefore, the peaceful settlement of disputes under UNCLOS 1982 has been ineffective.

From the results of the study the researchers would like to recommend the improvement of the dispute settlement of UNCLOS 1982, especially the provision on the dispute settlement, in order to be more effectiveness of the law of the sea.

Keyword: Sea law settlement of disputes, Sea law

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทะเลเปรียบเสมือนทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่าของมวลมนุษย์ การแสวงหาประโยชน์จากทะเลในอดีตประเทศมหาอำนาจจึงได้เปรียบมากกว่าประเทศอื่น ๆ ที่มีอำนาจน้อยกว่าหรือมีเทคโนโลยีด้อยกว่า ทำให้ผลประโยชน์จากการใช้ทะเลตกอยู่กับประเทศมหาอำนาจแต่เพียงฝ่ายเดียว ส่งผลให้เกิดการเอารัดเปรียบความความไม่เท่าเทียมกันขึ้น ด้วยเหตุผล

* อาจารย์ประจำ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
University Staff Faculty of Law, Ramkhamhaeng University

ดังกล่าวองค์การสันนิบาตชาติในขณะนั้นเริ่มเห็นความสำคัญถึงการกำหนดกฎหมายเกี่ยวกับทะเล โดยเน้นถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสำคัญ ๆ ได้แก่ เรื่องอาณาเขตทางทะเล (Maritime Zones) ซึ่งมีเขตทางทะเลที่สำคัญเพียงแค่ 2 เขตคือ ทะเลอาณาเขต (Territorial Seas) กับทะเลหลวง (High Sea) เท่านั้น จนมาถึงการประชุมการทำความตกลงด้านกฎหมายทะเล ณ กรุงเจนีวา ค.ศ.1958 ได้รวบรวมประเด็นสำคัญ ๆ ไว้จนเกิดเป็นอนุสัญญา 4 ฉบับได้แก่อนุสัญญาว่าด้วยทะเลอาณาเขตและเขตต่อเนื่องอนุสัญญาว่าด้วยทะเลหลวง อนุสัญญาว่าด้วยการประมงและการอนุรักษ์สิ่งมีชีวิตในทะเลหลวง และอนุสัญญาว่าด้วยไหล่ทวีป ซึ่งเรียกโดยรวมว่าอนุสัญญากรุงเจนีวา ค.ศ. 1958 (Geneva Convention 1958) อย่างไรก็ตาม อนุสัญญากรุงเจนีวาฯ ยังคงมีปัญหาในการพิจารณาเกี่ยวกับความกว้างของทะเลอาณาเขต เขตต่อเนื่อง (Contiguous Zone) และเขตประมง (Exclusive Fishery Zone) ที่ยังไม่สามารถหาข้อยุติได้เช่นกัน และแม้จะมีการประชุมเกิดขึ้นอีกเป็นครั้งที่ 2 เพื่อแก้ไขปัญหาลักษณะเกี่ยวกับเส้นฐานตรง (Straight Baselines) ที่มีการยอมรับหลักการแต่ก็ไม่สามารถกำหนดได้ว่าความกว้างของเส้นฐานตรงควรกำหนดไว้เท่าใดอีกทั้งจำกัดความของไหล่ทวีปที่ค่อนข้างคลุมเครือ (สมชัย ศิริสมบุญณเวช, 2553, หน้า 14) ทั้งนี้ในส่วนที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในอนุสัญญากรุงเจนีวา ค.ศ.1958 ได้กำหนดเรื่องการระงับข้อพิพาทแต่เฉพาะการประมงและการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งมีชีวิตในทะเลหลวง และในพิธีสารทางเลือกเท่านั้น

ในการประชุมครั้งที่ 3 โดยการประมวลกฎหมายเกี่ยวกับทะเลทั้งหมดให้อยู่ในฉบับเดียวที่ครอบคลุมเรื่องอาณาเขตทางทะเลต่าง ๆ การเดินเรือ ช่องแคบ รัฐหมู่เกาะ รัฐไร้ชายฝั่ง การคุ้มครองและรักษาสัตว์เลื้อยคลานทางทะเลทั้งที่อยู่ในอำนาจรัฐและนอกอำนาจรัฐการสร้างสิ่งก่อสร้างเพื่อการค้นคว้าและวิจัยทางวิทยาศาสตร์ รวมทั้งการระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ทางทะเลต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งกฎหมายฉบับนี้เรียกว่า อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982 (United Nations Convention on the Law of the Sea 1982) ทั้งนี้ความหมายของข้อพิพาทระหว่างประเทศที่ศาลประจำยุติธรรมระหว่างประเทศ (The Permanent Court of Justice) ได้กล่าวไว้ในคดี

Mavrommatis Palestine Concessions เมื่อ ค.ศ.1924 คดีลอตัส (Lotus Case) เมื่อ ค.ศ.1927 และที่ศาลยุติธรรมระหว่างประเทศ (International Court of Justice) ได้กล่าวไว้ในคดีดินแดนแอฟริกาตะวันตกเฉียงใต้ (South-West Africa Case) เมื่อ ค.ศ.1962 ซึ่งพอสรุปได้ว่า “ข้อพิพาทระหว่างประเทศ” หมายความว่า ความไม่ลงรอยกันในประเด็นข้อกฎหมายหรือข้อเท็จจริง ความขัดแย้งกันหรือการโต้แย้งกันในข้ออ้างทางกฎหมายหรือผลประโยชน์ส่วนได้เสียระหว่างรัฐสองรัฐ (สิทธิสนธิสัญญา, 2536, หน้า 14)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับข้อพิพาทระหว่างประเทศทางทะเล
2. เพื่อศึกษารูปแบบต่าง ๆ ในการระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศทางทะเล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาการระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศทางทะเล

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะมาตรการทางกฎหมายในการระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศทางทะเลตามที่กำหนดไว้ในอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982

สมมติฐานในการวิจัย

การกำหนดบังคับให้รัฐซึ่งเป็นคู่พิพาทระหว่างประเทศต้องเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ชัดเจน มากกว่าการให้รัฐคู่กรณีเลือกการระงับข้อพิพาทได้อย่างเสรี โดยผลการระงับข้อพิพาทกลับไม่ได้มีสภาพบังคับอย่างแท้จริง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) จากเอกสารชนิดต่าง ๆ (Documentary Research) ไม่ว่าจะเป็นหนังสือวิชาการ บทความ วารสาร และสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัย

วิวัฒนาการของกฎหมายทะเลเริ่มจากผลประโยชน์เกี่ยวกับทรัพยากรทางทะเลของแต่ละรัฐที่มีอย่างไม่เท่าเทียมกัน เนื่องจากประสิทธิภาพในการแสวงหาประโยชน์ที่แตกต่างกันทำให้เกิดการเอาเปรียบจากรัฐที่มีความสามารถในการแสวงหาประโยชน์ได้มากกว่าและไร้ขีดจำกัด แม้ว่าการแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรทางทะเลนั้นจะเกิดขึ้นในบริเวณชายฝั่งของรัฐอื่นก็ตาม จึงทำให้เกิดความตระหนักในการจัดทำกฎหมายระหว่างประเทศเกี่ยวกับทะเลขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ต่อมาเมื่อมีกฎหมายทะเลบังคับใช้ในทางระหว่างประเทศแล้วอย่างอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982 ซึ่งเปิดโอกาสให้รัฐเข้าเป็นภาคีสมาชิกของอนุสัญญา เพื่อให้เกิดการบังคับใช้ทั้งในระหว่างประเทศและเพื่อให้รัฐสมาชิกปรับกฎหมายภายในของตนให้สอดคล้องกับกฎหมายระหว่างประเทศด้วยนอกจากการใช้ประโยชน์บนผืนดินของมนุษย์ในการดำรงชีวิตด้านต่าง ๆ แล้วมนุษย์เองยังใช้ประโยชน์ของทะเลอีกมากมาย เช่น การขนส่งทางเรือทั้งในและระหว่างประเทศเพื่อการติดต่อค้าขาย การท่องเที่ยว หรือการประกอบอาชีพด้านประมง เป็นต้น

บทความนี้ผู้เขียนจึงแบ่งเนื้อหาออกเป็นสองส่วนหลัก ๆ ได้แก่ ลักษณะวิธีการระงับข้อพิพาทตามอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ. 1982 กับปัญหาประสิทธิภาพของการบังคับใช้จากการระงับกรณีพิพาทแต่ละวิธี ดังนี้

1. ลักษณะวิธีการระงับข้อพิพาทตามอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ. 1982

1.1 การระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี

วิธีการระงับข้อพิพาทตามอนุสัญญาฯ นี้เป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อให้เกิดข้อยุติหรือเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้ทะเลที่เกิดขึ้นของรัฐต่าง ๆ อย่างอิสระ โดยการกำหนดวิธีต่าง ๆ เอาไว้หลายรูปแบบ เช่น การแลกเปลี่ยนทัศนคติ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การประนีประนอม เป็นต้น แต่วิธีการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีนี้เป็นวิธีที่มีทั้งข้อดีและข้อเสีย กล่าวคือ ข้อดีนั้นทำให้คู่พิพาทไม่ถูกจำกัดอำนาจรัฐและเป็นระบบที่ยืดหยุ่นต่อการให้สิทธิของรัฐภาคีในการเลือกวิธีที่

สามารถระงับข้อพิพาทเองได้ แสดงให้เห็นถึงความเป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เป็นวิธีการควบคุมการใช้อำนาจรัฐที่ตีความหรือข้ออนุสัญญาฯ ไปในทางเพื่อประโยชน์ของตน อย่างไรก็ตาม วิธีการระงับข้อพิพาทนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นมาเฉพาะเกี่ยวกับการใช้ทะเลที่มีทั้งเป็นลักษณะของการวินิจฉัยที่มีผลบังคับและการให้โอกาสแก่รัฐภาคีในการเลือกใช้วิธีโดยสันติเพื่อระงับข้อพิพาทตามมาตรา 297 เพราะอนุสัญญาฯ มีเจตนารมณ์ให้ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้รับการระงับมากที่สุด อย่างไรก็ตามวิธีการระงับข้อพิพาทนี้จะต้องไม่ขัดหรือแย้งกับอนุสัญญาฯ นี้ด้วย

แม้ว่าวิธีการระงับข้อพิพาทตามอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982 จะแบ่งออกเป็นการระงับข้อพิพาทที่กฎหมายกำหนดให้รัฐสามารถตัดสินใจที่จะเลือกวิธีการระงับข้อพิพาทโดยสันติที่ตนเห็นว่าเหมาะสมกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรา 280 ซึ่งเป็นลักษณะของการระงับข้อพิพาทที่อนุสัญญาฯ เปิดโอกาสให้รัฐในข้อพิพาททั้งสองฝ่ายใช้วิธีการเจรจา ไกล่เกลี่ยมากกว่าเพราะการที่รัฐในข้อพิพาทเลือกวิธีใดเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้วอาจทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขและยุติโดยเร็วและไม่เกิดผลกระทบในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศด้วย วิธีการระงับข้อพิพาทนี้จึงเป็นลักษณะของการระงับที่เป็นไปอย่างประนีประนอมต่อกันแทนที่จะเป็นลักษณะของการบังคับให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในข้อพิพาทจะต้องได้รับการตัดสินให้แพ้หรือชนะและจะต้องเสียค่าใช้จ่ายมหาศาลรวมทั้งต้องเสียผลประโยชน์อื่น ๆ อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม การกำหนดวิธีการระงับข้อพิพาทดังกล่าว นั้น จะให้สิทธิของรัฐในข้อพิพาทเลือกวิธีการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีหรือกล่าวได้ว่าเปิดโอกาสให้รัฐเกิดความสมัครใจที่จะเข้าเป็นภาคีของอนุสัญญาฯ มากกว่าตามมาตรา 280 เนื่องจากว่ารัฐทุกรัฐย่อมคำนึงถึงความสำคัญของอำนาจอธิปไตยของรัฐตนเป็นสำคัญ (พพนธิ สุริยะ, 2555, หน้า 63) หากว่าอนุสัญญาฯ กำหนดให้ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับทะเลทุกกรณีจะต้องร้องขอต่อศาลให้เกิดการวินิจฉัยไม่ว่าจะเป็นศาลทะเลระหว่างประเทศ หรือศาลยุติธรรมระหว่างประเทศที่มีเขตอำนาจศาลนั้นเพื่อวินิจฉัยข้อพิพาททุกเรื่องแล้ว จะทำให้โอกาสที่รัฐจะเข้ามาเป็นภาคีของ

อนุสัญญาฯ มีจำนวนน้อยลง (ภุชงค์ ประดิษฐ์ธีระ, 2555, หน้า 23) เพราะเมื่อข้อพิพาทขึ้นสู่ศาล ผลของคำตัดสินมักจะเป็นลักษณะของการชนะหรือแพ้คดี ทำให้รัฐมองว่าผลจากการตัดสินนั้นจะทำให้ตนเสียประโยชน์และอาจไม่ได้รับความยุติธรรมเสมอไป ทำให้ผู้ร่างอนุสัญญาฯ ทั้งหลายต่างตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวจึงกำหนดให้รัฐมีโอกาสเลือกวิธีระงับข้อพิพาทตามที่ตนเห็นว่าจะยุติปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยไม่จำเป็นต้องเสนอข้อพิพาทนั้นขึ้นสู่ศาลเสมอไป

1.2 การระงับข้อพิพาทที่มีผลบังคับโดยศาล

เนื่องมาจากวิธีการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีที่อนุสัญญาฯ กำหนดให้รัฐในข้อพิพาทเลือกเองนั้น ไม่ได้ครอบคลุมถึงปัญหาที่เกี่ยวกับทะเลทุกเรื่อง เพราะอนุสัญญาฯ เห็นถึงความสำคัญในบางกรณีที่ไม่อาจให้รัฐในข้อพิพาทเลือกวิธีการระงับด้วยตนเองได้ ดังนั้น อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ. 1982 จึงกำหนดให้มีข้อจำกัดอำนาจรัฐหรือจำกัดให้รัฐต้องยอมรับเขตอำนาจของศาล โดยใช้วิธีการระงับข้อพิพาทที่มีผลบังคับตามมาตรา 297 และมาตรา 298 นั้นเอง เพราะอนุสัญญาฯ ยังมองเห็นถึงปัญหาของการเลือกวิธีระงับข้อพิพาทแบบสันติจากรัฐคู่พิพาทว่า หากเกิดเป็นกรณีที่รัฐคู่พิพาททะเลเลยหรือไม่ใส่ใจที่จะทำให้ปัญหานั้นถูกระงับและปล่อยให้ปัญหายืดเยื้อออกไป ก็จะทำให้เกิดผลกระทบอื่นๆ ตามมาได้ ซึ่งไม่ใช่เพียงแต่รัฐคู่พิพาทเท่านั้น

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนเห็นว่า มาตรา 282 เกี่ยวกับความตกลงของรัฐในข้อพิพาทที่ตกลงว่าจะไม่นำข้อพิพาทเข้าสู่วิธีดำเนินการวินิจฉัยที่มีผลบังคับ ซึ่งเป็นเรื่องของการมีกฎหมายกำหนดไว้ แต่ไม่สามารถนำวิธีการวินิจฉัยที่มีผลบังคับมาปรับใช้ได้ เนื่องจากกฎหมายให้อำนาจรัฐในข้อพิพาทที่อิสระในการตัดสินใจที่จะไม่ให้ข้อพิพาทของตนได้รับการวินิจฉัยที่มีผลบังคับซึ่งเป็นช่องว่างของกฎหมายที่จะทำให้ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการยุติ และผู้เขียนเห็นว่า กฎหมายในเรื่องนี้ให้อำนาจแก่รัฐในข้อพิพาทมากเกินไป เพราะปัญหาบางเรื่องจะต้องได้รับการดำเนินการที่มีผลบังคับเท่านั้น เช่น ข้อพิพาทเกี่ยวกับการคุ้มครองและรักษาสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมทางทะเลตามมาตรา 297 เป็นต้น ประการที่สอง สืบเนื่องจากกรณีข้อพิพาทเกี่ยวกับการถมทะเลชายฝั่งของประเทศสิงคโปร์และ

ประเทศมาเลเซียที่ศาลกฎหมายทะเลระหว่างประเทศวินิจฉัยให้ทั้งสองฝ่ายปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดต่อสิ่งแวดล้อมทางทะเลร่วมกัน (ปฎิเวทย์ ยาวงษ์, 2542, หน้า 66-67) กรณีดังกล่าวผู้เขียนเห็นว่า มาตรา 297 ว่าด้วยวิธีการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการคุ้มครองและรักษาสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมทางทะเล กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าจะต้องใช้วิธีดำเนินการวินิจฉัยที่มีผลบังคับเท่านั้น ซึ่งถือว่าเป็นข้อกำหนดที่จำกัดอำนาจอธิปไตยของรัฐจะต้องยอมรับวิธีการวินิจฉัยที่มีผลบังคับเพราะอนุสัญญาฯ ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมทางทะเลเป็นอย่างมาก และการที่จะปล่อยให้รัฐในข้อพิพาทตกลงกันเพื่อแก้ไขเพียงฝ่ายเดียวอาจจะไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และกรณีนี้ยังทำให้เห็นว่าเป็นเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดไว้อยู่แล้วแต่ไม่สามารถนำมาปรับใช้กับปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังเป็นปัญหาที่จะต้องใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวอีกด้วย ทั้งสองประการนี้จึงเป็นเรื่องที่สะท้อนให้เห็นถึงการมีกฎหมายแต่ไม่สามารถนำมาปรับใช้กับกรณีที่เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง แสดงให้เห็นว่ากฎหมายที่มีอยู่ไม่มีประสิทธิภาพและไม่สามารถนำมาบังคับใช้ได้จริง ส่งผลให้เจตนารมณ์ของวิธีดำเนินการวินิจฉัยที่มีผลบังคับนี้ไม่สมประสงค์และไม่สมเจตนารมณ์ของรัฐในข้อพิพาทที่ต้องการให้ได้รับการยุติข้อพิพาทจากศาลอย่างแท้จริงอีกด้วย

1.3 การกำหนดเขตอำนาจศาลทางเลือกในกรณีอื่น ๆ

อย่างไรก็ตาม เมื่อรัฐคู่พิพาทได้เลือกวิธีการระงับข้อพิพาทที่มีผลบังคับโดยศาลแล้วดังกล่าวข้างต้นแล้ว อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ. 1982 ยังกำหนดให้รูปแบบของการระงับข้อพิพาททางศาลที่หลากหลาย ซึ่งเป็นลักษณะการกำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ที่ยังเปิดโอกาสให้รัฐคู่พิพาทได้เลือกจะให้ศาลไหนเป็นผู้พิจารณาหรือวินิจฉัยกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น เช่น กรณีศาลยุติธรรมระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นศาลที่มีเขตอำนาจกว้างขวางและครอบคลุมถึงข้อพิพาททางทะเลด้วยหรือจะเลือกใช้ศาลทะเลระหว่างประเทศโดยตรง เนื่องจากเป็นระบบศาลที่จัดตั้งขึ้นมาโดยเฉพาะเกี่ยวกับข้อพิพาททางทะเล และได้รับการพิจารณาหรือวินิจฉัยได้ตรงประเด็นที่สุด ส่วนกรณีของศาลอนุญาโตตุลาการและ

ศาลอนุญาโตตุลาการพิเศษนั้น โดยเฉพาะศาลอนุญาโตตุลาการพิเศษที่เป็นศาลที่มีเขตอำนาจวินิจฉัยข้อพิพาทที่เป็นเรื่องเฉพาะ เช่น ข้อพิพาทเกี่ยวกับการประมง การคุ้มครองและรักษาสัตว์เลี้ยงทางทะเล การวิจัยทางวิทยาศาสตร์ หรือการเดินเรือ รวมทั้งมลภาวะจากเรือและการทิ้งเท ตามมาตรา 1 ก็ตาม หรือแม้กระทั่งศาลอนุญาโตตุลาการ ที่นับว่าเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในระบบศาลที่มีลักษณะความยืดหยุ่นและประนีประนอมมากกว่าศาลทะเลระหว่างประเทศ เพราะผลของคำชี้ขาดของศาลอนุญาโตตุลาการทั้ง 2 ประเภท ต่างไม่มีผลผูกพันกับรัฐคู่พิพาท ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982 ให้โอกาสกับรัฐคู่พิพาทในการระงับข้อพิพาทที่ยืดหยุ่นมากจนเกินไป จริงอยู่ที่แม้ว่าข้อพิพาทบางประการที่อนุสัญญา กำหนดให้ต้องมีการวินิจฉัยจากศาลที่มีผลบังคับ เช่น ข้อพิพาทด้านการคุ้มครองและรักษาสัตว์เลี้ยงทางทะเล ที่อนุสัญญานี้ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ มาตั้งแต่แรก อย่างไรก็ตาม แม้จะอนุสัญญา จะกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าให้ข้อพิพาทบางประการตามมาตรา 297 เป็นข้อพิพาทที่รัฐคู่พิพาทถูกจำกัดสิทธิ และต้องเข้าสู่วิธีการระงับข้อพิพาทที่มีผลการวินิจฉัยบังคับเท่านั้น แต่อนุสัญญายังมีช่องว่างที่ทำให้ผลของการระงับข้อพิพาทที่มีผลการวินิจฉัยบังคับไม่เกิดประสิทธิภาพ เพราะการที่ระบุประเภทของแต่ละศาลให้รัฐคู่พิพาทมีทางเลือกที่จะนำข้อพิพาทนั้นไปยังศาลใดก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นศาลยุติธรรมระหว่างประเทศ ศาลทะเลระหว่างประเทศ ศาลอนุญาโตตุลาการ หรือศาลอนุญาโตตุลาการพิเศษ และผลของการวินิจฉัยหรือชี้ขาดของแต่ละศาลก็มีผลบังคับไม่เหมือนกัน กล่าวคือ หากรัฐคู่พิพาทใดมีข้อพิพาทเกี่ยวกับการคุ้มครองและรักษาสัตว์เลี้ยงทางทะเลแล้ว รัฐคู่พิพาทนั้นตกลงจะนำข้อพิพาทให้ศาลอนุญาโตตุลาการพิเศษเป็นผู้ชี้ขาด ซึ่งเป็นศาลที่มีเขตอำนาจเฉพาะ แต่ลักษณะของศาลอนุญาโตตุลาการพิเศษนั้น จะเป็นศาลที่ค่อนข้างมีความยืดหยุ่นสูงในการเปิดโอกาสให้รัฐคู่พิพาทร้องขอให้ศาลกำหนดเป็นเพียงข้อเสนอแนะที่ไม่มีผลเป็นคำชี้ขาดก็ได้

ประการที่สอง ตามมาตรา 286 อนุสัญญา กำหนดไว้ว่าหากวิธีการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีในข้อพิพาทเลือกนั้นไม่อาจยุติหรือแก้ไขปัญหาได้แล้ว ให้เสนอข้อพิพาทนั้นต่อศาลหรือคณะตุลาการที่มีเขต

อำนาจเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในข้อพิพาทร้องขอเท่านั้น ตามมาตรา 286 ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า การที่อนุสัญญากำหนดไว้แต่เพียงให้คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้นร้องขอให้ศาลใดศาลหนึ่งที่กำหนดไว้ในมาตรา 287 ให้ศาลนั้นมีอำนาจวินิจฉัยข้อพิพาทได้ ซึ่งมีกรณีศึกษาจากคดีหมู่เกาะแสปรัตลีย์ (Spratlys) เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2016 คณะอนุญาโตตุลาการจำนวน 5 ท่านมีมติเป็นเอกฉันท์ว่า การกล่าวอ้างสิทธิ์ทางประวัติศาสตร์และการใช้แผนที่เส้นประ 9 เส้นเพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจอธิปไตย ตลอดจนการผูกขาดการใช้สอยทรัพยากรทางธรรมชาติของรัฐบาลจีนในบริเวณดังกล่าวนั้นเป็นการกระทำที่ปราศจากพื้นฐานทางกฎหมาย (Docslide, 2016, p.8) อีกนัยหนึ่ง คือ การกระทำของจีนเป็นสิ่งที่ขัดต่ออนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982 ที่จีนและฟิลิปปินส์ต่างเป็นภาคีของอนุสัญญานั้นเอง

ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นว่า การที่อนุสัญญากำหนดให้รัฐคู่พิพาทเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอให้มีการวินิจฉัยที่มีผลบังคับนั้น เป็นช่องว่างที่ทำให้ผลของวิธีการระงับข้อพิพาทที่มีการวินิจฉัยบังคับไม่มีประสิทธิภาพและเป็นการมองเห็นถึงความเพิกเฉยของรัฐคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งต่อคำวินิจฉัยของศาลอีกด้วย ดังนั้นในคดีหมู่เกาะแสปรัตลีย์จึงเป็นตัวอย่างที่สำคัญที่แสดงให้เห็นถึงการมีกฎหมายแต่ไม่สามารถนำมาปรับใช้ให้เกิดผลได้

2. ปัญหาประสิทธิภาพของการบังคับใช้จากการระงับกรณีพิพาทแต่ละวิธี

2.1 วิธีการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี

ด้วยวิธีการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีเป็นวิธีที่ค่อนข้างมีความยืดหยุ่นต่อรัฐคู่พิพาทในการยุติปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการพูดคุย ไกล่เกลี่ย ประนีประนอม อื่นๆ เป็นการมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหาของรัฐคู่พิพาทกันเองอย่างรอมชอมฉันมิตร ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการที่ไม่กระทบถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศด้วย จึงเป็นวิธีที่อนุสัญญา สนับสนุนให้มีการพูดคุยกันเป็นอันดับแรกก่อนที่จะนำปัญหานั้นขึ้นสู่ศาล แต่อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนเห็นว่า การจะนำวิธีการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีมาบังคับใช้นั้นควรมีข้อจำกัดในบางข้อพิพาทที่ไม่อาจนำวิธีดังกล่าวมาใช้ได้ เพราะข้อพิพาทที่เกิดขึ้นนั้นอาจไม่ได้มีผลกระทบเฉพาะกับรัฐคู่พิพาทเท่านั้น (Treves,

2012, p.18) แต่ยังส่งผลกระทบต่อรัฐอื่น ๆ เป็นวงกว้างได้ อีกทั้งเมื่อรัฐคู่พิพาทเห็นว่าข้อพิพาทนั้นไม่สามารถระงับด้วยสันติวิธีและตกลงว่าจะไม่นำข้อพิพาทนั้นให้ศาลตามอนุสัญญาฯนี้กำหนดให้มีเขตอำนาจมีข้อวินิจฉัยที่มีผลบังคับตามมาตรา 282 ที่กำหนดไว้ว่าถ้ารัฐภาคีซึ่งเป็นฝ่ายในข้อพิพาทโดยอาศัยความตกลงทั่วไป ความตกลงระดับภูมิภาคหรือทวิภาคี หรือความตกลงอื่นใด และเมื่อได้มีการร้องขอจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในข้อพิพาทให้เสนอข้อพิพาทเช่นนั้นเข้าสู่วิธีดำเนินการซึ่งมีการวินิจฉัยที่มีผลบังคับเว้นแต่ฝ่ายต่าง ๆ ในข้อพิพาทตกลงกันเป็นอย่างอื่นจากข้อกำหนดของมาตรา 282 ทำให้เห็นได้ชัดว่า หากรัฐในข้อพิพาทใช้ช่องว่างของกฎหมายดังกล่าวเพื่อที่จะตกลงกันไม่ให้ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะกับข้อพิพาทที่เกิดจากการถมทะเลชายฝั่งให้ได้รับการวินิจฉัยที่มีผลบังคับ (ทรงพร ประมาณ, 2559, หน้า 33) เช่นนี้จะส่งผลให้ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไขและเป็นการกีดขวางไว้ซึ่งปัญหาดังกล่าว ผู้เขียนจึงเห็นว่า ข้อกำหนดในมาตรา 282 เป็นข้อบกพร่องที่ทำให้วิธีการระงับข้อพิพาทที่มีผลบังคับนั้นไม่มีประสิทธิภาพและไม่สามารถบังคับรัฐในข้อพิพาทได้เลย

2.2 วิธีการระงับข้อพิพาทที่มีผลบังคับโดยศาล

ดังที่อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982 ได้กำหนดให้ข้อพิพาทบางประการที่จะต้องนำขึ้นสู่ศาลเพื่อให้มีคำวินิจฉัยและมีสภาพบังคับให้รัฐคู่พิพาทที่เกี่ยวข้องจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยนั้นตามมาตรา 297 เป็นข้อพิพาทที่อนุสัญญาฯ มองเห็นว่าเป็นปัญหาที่แม้ว่าจะเกิดขึ้นเพียงครั้งรัฐ 2 รัฐโดยตรง แต่ผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้วมักจะขยายเป็นวงกว้างหรือกระทบถึงรัฐอื่นที่เป็นสมาชิกอนุสัญญาฯนี้ด้วย ซึ่งผลกระทบนั้นย่อมหมายถึงผลกระทบต่อสิทธิในการใช้ประโยชน์หรือสิทธิในการแสวงหาประโยชน์ของรัฐโดยทั่วไปนั่นเอง (นิสิตดา หงษ์ชูเกียรติ, 2546, หน้า 82) แต่อย่างไรก็ตาม บางข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะกับคดีการถมทะเลของประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย ซึ่งกรณีดังกล่าวผู้เขียนเห็นว่า มาตรา 297 บัญญัติชัดเจนถึงวิธีการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการคุ้มครองและรักษาสันติภาพทางทะเลนั้นจะต้องใช้วิธีดำเนินการวินิจฉัยที่มีผลบังคับเท่านั้น ซึ่งถือว่าเป็นข้อกำหนดที่

จำกัดอำนาจอธิปไตยของรัฐจะต้องยอมรับวิธีการวินิจฉัยที่มีผลบังคับเพราะอนุสัญญาฯ ให้ความสำคัญกับสันติภาพทางทะเลเป็นอย่างมาก และการที่จะปล่อยให้รัฐในข้อพิพาทตกลงกันเพื่อแก้ไขเพียงฝ่ายเดียวนั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และกรณีนี้ยังทำให้เห็นว่าเป็นเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดไว้อยู่แล้วแต่ไม่สามารถนำมาปรับใช้กับปัญหาที่เกิดขึ้น แสดงให้เห็นว่ากฎหมายที่มีอยู่ไม่มีประสิทธิภาพและไม่สามารถนำมาบังคับใช้ได้จริง ส่งผลให้เจตนารมณ์ของวิธีดำเนินการวินิจฉัยที่มีผลบังคับนี้ไม่สมประสงค์และไม่สมเจตนาของรัฐในข้อพิพาทที่ต้องการให้ได้รับการยุติข้อพิพาทจากศาลอย่างแท้จริงอีกด้วย

2.3 การกำหนดเขตอำนาจศาลทางเลือกกรณีอื่น ๆ

ดังคดีตัวอย่างที่เกิดขึ้นทั้งกรณีของคดีถมทะเลของสิงคโปร์กับมาเลเซีย และคดีหมู่เกาะสแปรตลีย์นั้น ทำให้เห็นถึงสภาพบังคับของเขตอำนาจศาลที่ไม่มีสภาพบังคับที่แท้จริง ไม่เกิดประสิทธิภาพ หรือเรียกได้ว่าคำวินิจฉัยของศาลไม่มีสภาพบังคับเลย เมื่อแยกพิจารณาออกเป็นคดีตัวอย่างแรก คือ คดีถมทะเลระหว่างสิงคโปร์และมาเลเซีย แม้ว่าประเทศทั้งสองได้เริ่มต้นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการหารือกันก่อนแบบฉันทมิตร จึงทำให้เห็นว่าทั้งสองประเทศประสงค์ให้ปัญหาได้รับการแก้ไขหรือยุติโดยวิธีสันติมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีสันติแล้ว ประเทศทั้งสองจึงต้องนำปัญหาเข้าสู่การระงับทางศาลแทน แสดงให้เห็นว่าทั้งสองประเทศยอมรับอำนาจศาลและเคารพถึงคำวินิจฉัยของศาลที่จะเกิดขึ้นว่าจะไปในทิศทางใด เพราะเมื่อข้อพิพาทขึ้นสู่ศาลแล้วย่อมมีคำวินิจฉัยที่เป็นสภาพบังคับและรัฐคู่พิพาทต้องปฏิบัติตาม อย่างไรก็ตาม คำวินิจฉัยที่เกิดขึ้นจากศาลในคดีนี้ไม่ได้มีผลเป็นเช่นนั้น เนื่องจากศาลมองว่าข้อพิพาทถมทะเลเป็นเรื่องที่ต้องจัดตั้งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านขึ้นมาเพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไขมากที่สุดโดยให้ทั้งสิงคโปร์และมาเลเซียจัดตั้งคณะกรรมการนี้ขึ้นมาร่วมกัน ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวความคิดการใช้อำนาจของรัฐที่จำต้องแสดงออกเพื่อดำเนินการแก้ปัญหารัฐไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ อย่างสงบสันติภายใต้ผลประโยชน์ของประชาชนในประเทศตน

(ญาณวัฒน์ พลอยเทศ และสุทธิดีผล ชมไพศาล, 2561, หน้า 79)

สรุปผลการวิจัย

ปัจจุบันการใช้ทะเลหรือแม้แต่ทรัพยากรทางทะเลของมนุษย์มีความแพร่หลายและเท่าทวี เนื่องจากเทคโนโลยีของมนุษย์ที่มีการพัฒนาไม่หยุดหย่อน และทำให้มนุษย์ใช้โอกาสในด้านนี้แสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองได้เต็มที่ เมื่อทรัพยากรทางบกขาดแคลนหรือไม่เพียงพอต่อความต้องการของมนุษย์ ทะเลจึงเป็นอีกส่วนหนึ่งที่สนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรทางทะเลที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต ต่างให้ประโยชน์ต่อมนุษย์อย่างมากมายมหาศาล จึงไม่แปลกใจที่เกิดปัญหาการกระทบกระทั่งในการใช้ทะเลขึ้น อย่างไรก็ตาม ปัญหาดังกล่าวอาจกระจายความรุนแรงจนก่อให้เกิดความบานปลายและกลายเป็นข้อพิพาททางทะเลขึ้น ทั้งนี้ จึงทำให้เกิดกฎเกณฑ์ที่จะต้องนำมาบังคับใช้กับกรณีที่เกิดขึ้นในทะเลโดยเฉพาะ อันเป็นที่มาของอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ. 1982 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกฎเกณฑ์ทางทะเล โดยให้รัฐต่างมีอำนาจอธิปไตยและสิทธิอธิปไตยได้ในทะเลส่วนต่างๆได้ แม้แต่การใช้ทรัพยากรหรือการใช้ประโยชน์ทางทะเล รัฐก็ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่อยู่ในอนุสัญญาฉบับนี้ และอื่น ๆ และเมื่อเกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับการใช้ทะเลขึ้น อนุสัญญาจึงได้กำหนดทางเลือกในการรับข้อพิพาทได้หลากหลาย ซึ่งแต่ละวิธีมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรและแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อกำหนดของอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982 ในเรื่องของวิธีการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี ในมาตรา 282 โดยกำหนดเพิ่มเติมว่าหากไม่อาจระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีได้ รัฐคู่พิพาทนั้นจะต้องนำข้อพิพาทดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการทางศาลเพื่อให้มีการระงับโดยแท้จริงแม้ว่าจะต้องมีผลวินิจฉัยบังคับก็ตาม
2. ควรแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งเมื่อมีข้อพิพาทที่ตรงกับข้อจำกัดสิทธิของรัฐตามมาตรา 297 แล้ว รัฐคู่พิพาทเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีสิทธิที่จะนำข้อพิพาทนั้นขึ้นสู่ศาล

ให้มีการวินิจฉัยที่มีผลบังคับเพียงฝ่ายเดียวได้และผลการวินิจฉัยของศาลผูกพันรัฐคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งได้

3. ควรแก้ไขเพิ่มเติมในมาตรา 287 โดยการกำหนดเขตอำนาจศาลไว้อย่างชัดเจนว่าศาลใดมีอำนาจวินิจฉัยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นดังกล่าวได้ โดยไม่ควรนำทางเลือกของศาลมากำหนดไว้ เพราะทำให้ทับัญญัตติดังกล่าวไม่มีประสิทธิภาพในการบังคับใช้หรือไม่สมกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย

เอกสารอ้างอิง

- ญาณวัฒน์ พลอยเทศ และ สุทธิดีผล ชมไพศาล. (2561). ปัญหาบทบัญญัติการลงโทษจำคุกบิดามารดา หรือผู้ปกครองในการฉีกเด็กหรือผู้เยาว์กระทำความผิดตามคำสั่งคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติที่ 22/2558. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 7(2), 76-87.
- ทรงพร ประมาณ. (2559). ปัญหากฎหมายระหว่างประเทศ เกี่ยวกับการถมทะเลชายฝั่ง. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พนนธิ สุริยะ. (2555). คู่มือกฎหมายระหว่างประเทศ สำหรับประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- นิสิตตา หงษ์ชูเกียรติ. (2546). การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการประนีประนอมที่มีลักษณะบังคับตามอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ. 1982. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปฏิเวทย์ ยาวงษ์. (2542). การคุ้มครองความหลากหลายทางชีวภาพและระบบนิเวศทางทะเลภายใต้กฎหมายสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ: ศึกษาทรัพยากรปลา. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภุชงค์ ประดิษฐ์ธีระ. (2555). การเข้าเป็นภาคี UNCLOS 1982 ของไทย. นววิศาสตร์, 95(2), 23.
- สมชัย ศิริสมบุญเวช. (2553). กฎหมายระหว่างประเทศ ว่าด้วยทะเล (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิทธิธันธ์ สิทธิสุข. (2536). ประสิทธิภาพของการระงับข้อพิพาทที่มีลักษณะบังคับในอนุสัญญาสหประชา-

ชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982. วิทยานิพนธ์

นิติศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Docslide, (2016). *Treaty of tordesillas* Retrieved from:

<https://www.docslide.com.br/documents/treaty-of-tordesillas-56ea73a5a4eb8.html>.

Treves, Tullio. (2012). *United Nations Convention*

on the Law of the Sea. Retrieved from

<http://legal.un.org/avl/ha/uncls/uncls.html>

**การบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1**
**Strategic Management of Schools under Pathumthani Primary
Educational Service Area Office 1**

สมหมาย นาคสิงห์ (Sommai Naksing)¹ สุรัชชัย ลิกขาบัณฑิต (Surachai Sikkhabandit)²

Received: May 2, 2020

Revised: August 10, 2020

Accepted: September 26, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำแนกตามขนาดของโรงเรียน และ 3) กำหนดแนวทางการพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและครู จำนวน 309 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย (1) ด้านงานงบประมาณ (2) ด้านงานวิชาการ (3) ด้านงานบุคคล (4) ด้านงานทั่วไป ตามลำดับ 2) โรงเรียนประถมศึกษาที่มีขนาดต่างกัน มีการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการพัฒนาการ

บริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา ได้แก่ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การประสานความร่วมมือ การส่งเสริมและสนับสนุน การมีส่วนร่วม การบริหารพัสดุและสินทรัพย์ เป็นต้น

คำสำคัญ: การบริหารเชิงกลยุทธ์, โรงเรียนประถมศึกษา, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the strategic management of schools, 2) to compare the strategic management by school size, and 3) to study the development guidelines of strategic management of schools under the Pathumthani Primary Educational Service Area Office 1. The samples were 309 school administrators and teachers by using the purposive Sampling technique. The instruments used for data gathering were questionnaire and in-depth interview, form. The data were analyzed by percentage, mean, Standard Deviation, One-way ANOVA and content analysis.

The research findings were that; 1) Overall and individual strategic management were at a moderate level, as follows: (1) budget management, (2) academic management, (3) personnel management, (4) general management, respectively. 2) There was

¹ นิสิตมหาบัณฑิตหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
M.Ed. Student, Eastern Asia University.

² อาจารย์ที่ปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Advisor, Graduate School, Eastern Asia University.

no significant difference in strategic management among different school sizes. 3) Strategic management guideline development is composed of the following: the internal quality assurance cooperation enhancement procurement and everyone should be involved in, asset management etc.

Keywords: Strategic management, Primary schools, Pathumthani Primary Educational Service Area Office 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารจัดการสถานศึกษาให้มีคุณภาพนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องนำหลักบริหารจัดการที่นำแนวคิดใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพสถานศึกษา ซึ่งองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ระดับหน่วยงานของสถานศึกษา และสถานศึกษาอาจแตกต่างกันได้ตามการแบ่งส่วนงานภายในสถานศึกษา คือ ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานต้องสอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์ระดับสถานศึกษา นอกจากนี้ ต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนางานตามบทบาทหน้าที่และภารกิจในงานประจำของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน กระบวนการแปลงยุทธศาสตร์ระดับสถานศึกษาสู่ระดับหน่วยงาน ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับสถานศึกษา และแผนงานประจำปีด้วยการสำรวจสภาพปัจจุบันของหน่วยงานหรือการวินิจฉัยองค์การระดับหน่วยงาน (Unit diagnosis) ด้วยเครื่องมือการบริหารต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT analysis) การวางแผนยุทธศาสตร์ด้วยแผนที่ยุทธศาสตร์ (strategic map) ระดับหน่วยงานและการกำหนดตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน และกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติระดับหน่วยงาน (unit performance evaluation) จากการสังเกตประกอบการสัมภาษณ์ผู้บริหารและครู พบว่าการดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ส่วนใหญ่ยังขาดการดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐานหรือหาวิธีการกลยุทธ์ต่างๆ ใน

การบริหารโรงเรียนอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน จากการที่โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำนวน 103 โรงเรียน ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) รอบสาม จำนวน 103 โรงเรียน มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี จำนวน 91 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 88.35 ระดับพอใช้ จำนวน 12 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 11.65 รับรองผล จำนวน 86 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 83.50 ไม่รับรอง จำนวน 17 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 16.50 (แผนปฏิบัติการประจำปี 2559 สพป.ปทุมธานี 1, 2559, หน้า 6) ซึ่งมีโรงเรียนที่ยังไม่ผ่านการประเมิน สะท้อนไปถึงการบริหารจัดการโรงเรียนที่ยังไม่ดีพอ ขาดกลยุทธ์ที่ดีในการบริหาร

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 เพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ให้มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรมการบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นวิธีการหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ผู้บริหารควรใช้การบริหารให้เป็นไปอย่างมีระบบ นักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าบริหารเชิงกลยุทธ์ไว้หลากหลาย ตัวอย่าง เช่น เป็นกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยพิจารณาสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการขององค์การ (กุหลาบเกลี้ยงชุม, 2557) โดยสามารถขยายความส่วนของขั้นตอนการดำเนินการได้โดยให้ความหมายถึงการบริหารงานซึ่งกระทำอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อการตัดสินใจทางเลือกที่ดีที่สุด นำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพโดยใช้กระบวนการของการกำหนดทิศทางระยะยาว การกำหนดกลยุทธ์ การดำเนินกลยุทธ์ และการควบคุมและการประเมินกลยุทธ์ขององค์การ (ณัฐนันท์ พิทยะภัทร์, 2557) นอกจากนี้ยังถูกขยายความในส่วนของการพิจารณาปัจจัยที่ต้องคำนึงได้โดยให้ความหมายถึง การบริหารที่มุ่งวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายในองค์การ เช่น กระบวนการทำงานต่างๆ การเงิน หรือทรัพยากร

มนุษย์ เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กร การตลอดจนปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์หาโอกาสและข้อจำกัดที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของกิจการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยนำผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมดังกล่าวมาดำเนินการวางแผนการทำงานอย่างเป็นลำดับขั้นตอนก่อนหลัง มีการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และการควบคุมประเมินผลกลยุทธ์ โดยขับเคลื่อนทั้งองค์กรไปสู่เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อย่างเป็นระบบ (ณรงค์ขพิพรชุนทด, 2554) ซึ่งจากที่กล่าวมาก็สอดคล้องกับการให้นิยามอื่นๆ เช่น เป็นวิธีการหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ บรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ โดยพิจารณาสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร (รินดา น้ำใจสุข, 2556) และการบริหารเชิงกลยุทธ์หมายถึงกระบวนการบริหารองค์กรโดยรวมให้มีกลยุทธ์หลักและกลยุทธ์การแข่งขัน โดยจะต้องมีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อสร้างแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก และกับจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กรนั้น ๆ เพื่อให้สามารถนำแผนกลยุทธ์นั้นไปปฏิบัติให้บังเกิดผลตลอดจนมีการติดตามและประเมินผลเชิงกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้อง (สุพานี สฤษฏีวานิช, 2553)

สรุปได้ว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึงกระบวนการบริหารองค์กรที่มุ่งวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายในองค์กร เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กร ตลอดจนปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เพื่อวิเคราะห์หาโอกาสและข้อจำกัดที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของกิจการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยนำผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมดังกล่าวมาดำเนินการวางแผนการทำงาน นำไปสู่เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

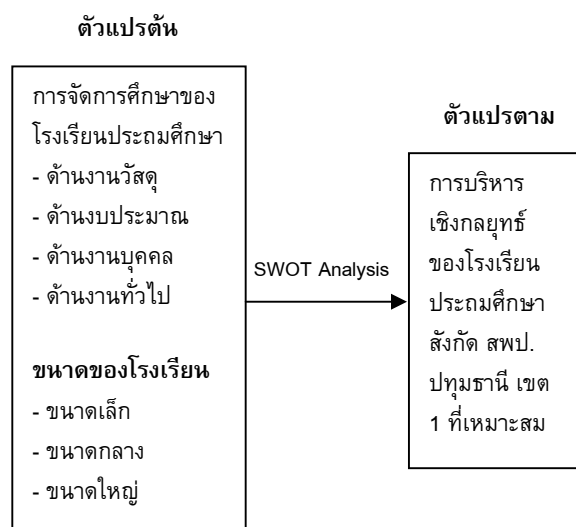
1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำแนกตามขนาดของโรงเรียน
3. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1

วิธีดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา ด้านงานวิชาการ ด้านงานงบประมาณ ด้านงานบุคคล และด้านงานทั่วไป และทิศทางของการพัฒนาสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในประเทศที่ส่งผลต่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา แล้วทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรเพื่อสรุปเป็นความสัมพันธ์แบบเมตริกซ์ของปัจจัยกลยุทธ์ทั้งสองด้านมาพิจารณากำหนดตำแหน่งของกลยุทธ์ให้เหมาะสม เรียกว่า SWOT (strength, weakness, opportunity, and threat) จากแนวคิดของ ฌ็องฌักนิน พิตะภักดิ์ (2557), พิบูล ทีปะปาล (2555), ไพโรจน์ ปิยะวงษ์วัฒนา (2554), สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน (2552), Bovee (1993), Hill & Westbrook (1997), Mondy (1988) เพื่อใช้กำหนดแนวทางการพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร และครู จากโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 103 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 1,926 คน ตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 103 คน และครู จำนวน 206 คน รวมทั้งสิ้น 309 คน ได้มาด้วยการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้บริหาร จำนวนโรงเรียนละ 1 คน และตัวแทนครู จำนวนโรงเรียนละ 2 คน จากโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามสภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มี 4 ตอน สอบถามเกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ 4 ด้าน 1) การบริหารงานวิชาการ 2) การบริหารงบประมาณ 3) การบริหารบุคลากร 4) การบริหารงานทั่วไป มีจำนวนคำถาม 40 ข้อ มีค่า

ความเที่ยงตรงเป็นรายข้อระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.876

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเอฟ (F test) เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้เทคนิค LSD และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

1. สภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ดังตาราง

ตาราง 1 แสดงสภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1

ด้าน	สภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์	M	S.D.	ระดับผลการปฏิบัติ	อันดับ
1	ด้านงานวิชาการ	3.46	0.89	ปานกลาง	2
2	ด้านงานงบประมาณ	3.48	0.82	ปานกลาง	1
3	ด้านงานบุคคล	3.42	0.85	ปานกลาง	3
4	ด้านงานทั่วไป	3.36	0.81	ปานกลาง	4
รวม		3.43	0.84	ปานกลาง	-

โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.43$; $S.D. = 0.84$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านงานงบประมาณ เป็นอันดับที่ 1 ($M = 3.48$; $S.D. = 0.82$) ด้านงานวิชาการ เป็นอันดับที่ 2 ($M = 3.46$; $S.D. = 0.89$) ด้านงานบุคคล เป็นอันดับที่ 3 ($M = 3.42$; $S.D. = 0.85$) และด้านงานทั่วไป เป็นอันดับที่ 4 ($M = 3.36$; $S.D. = 0.81$) ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ตามขนาดของโรงเรียน

สภาพการบริหาร เชิงกลยุทธ์	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านงานวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.252	0.128	1.427	.24
	ภายในกลุ่ม	293	40.027	0.088		
	รวม	295	40.279			
ด้านงานงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.128	0.064	0.403	.67
	ภายในกลุ่ม	293	72.157	0.159		
	รวม	295	72.286			
ด้านงานบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.819	0.409	1.988	.14
	ภายในกลุ่ม	293	93.290	0.206		
	รวม	295	94.109			
ด้านงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	0.297	0.149	0.675	.51
	ภายในกลุ่ม	293	99.744	0.220		
	รวม	295	100.041			
โดยรวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.007	0.004	0.031	.97
	ภายในกลุ่ม	293	53.228	0.118		
	รวม	295	53.235			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ที่มีขนาดโรงเรียนต่างกัน มีสภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า โรงเรียนทุกขนาดมีสภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ไม่แตกต่างกันเช่นกัน

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 จากจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 2) เสริมสร้างการทำงานร่วมกันโดยการประสานความร่วมมือ 3) การส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน 4) นำไปใช้ในการบริหารพัสดุและสินทรัพย์ 5) เป็นแนวทางในการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา 6) เป็นแนวทางในการจัดทำผลการใช้งบประมาณ 7) นำไปใช้วางแผนอัตรากำลังของ

สถานศึกษา 8) เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยเจาะด้านวินัย 9) นำไปใช้สร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรทางการศึกษา 10) การประสานและส่งเสริมระบบเครือข่ายการศึกษา 11) การประสานราชการกับเขตพื้นที่การศึกษา และ 12) การนำไปใช้ในการจัดทำสำมะโนเพื่อการรับนักเรียนใหม่

ในประเด็นที่เกี่ยวกับโอกาส และอุปสรรค ในสถานศึกษาอาจนำไปใช้ในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ 1) การศึกษาวิจัยและพัฒนาทางการศึกษา 2) ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตรแบบบูรณาการ 3) สถานศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง 4) เป็นแนวทางในการนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และ 5) เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพแบบมีส่วนร่วม

อภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยหลักที่เป็นตัวกำหนดทิศทางการบริหาร และจุดอ่อน จุดแข็ง จากผลการวิจัยที่พบว่าสภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านงานงบประมาณ ด้านงานวิชาการ ด้านงานบุคคล และด้านงานทั่วไป ตามลำดับ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนั้นเนื่องมาจากงานงบประมาณเป็นการกำหนดทิศทางการบริหารอย่างมีระบบแบบแผน จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการบริหาร โดยเฉพาะด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะเป็นข้อพิสูจน์ว่าแต่ละโรงเรียนนั้นสามารถนำกลยุทธ์ไปดำเนินการให้ได้ตามแผนงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร ที่สำคัญ ผลการศึกษาสภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ในครั้งนี้ สามารถระบุจุดแข็ง (Strength: S) และจุดอ่อน (Weakness: W) ของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยพบจุดแข็งเกี่ยวกับการจัดทำแผนกลยุทธ์หรือแผนการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะผู้นำในการบริหารสถานศึกษาให้ได้อย่างเป็นมาตรฐานตามตัวชี้วัดการประกันคุณภาพ

2. การศึกษาจากผลการวิจัยที่พบว่า โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ที่มีขนาดต่างกัน มีสภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยภาพรวมไม่ แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นถึงมาตรฐานในการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 แต่ยังพบจุดอ่อนในการวางแผน การปฏิบัติ การกำกับติดตาม และการประเมินผลการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ซึ่งถือเป็นงานบุคคล ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ควรนำเอาวิธีการต่าง ๆ มาใช้ในการพัฒนาทรัพยากร

มนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยสรรหาและเลือกบุคคลเข้าทำงานอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งรู้จักกระตุ้นให้เขาเหล่านั้นเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่และพึงพอใจในงานนั้น ๆ อีกด้วย

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ทั้ง 12 ข้อที่ได้กล่าวไปในส่วนของผลการวิจัย และการสรรหาและเลือกบุคคลเข้าทำงานอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งรู้จักกระตุ้นให้เขาเหล่านั้นเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่และพึงพอใจในงานนั้น ๆ จากการอภิปรายข้อที่ผ่านมา สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของสุริยา ศรีโสภา (2559) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์สำหรับสถานศึกษาระดับประถมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์สำหรับสถานศึกษาระดับประถมศึกษาขนาดเล็กที่เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือ ด้านการใช้เหตุผล ด้านการใช้พลังอำนาจ ด้านมุ่งผลงาน ด้านการปฏิรูปงาน ด้านการปฏิรูปบุคคล ด้านการสร้างสรรค์ ด้านการรวมพลัง ด้านการประสานความร่วมมือ และด้านการสรุปผลงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

สามารถนำแนวทางการพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ไปเป็นส่วนช่วยในการวางแผนกลยุทธ์การจัดการบริหารการศึกษาของสถานศึกษา เช่น การกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากร (Id Plan) และ เป็นหลักฐานที่จะมีส่วนช่วยในการโน้มน้าวทุกภาคส่วนที่มีความเกี่ยวข้องให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของนักเรียนในพื้นที่ นอกจากนี้ยังเป็นตัวอย่างในการอ้างอิงในการศึกษาสำรวจครั้งต่อไป ของผู้ที่สนใจอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ที่จะนำแนวทางการพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ไปใช้ควรมีการศึกษาสภาพการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 สามารถนำแนวทางการพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ไปใช้ต่อยอดการวิจัยเพื่อพัฒนาภาคีเครือข่ายในการบริหารจัดการการศึกษาเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียน ครู และชุมชน ได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กุหลาบ เกลี้ยงชุม. (2557). การพัฒนารูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับโรงเรียนขนาดเล็กในจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ณัฐนันท์ พิชยะภักดิ์. (2557). การบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นภาคกลางตอนล่าง 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ณรงค์สุข เพียรขุนทด. (2554). การบริหารเชิงกลยุทธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิบูล ทีปะปาล. (2555). การบริหารการตลาดยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา. (2554). การจัดการเชิงกลยุทธ์เทคโนโลยีและนวัตกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รินดา น้ำใจสุข. (2556). การบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อสมรรถนะประจำสายงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สพป. ปทุมธานี. (2559). แผนปฏิบัติการประจำปี 2559.
- สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน. (2552). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- สุพานี สฤณีวานิช. (2553). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุริยา ศรีโกศา. (2559). การพัฒนารูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์สำหรับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับประถมศึกษาขนาดเล็ก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Bovee, C. L. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Mondy, D. (1988). *Strategic management*. NJ: Prentice-Hall.
- Hill, T., & Westbrook, R. (1997). SWOT analysis it's time for a product recall. *Long Range Planning*. 30(1), 46-52. Retrieved from [https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(96\)00095-7](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(96)00095-7)

**แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา**
**Guidelines on Human Resource Management of Local Government
Administration Organization, Muang District, Nakhon Ratchasima Province**

สำราญ บุญเจริญ (Samran Boonchreon) *

Received: October 20, 2020

Revised: November 12, 2020

Accepted: December 25, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และ 2) เพื่อเสนอแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้เกี่ยวข้องและรู้เรื่องที่เกี่ยวข้อง แบบเจาะจง จำนวน 17 คน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ 1.1) องค์กรให้อำนาจการตัดสินใจกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งทำให้เกิดการถ่วงดุลอำนาจกันจึงไม่สามารถป้องกันการคัดเลือกที่ทุจริต 1.2) การเบิกจ่ายเงินโครงการฝึกอบรมอันเป็นเท็จ เกินจริง 1.3) ผู้นำไม่สามารถสร้างแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ 1.4) การแบ่งพรรค แบ่งพวก การปกครองบังคับบัญชาขาดความมีเอกภาพจนทำให้องค์กรขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการ 2) แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ 2.1) องค์กรต้องวางแผนอัตรากำลังคน (Manpower Planning) คือ คุณภาพ ความสามารถของพนักงานท้องถิ่น และ

กำลังคนที่เหมาะสมกับงาน 2.2) การฝึกอบรมหรืองบประมาณการบริหารงานบุคคลต้องกำหนดหลักเกณฑ์ที่เด่นชัด ตรวจสอบได้เพื่อรักษาประโยชน์ของ อปท. และประโยชน์ของประเทศชาติโดยส่วนรวม 2.3) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบรางวัล บุคลากรดีเด่นเพื่อกระตุ้นให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ 2.4) การเปลี่ยนค่านิยมของผู้นำและผู้ตาม ต้องยึดหลักความถูกต้องชอบธรรมทางกฎหมาย เป็นสำคัญ มีระบบและกระบวนการบริหารที่คำนึงถึงหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานท้องถิ่น

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

This qualitative research aimed to 1) study problem on Human Resource Management (HRM) of Local Government Administration Organization, Muang District, Nakhon Ratchasima Province, and 2) develop HRM in Local Government Administration Organization, Muang District, Nakhon Ratchasima Province. Semi - structured interview were used with 17 HR specialists and HR stakeholders. Data were analysis by content analysis. The research revealed that 1) The problems of HRM were; 1.1 lack of balance of power, 1.2 over budget in human resource training, 1.3 leaders cannot motivate people in job

* อาจารย์ประจำ วิทยาลัยนครราชสีมา

University Staff, Nakhonratchasima College

performance, 1.4 lack of unity if command. 2) HRM guidelines were; 2.1 implement human power planning, 2.2 make budget planning in HRD project, 2.3 make the job motivation by using reward system, 2.4 make a good value for leaders towards good governance system.

Keywords: Human Resource Management, Local Government Administration Organization.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในช่วงศตวรรษที่ 21 ภายใต้การเปลี่ยนแปลงในบริบทของสังคมโลก หรือที่เรียกกันว่ากระแสโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงนั้นมีใช้เรื่อยมา แต่เกิดขึ้นตลอดเวลาตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน และอนาคต ดังคำกล่าวของ Laurie J. Mullins ที่ว่า “ไม่มีองค์กรใดสามารถหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงได้” (Beam, 2001) ในมิติทางการบริหารก็เช่นเดียวกัน การดำเนินงานขององค์กรก็ย่อมเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งต่อภายในและภายนอก ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างยากที่จะหลีกเลี่ยง นักบริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงที่พร้อมจะเกิดขึ้นตลอดเวลาและคงต้องเรียนรู้วิธีการหรือเทคนิคต่างๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ (อำนาจ วัตจินดา, 2563) ดังนั้นการบริหารการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมในแต่ละยุคแต่ละสมัย และเมื่อองค์กรจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพและปัจจัยสำคัญของการบริหารนั้นประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ 4 ประการ นั่นก็คือมนุษย์ เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการบริหารจัดการ ใน 4 ประการนี้ส่วนที่มีความสำคัญที่สุดเห็นจะเป็นมนุษย์นั่นเอง เพราะคือทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มากที่สุดในการบริหารจัดการแต่ละองค์กร บุคคลที่มีศักยภาพย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพในคราวเดียวกันด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้องค์กรเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างไม่สะดุดใดๆ หน้าที่ในการบริหารจัดการบุคคลนี้ถือว่าเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่ง (HRNOTE, 2563) สำหรับ

กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่ควบคุมและกำกับกับการดำเนินการเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมเข้ามาสู่องค์กร โดยยึดหลักของคุณธรรมในการดำเนินการประกอบกับเป็นการผลักดันให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องมองบทบาทตนเองเลยออกไปจากกรอบความคิดเดิมไปสู่มุมมอง และกระบวนการที่ใหม่ที่จะต้องเสริมสร้างคุณค่าของความสามารถ ความสัมฤทธิ์ผลและความเจริญที่มั่นคงยั่งยืนให้กับบุคลากรและองค์กร โดยเฉพาะเป้าหมายการพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญและหลักการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ดังนี้ 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีระบบการบริหารงานบุคคล ที่มีความเป็นอิสระตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยเป็นระบบที่ยึดหลักการการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีระบบการบริหารงานบุคคลที่มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในการบริหารงาน สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลในการบริหารและจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีค่าใช้จ่ายด้านบุคคลไม่เกินร้อยละ 40 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีระบบการบริหารงานบุคคลที่ทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่รองรับภารกิจ ที่ได้รับการถ่ายโอนจากราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาคตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ 4) ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรและระบบบริหารงานบุคคล (สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2557) ในภาพรวมนั้นจะเห็นว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคตควรกำหนดให้เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลประชาชน โดยให้มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะ จัดระบบการศึกษา การรักษาความปลอดภัยและให้มีความเป็นอิสระ โดยภาครัฐจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ ตอบสนองต่อความต้องการของ

ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดให้การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทำเท่าที่จำเป็นและไม่กระทบต่อความเป็นอิสระ โดยให้เมืองครีที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการใช้อำนาจของผู้กำกับดูแล ในรูปคณะกรรมการกลาง ซึ่งคณะรัฐมนตรีเป็นผู้แต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำหน้าที่วางกรอบและนโยบายในการจัดทำมาตรฐานการกำกับดูแลท้องถิ่นของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องรวมทั้งตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามมาตรฐานการกำกับดูแล พร้อมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใหม่ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการและตรวจสอบการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม (ปัทมธร เจริญชัยพฤกษ์, 2561) เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จได้หรือไม่นั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งก็คือทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการ ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่ได้รับให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายคือประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทในทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหารซึ่งประกอบด้วยการจัดการ การประสานงาน และการควบคุมงานเป็นสิ่งสำคัญมาก จึงอาจกล่าวได้ว่าการจัดการเกี่ยวกับมนุษย์หรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์คือหัวใจของการบริหารงานทุกชนิด (อัจฉรา สังข์สุวรรณ, 2554) องค์กรใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูงและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์แล้วองค์กรนั้นก็เจริญก้าวหน้ามีความมั่นคง แต่ถ้าหากองค์กรใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าหรือไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ องค์กรนั้นก็พัฒนาไปไม่ได้ยาก เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดการพัฒนาปัจจัยอื่น ๆ (กรณิการ์ สุวรรณศรี, 2557) ในภาพรวมจะเห็นว่าการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะที่นครราชสีมาซึ่งเป็นจังหวัดที่มีจำนวน

อำเภอมากที่สุดของประเทศถึง 36 อำเภอ (แนวน้ำ, 2563) นครราชสีมาเป็นเมืองโบราณเมืองหนึ่งในอาณาจักรไทย ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บนที่ราบสูงโคราช ละติจูด 15 องศาเหนือ ลองจิจูด 102 องศาตะวันออก สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 187 เมตร ตัวจังหวัดอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถยนต์ 255 กิโลเมตร และโดยทางรถไฟ 264 กิโลเมตร มีพื้นที่ 20,493.964 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 12,808,728 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 12.12 ของพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งปกครองแบ่งออกเป็น 289 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน 36 อำเภอ ดังนี้ อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอครบุรี อำเภอเสิงสาง อำเภอดงอำเภอบ้านเหลื่อม อำเภอจักราช อำเภอโชคชัย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนไทย อำเภอโนนสูง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอบัวใหญ่ อำเภอประทาย อำเภอปักธงชัย อำเภอพิมาย อำเภอห้วยแถลง อำเภอชุมพวง อำเภอสูงเนิน อำเภอขามทะเลสอ อำเภอสีคิ้ว อำเภอปากช่อง อำเภอหนองบุญมาก อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอโนนแดง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอเทพารักษ์ อำเภอเมืองยาง อำเภอพระทองคำ อำเภอลำทะเมนชัย อำเภอบัวลาย อำเภอสีดา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ ในส่วนของอำเภอตั้งใหม่มีดังนี้ อำเภอสีคิ้ว จะแยกเป็นอำเภอคลองไผ่ อำเภอด่านขุนทด แยกเป็นอำเภอห้วยบง อำเภอปากช่อง แยกเป็นอำเภอวังกระทะ และอีกพื้นที่ใน อำเภอปากช่อง แยกเป็นอำเภอกกลางดง ในส่วนของข้อมูลการปกครอง จังหวัดนครราชสีมามีการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน (สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา, 2563) ดังนี้ 1) ส่วนราชการ 258 หน่วย 1.1) ส่วนกลาง ในภูมิภาค 196 หน่วย 1.2) ส่วนภูมิภาค 35 หน่วย 1.3) รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย 2) หน่วยงานอิสระ 26 หน่วย 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 334 องค์กร 3.1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง 3.2) องค์การบริหารส่วนตำบล 243 แห่ง 3.3) เทศบาล (เทศบาลนคร 1/เทศบาลเมือง 4/ เทศบาลตำบล 85 แห่ง) 90 แห่ง นครราชสีมาเป็นเมืองอุตสาหกรรมและมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงจำนวนมาก ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในนครราชสีมาจึงเป็นองค์กรที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการที่จะทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงการศึกษาสภาพปัญหาในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนครราชสีมาจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เมื่อศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องของโณทัย วัฒนาพร และพินสุตาวงศ์นันต์ (2559) ที่ศึกษาปัญหาอันเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายการเมืองกับข้าราชการประจำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่ารูปแบบการบริหารโดยยึดโยงอยู่กับระบบอุปถัมภ์ และความไม่เอื้อเอียงในการฉ้อราษฎร์บังหลวง พฤติกรรมทั้งสองด้านนี้ย่อมก่อผลกระทบต่อนโยบายและองค์กรข้าราชการส่วนท้องถิ่น และจากการศึกษางานวิจัยของ เดชากร แก่นเมือง (2556) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ายังจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุง ที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีการวางแผนอัตรากำลัง เพื่อทดแทนบุคลากรที่ขาดหายไปและไม่มีการคาดคะเนว่าจำเป็นต้องมีบุคลากรประเภทใดมากน้อยเพียงใดในอนาคต ไม่มีการวางแผนเพิ่มการจัดหาบุคลากรใหม่ๆ สำหรับงานใหม่ ๆ ที่จะเกี่ยวข้องในอนาคตไม่มีการวิเคราะห์ปริมาณงานของแต่ละหน่วยงาน ส่วนการจัดหาบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวิธีการสรรหาอยู่ 2 วิธี คือ 1) คัดจากรายชื่อบัญชีที่ขึ้นทะเบียนได้จากการสอบแข่งขันของคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด 2) รับโอนย้ายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นโดยไม่ได้จัดหาบุคลากรตามแผนแต่เป็นการรับโอนจากตำแหน่งว่าง ในด้านการพัฒนาบุคลากรมีการจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ในหลักสูตรต่างๆ เช่น มีการศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากร แต่ไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม แต่ละหลักสูตรที่ฝึกอบรมก็ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ชัดเจน ส่วนการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ มีการเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรให้อยู่คู่กับองค์กรด้วยการให้โอกาสในการเจริญเติบโตในตำแหน่งที่สูงเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ การให้เงินโบนัส ยกเว้นบางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้นที่ไม่ได้รับโบนัสเพราะค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานบุคคลเกิน 40% จึงไม่อาจให้รางวัลประจำปีแก่พนักงาน ผู้วิจัยจึงสนใจว่าปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาเป็นอย่างไรและแนวทางการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีหรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเสนอแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยไว้ดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Analysis) ในส่วนนี้เป็นการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลทั่วไปจากหนังสือ วารสาร งานนิพนธ์ เอกสาร รายงาน บทความ อินเทอร์เน็ต และสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
2. การศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่เกี่ยวข้องและรู้เรื่องที่วิจัยดี ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 17 คน ดังนี้ 1) ข้าราชการประจำสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2 คน 2) นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5 คน 3) ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5 คน 4) พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5 คน โดยกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้

1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1, 2 เป็นผู้บริหารที่มีผลงานดีเด่น และมีประสบการณ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่า 5 ปี และ 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 4 กลุ่มจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้หรือมีข้อมูลในเรื่องที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาดีที่สุดและผู้ให้สัมภาษณ์ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. นำประเด็นเนื้อหาในแต่ละปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาสร้างเป็นกรอบประเด็นคำถามเพื่อสัมภาษณ์

3. สร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview)

แนวการสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และข้อเสนอแนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

4. นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์กรอกแบบฟอร์มยินยอม (Consent Form) การให้สัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

2. ขออนุญาตจัดบันทึกและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์

3. ข้อมูลจะถูกนำมาทำการบันทึกและถอดเทปรายวัน เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ดังนี้ 1.1 ด้านข้อมูล (Data) ได้แก่ ด้านเอกสาร ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันที่มาจากแหล่งต่างกัน ด้านบุคคล ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่อง

เดียวกันจากบุคคลหลายคน ได้แก่ ข้าราชการประจำ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง 1.2 ด้านทฤษฎี ได้ใช้ทฤษฎีตามที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 เป็นเครื่องตรวจสอบ และ 1.3 ด้านผู้วิจัย โดยตรวจสอบข้อมูลจากผู้วิจัยหลายคนที่ยังเรื่องเดียวกัน

2. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Document Analysis) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสังเกต (Observation) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นที่มีความเหมือนกันหรือต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และข้อเสนอแนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และนำเสนอผลการศึกษารูปแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ 1) องค์กรให้อำนาจการตัดสินใจกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งทำให้ขาดการถ่วงดุลอำนาจกันจึงไม่สามารถป้องกันการคัดเลือกที่ทุจริต 2) การเบิกจ่ายเงินโครงการฝึกอบรมอันเป็นเท็จ เกินจริง 3) ผู้นำไม่สามารถสร้างแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และ 4) การแบ่งพรรค แบ่งพวก การปกครองบังคับบัญชาขาดความมีเอกภาพจนทำให้องค์กรขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการ

2. แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ 2.1 องค์กรต้องการวางแผนอัตรากำลังคน (Manpower Planning) คือ คุณภาพ ความสามารถของพนักงานท้องถิ่น และกำลังคนที่เหมาะสมกับงาน 2.2 การฝึกอบรมหรืองบประมาณการบริหารงานบุคคลต้องกำหนดหลักเกณฑ์ที่เด่นชัด ตรวจสอบได้เพื่อรักษาประโยชน์ของ อปท. และประโยชน์ของประเทศชาติโดยส่วนรวม 2.3 การ

สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบรางวัล บุคลากรดีเด่นเพื่อกระตุ้นให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และ 2.4 การเปลี่ยนค่านิยมของผู้นำและผู้ตาม ต้องยึดหลักความถูกต้องชอบธรรมทางกฎหมาย เป็นสำคัญ มีระบบและกระบวนการบริหารที่คำนึงถึง หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานท้องถิ่น

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารทรัพยากร มนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดนครราชสีมา นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพราะปัจจุบันรูปแบบ คณะกรรมการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่บนหลักการพื้นฐานที่ว่าการออกกฎหมายและการ บริหารงานไม่จำเป็นต้องแยกออกจากกัน แต่จะใช้คนชุด เดียวกันทำงานทั้งสองอย่าง ดังนั้น รูปแบบคณะกรรมการ จึงเป็นรูปแบบที่มีโครงสร้างค่อนข้างง่ายไม่สลับซับซ้อน และไม่มีการแบ่งแยกฝ่ายสภาและฝ่ายบริหารออกจาก กัน กล่าวคือการบริหารงานรูปแบบคณะกรรมการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประกอบไปด้วย คณะ บุคคลคณะหนึ่ง ตัวอย่างเช่น เทศบาลตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 12 คน เทศบาลเมือง ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 18 คน เทศบาล นคร ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 24 คน หรือจำนวนสมาชิกสภา อบต. ตามพระราชบัญญัติสภา ตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 หรือจำนวนสมาชิกสภา อบจ. ตามพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562 ซึ่ง สมาชิกมาทำหน้าที่ในการบริหารงานองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น โดยที่คณะกรรมการชุดดังกล่าวมาจากการ เลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น หลังจากนั้นจะมีการ เลือกประธานคณะกรรมการ ซึ่งทำหน้าที่เป็นทั้งหัวหน้า ฝ่ายบริหารและเป็นประธานสภาในคราวเดียวกัน ชื่อ เรียกตำแหน่งประธานคณะกรรมการจะแตกต่างกันไปใน แต่ละท้องถิ่น หากเป็นเทศบาลก็อาจจะเรียกว่า นายกเทศมนตรี เป็นต้น จุดเด่นของการบริหารงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบคณะกรรมการ คือ มีความสลับซับซ้อนน้อยกว่ารูปแบบอื่นๆ มีความรวดเร็ว

ในการทำงาน เนื่องจากอำนาจในการออกกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ของท้องถิ่นและอำนาจในการบริหารงาน สามารถจบได้ภายในคณะกรรมการเพียงชุดเดียว อย่างไรก็ดีตามการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในรูปแบบคณะกรรมการก็มีข้อเสียคือ ไม่มีการ ตรวจสอบและถ่วงดุลกัน เนื่องจากไม่มีการแบ่งแยกฝ่าย นิติบัญญัติและฝ่ายบริหารออกจากกัน จึงอาจทำให้ คณะกรรมการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจ ผิดพลาดได้ง่ายและไม่ได้รับการกลั่นกรองในเรื่องต่างๆ อย่างรอบคอบพอ รวมถึงการเบิกจ่ายโครงการฝึกอบรม เกินจริงหรือบางรายไปอบรมสัมมนาไม่ครบจำนวนวัน หรือการเบิกจ่ายเข้าซื้อในค่าอาหาร ค่ารับรอง การ เบิกจ่ายโครงการไม่เป็นตามโครงการและเกินความ จำเป็น หรือไปอบรมมาแล้วไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ รวมทั้งเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันการศึกษาและ หน่วยงานอื่นที่ไม่ได้ทำความร่วมมือทางวิชาการกับกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงเป็นปัญหาที่จะต้องได้รับ การแก้ไข สอดคล้องกับสำนักข่าวอิศรา (2560) ได้นำเสนอข่าวการจัดทำโครงการเดินทางไปศึกษาดูงานใน ต่างประเทศ หลักสูตร "การบริหารจัดการด้านการศึกษา วัฒนธรรมท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่น และการบริหาร จัดการด้านผังเมือง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" ณ ประเทศเยอรมันนี เช็ก สโลวัก อังการี และออสเตรีย ในช่วงวันที่ 19-27 ก.พ.2566 ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (อปท.) 24 แห่งในพื้นที่จังหวัดพิจิตร ที่ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สั่งเรียกเงิน งบประมาณจัดโครงการคืนอยู่ในขณะนี้ ซึ่งมีใช้โครงการ เดียวที่มีปัญหาและอยู่ระหว่างขั้นตอนการสอบสวนของ เจ้าหน้าที่หน่วยงานด้านการตรวจสอบ ในฐานะข้อมูลคดีที่ อยู่ระหว่างการไต่สวนข้อเท็จจริงของสำนักงานคณะ กรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มีอีกหลายอปท.ในพื้นที่หลายจังหวัดทั่ว ประเทศ ที่อยู่ระหว่างการสอบสวนด้วย โดยสำนัก ข่าวอิศรา ได้สรุปข้อมูลคดีเกี่ยวกับการจัดโครงการ ศึกษาดูงาน และการทุจริตประพฤติดมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามตัวอย่างดังนี้ 1) องค์การบริหารส่วนตำบลศรีนาวา อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก คดีกล่าวหา ผู้บริหารเจ้าหน้าที่จัดโครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษา ดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นฯ โดย

ข้าราชการ อบต.ศรีนาวา บางคนไม่ได้เดินทางไปด้วย แต่ให้ประชาชนผู้ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย เดินทางไปศึกษาดูงานแทน โดยมีขอบ 2) องค์การบริหารส่วนตำบลขับจำปา อ.ท่าหลวง จ.ลพบุรี คดีกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ทุจริตในการจัดทำโครงการศึกษาดูงานการบริหารจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ บ้านเชียง" โดยไม่ได้เดินทางไปศึกษาดูงานจริง 3) เทศบาลตำบลโพธาราม อ.สรรพยา จ.ชัยนาท คดีกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่จัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและทัศนศึกษาดูงานของผู้บริหาร สมาชิกเทศบาล พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง โดยนำชื่อ ผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ ไปเบิกจ่ายค่าที่พัก และค่าอาหาร โดยมีขอบ 4) องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี คดีกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ทุจริตจัดโครงการนำผู้สูงอายุใน ต.บางรักใหญ่ ไปศึกษาดูงานที่ จ.นครราชสีมา ช่วงต้นเดือน ก.ย. 2557 ซึ่งมีการว่าจ้างตัวแทนเอกชน จัดโครงการนำผู้สูงอายุไปดูงาน โดยเช่ารถทัวร์ไป 7 คัน แต่ผู้ถูกกล่าวหา กลับให้ตัวแทนเอกชนจัดทำหลักฐานเท็จ เพื่อเบิกจ่ายเงินค่าเช่ารถทัวร์ จำนวน 15 คัน 5) เทศบาลตำบลท่าศาลา อ.เภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ คดีกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ทุจริตเรียกรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากบริษัทเอกชน เชียงใหม่ เพื่อแลกกับการอนุมัติโครงการศึกษาดูงานพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารของเทศบาลตำบลท่าศาลา ณ สาธารณรัฐประชาชนจีน ระหว่างวันที่ 24 - 28 ก.ค. 2556 วงเงิน 618,000 บาท 6) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหอย อ.ประจันตคาม จ.ปราจีนบุรี คดีกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ทุจริตในการพาคนในตำบลบ้านหอมกว่า 100 คน ไปศึกษาดูงานที่ จ.หนองคาย เมื่อประมาณวันที่ 16 - 19 ม.ค. 2557 โดยการไปศึกษาดูงานดังกล่าวเป็นการไปเที่ยวประเทศลาว รวมทั้งมีการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายเงินอันเป็นเท็จ นอกจากนี้ยังพบปัญหาผู้นำไม่สามารถสร้างแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ทั้งนี้การนำเป็นกระบวนการแจ้งบุคคลในองค์กรถึงสิ่งที่ต้องการกระทำ เป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากหน้าที่ต่าง ๆ ในการบริหาร กิจกรรมหรือองค์ประกอบของการนำจะประกอบด้วย แรงจูงใจและความเป็นผู้นำ

ซึ่งผู้บริหารจะต้องพิจารณาประสานงานหรือสั่งการผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติงานต่อองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด สอดคล้องกับอมรพร พรพงษ์ (2563) ที่เสนอแนวคิดว่าการนำเป็นการใช้ทักษะในการบริหาร ตลอดจนความสามารถของผู้บริหารในการติดต่อประสานงาน สั่งการ และกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบโดยผู้สั่งการจะต้องมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้แสดงความคิดเห็นบ้างตามความเหมาะสมที่สำคัญคือ ผู้สั่งการจะต้องพิจารณาผู้ปฏิบัติหรือผู้ทำงานให้เหมาะสมกับงาน แล้วคอยติดตามงานให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการกำลังใจ และผลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานบ้างตามสมควร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ อปท.ยังมีการแบ่งพรรค แบ่งพวก การปกครองบังคับบัญชาขาดความมีเอกภาพจนทำให้องค์กรขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการ ทั้งนี้ที่ผ่านมาปัญหาความขัดแย้งในระดับท้องถิ่นที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่นั้นมีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางการเมืองและข้อกฎหมาย อีกทั้งโครงสร้างทางสังคมที่มีอยู่เดิมไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ความขัดแย้งในชุมชนท้องถิ่นส่วนใหญ่เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระดับกลุ่มผู้นำทั้งท้องถิ่นที่จากความขัดแย้งที่ไม่รุนแรงไปสู่ขัดแย้งที่รุนแรง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับแนวคิดชูวงศ์ อุบลี (2557) ที่กล่าวถึงความขัดแย้งในชุมชนว่าได้ขยายวงกว้างมากขึ้นเรื่อยๆ หลังจากมีการสถาปนารูปแบบการปกครองที่ยังคงทับซ้อนกันในพื้นที่หลังจากมีกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ที่กำหนดให้มีการกระจายอำนาจและสร้างรูปแบบการปกครองแบบท้องถิ่นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมมากขึ้น ขณะที่รูปแบบการปกครองส่วนภูมิภาคที่มีการปกครองในส่วนท้องถิ่นที่ยังคงใช้พื้นที่ร่วมกันกับการปกครองแบบท้องถิ่น มีการจัดสรรงบประมาณการพัฒนาผ่านช่องทางท้องถิ่น มีการต่อสู้แข่งขันทางการเมืองในการเลือกตั้งผู้นำ โดยให้ท้องถิ่น (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยฯ) เข้ามาจับบทบาทการบริหารจัดการชุมชน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้กลายเป็นประเด็นของความขัดแย้งระหว่างกลุ่มผู้นำท้องถิ่น และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นำไปสู่ความขัดแย้งที่ขยายวงกว้างไปยังประชาชนในชุมชนที่

จำเป็นต้องเลือกยื่นข้างใดข้างหนึ่ง เนื่องจากยังคงมีความสัมพันธ์ทางสังคมร่วมกัน เช่น การเป็นพรรคพวก เพื่อนฝูง การเป็นเครือญาติ เป็นต้น

2. แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการวางแผนอัตรากำลังคน (Manpower Planning) คือ การพัฒนาคุณภาพ ความสามารถของพนักงานท้องถิ่น และกำลังคนที่เหมาะสมกับงาน เพราะการวางแผนอัตรากำลังคน (Manpower Planning) เป็นกระบวนการในการคาดการณ์ความต้องการและตอบสนองความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้องค์กรมีอัตรากำลังคนตามจำนวน คุณสมบัติ และในเวลาที่ต้องการ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่กำหนดไว้ ดังนั้น ขั้นตอนในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย 1) การคาดการณ์ความต้องการอัตรากำลังคน โดยวิเคราะห์จำนวนพนักงาน (เชิงปริมาณ) และประเภทพนักงานที่ต้องการ (เชิงคุณภาพ) ของแต่ละหน่วยงาน 2) การคาดการณ์จำนวนอัตรากำลังคนที่มีอยู่ และ 3) การเปรียบเทียบความต้องการอัตรากำลังคนกับจำนวนอัตรากำลังคนที่มี ในกรณีที่จำนวนอัตรากำลังคนขาด (Shortage) หรือเกิน (Surplus) จำเป็นต้องดำเนินการกำหนดแผนอัตรากำลังคนให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น วางแผนการสรรหาคัดเลือก แผนการจ้างงานในรูปแบบต่างๆ แผนการสืบทอดตำแหน่ง ในกรณีอัตรากำลังคนขาด (Shortage) หรือลดคน ลดเวลาการทำงาน เพิ่มปริมาณงาน จำกัดการรับพนักงานใหม่ จัดโปรแกรมเกษียณอายุก่อนกำหนด ในกรณีที่อัตรากำลังคนเกิน (Surplus) เป็นต้น สอดคล้องกับสำนักงาน ก.พ. (2562) ที่ได้กล่าวถึงมาตรการบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐ (พ.ศ. 2562 - 2565) ได้แก่ มาตรการพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการเตรียมการวางแผนการบริหารกำลังคนภาครัฐให้สอดคล้องกับความเป็นจริงในการปฏิบัติงานในปัจจุบันและเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง บทบาทภารกิจภาครัฐในอนาคตภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) กลยุทธ์การบริหารจัดการกำลังคนเพื่อรองรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ มุ่งเน้นการส่งเสริมให้

ส่วนราชการวางแผนและบริหารจัดการกำลังคน ทั้งการใช้อัตราข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ตลอดจนการจ้างงานรูปแบบอื่นเพิ่มขึ้นให้สอดคล้องกับบทบาทของภาครัฐ 2) กลยุทธ์การพัฒนาระบบการวางแผนและติดตามประเมินผลการใช้กำลังคน มุ่งเน้นการตรวจสอบการใช้กำลังคนทั้งอัตราตั้งใหม่และอัตราวางของส่วนราชการ 3) กลยุทธ์การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการกำลังคน มุ่งเน้นให้ส่วนราชการนำระบบสารสนเทศกำลังคนมาใช้ในการบริหารจัดการและวางแผนกำลังคน

นอกจากนี้เห็นว่าการฝึกอบรมเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพองค์กรโดยเน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้เกิดความรู้และอยู่ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น กิจกรรมในการฝึกอบรมจึงเป็นหน้าที่สำคัญที่ทุกคน ทุกฝ่ายต้องเรียนรู้และมีส่วนร่วม อีกทั้งเห็นความสำคัญ ซึ่งผลที่เกิดแก่องค์กรคือ บุคลากรและองค์กรมีคุณภาพ และการฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้ในรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูนหรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่างๆ ตลอดจนการปรับปรุงพฤติกรรม อันนำมาซึ่งการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กลุ่มบุคลากรสามารถพัฒนาขีดความสามารถของตนเองเนื่องจากได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ สามารถนำความรู้ไปใช้ในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ หรือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การได้ปรึกษาหารือกันในส่วนของผู้เกี่ยวข้องในองค์กร เช่น ผู้เข้ารับการฝึกอบรม หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ร่วมกันหาแนวทางในการแก้ปัญหาและการปรับปรุงการทำงาน และผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมได้ยกระดับความรู้และทักษะให้เกิดการปรับเจตคติ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมบุคลากรส่วนท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2553) ที่นำเสนอว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนา / ฝึกอบรมบุคลากรในการดำเนินการพัฒนา / ฝึกอบรมบุคลากร ส่วนราชการควรกำหนดมาตรการและระบบในการประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนา / ฝึกอบรมบุคลากรควบคู่กันไปซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยประเมินจากข้อมูลผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้ทราบถึง

ผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนา / ฝึกอบรมบุคลากร และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงการนำความรู้และทักษะตามจุดมุ่งหมายของการพัฒนาและฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการประเมินประสิทธิผลการพัฒนาและฝึกอบรมที่สอดคล้องกับวิธีการที่ใช้ในการพัฒนา / ฝึกอบรมบุคลากรเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรสูงสุด มีการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรซึ่งหมายถึงผลลัพธ์จากการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบรางวัลบุคลากรดีเด่นเพื่อกระตุ้นให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ทั้งนี้แรงจูงใจนั้นเป็นกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาให้มาตรการต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่ทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือจุดประสงค์ขององค์กร มาตรการต่างๆ เหล่านี้อาจจะกระตุ้นเป็นรายบุคคลเป็นกลุ่มหรือจัดระบบองค์กรให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายหรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ในที่นี้หมายถึงกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557) ที่ได้นำศึกษาวิจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำหรับประเด็นการเปลี่ยนค่านิยมของผู้นำและผู้ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องยึดหลักความถูกต้องชอบธรรมทางกฎหมายเป็นสำคัญ มีระบบและกระบวนการบริหารที่คำนึงถึงหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานท้องถิ่น ทั้งนี้เป็นที่ทราบและยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “ธรรมาภิบาล” เป็นแนวทางการบริหารจัดการที่ได้รับการส่งเสริมให้นำมาใช้ในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนั้นการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลจึงเป็นแนวคิดที่ได้รับการส่งเสริมให้มีการนำมาใช้ในภาครัฐและเอกชนอย่างแพร่หลายซึ่ง

ถือเป็นกระบวนการต้นใหม่ของการบริหารงานภาครัฐสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรพันธ์ เนื่องนรา (2556) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีข้อเสนอแนะว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดทำระเบียบการบริหารงานบุคคลข้อบังคับ เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ จัดทำแผนพัฒนาหัวหน้างานการนิเทศงาน ส่งมอบงานให้กับพนักงานได้ดูแลและนำแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการเลื่อนระดับตำแหน่งพนักงานและจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถที่หลากหลายเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ทรัพยากรมนุษย์ ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน หากองค์กรใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ องค์กรนั้นย่อมมีโอกาสที่จะบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา นั้นมีการแบ่งส่วนการปฏิบัติงานออกเป็นทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล การบริหารทรัพยากรมนุษย์อาจจะดูเป็นเรื่องใหญ่สำหรับบางพื้นที่แต่หากมองตามพื้นฐานทั่วไปก็ไม่ใช่ว่าเรื่องยากที่จะมุ่งเน้นพัฒนาให้บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเองพัฒนาและก้าวหน้า ที่ผ่านมามององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาประสบปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เช่นกันกล่าวคือ มีปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านการจัดองค์กรและระบบงานด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารงานพัสดุ การวางแผนพัฒนาการนำแผนโครงการไปปฏิบัติ รวมทั้งการควบคุมและส่งเสริมสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน การจัดทำทะเบียนประวัติการรับราชการ การดำเนินการเกี่ยวกับการออกจากราชการ การประสานงาน ฯลฯ ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่ ได้แก่ ปัญหาพนักงานขาดความรู้ ความไม่เข้าใจในระเบียบกฎหมายในการปฏิบัติงาน ปัญหาพนักงานคนเดียวต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดมาก เนื่องจากไม่ได้ศึกษาระเบียบข้อกฎหมาย หรือยังขาดประสบการณ์ใน

การทำงานปัญหาที่ยกตัวอย่างข้างต้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้น ยังมีปัญหาต่างๆ อีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ ถ้าได้มีการหาแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้ให้สอดคล้องกับลักษณะของปัญหาแต่ละปัญหาก็จะสามารถนำปัญหาหรือจุดอ่อนต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไขช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงและยังพบอีกว่าด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พนักงานบางส่วน ขาดความกระตือรือร้นที่จะเข้ารับการอบรม ขาดวิทยากรในการจัดอบรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสรรงบประมาณยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากบุคลากรมีจำนวนมาก และในด้านการประเมินการปฏิบัติงาน การมอบหมายการปฏิบัติงานจากผู้บริหารสูงสุดที่ไม่ตรงตามตำแหน่งหน้าที่ ทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ตามผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง การประเมินการปฏิบัติงานดำเนินการตามความต้องการของผู้บริหารมีความล่าช้า ไม่มีความยุติธรรม นอกจากนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และระบบการตรวจสอบภาครัฐ การถ่วงดุลอำนาจในการบริหารอย่างแท้จริงและควรมีการอบรมพัฒนาเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เน้นปลูกจิตสำนึก ในด้านการทุจริต การซื้อสิทธิขายเสียง การป้องกันสมานฉันท์ และมีข้อเสนอแนะว่าควรเสนอศึกษาวิจัยปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของท้องถิ่นเป็นวาระแห่งชาติ และปัญหากระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่งผลต่อทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2553). *หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของการฝึกอบรมบุคลากรในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น* ลงวันที่ 12 เมษายน 2553. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- กรณีการ สุวรรณศรี. (2557). *เอกสารประกอบการสอนวิชา 9011106 การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. นครปฐม: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- จิรพันธ์ เนื่องนรา. (2556). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ อุบลี. (2557). *การสร้างความปลอดภัยในระดับท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะเคียนทอง อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี*. รายงานการวิจัย. ศูนย์สนับสนุนการวิจัยจากสถาบันพระปกเกล้า.
- เดชากร แก่นเมือง. (2556). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แนวหน้า. (2563). *นครราชสีมาเตรียมชุด 4 อำเภอใหม่! จังหวัดเดียวมีอำเภอมากสุดในไทย*. จาก <https://www.naewna.com/local/509583>
- ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์. (2557). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ปณณธร เขียวชัยพุกษ์. (2561, พฤษภาคม – สิงหาคม). "ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต." *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 3(2), 183-196.
- สำนักข่าวอิศรา. (2560). *ยะลาขอทัศนศึกษาภูเก็ต-โมลมาเลข! เจาะฐานข้อมูลคดีทุจริตดูงาน อบท. ทัวปท.ในอุ้งมือ ป.ป.ช.* จาก https://www.isranews.org/isranews-scoop/5_8_2_1_5_report056.html
- สำนักงาน ก.พ.. (2562). *ยุทธศาสตร์การปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ: มาตรการบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐ (พ.ศ. 2562 - 2565)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2557). *การสร้างความปลอดภัย*

ของระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นตาม
แผนปฏิบัติการเพิ่มประสิทธิภาพการ
บริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ:
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา. (2563). ข้อมูล
สารสนเทศสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา/
แผนพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา ระยะ 4 ปี (พ.ศ.
2561–2564), จาก [http://www.nakhonrat
chasima.go.th](http://www.nakhonrat
chasima.go.th)

โอโณทัย วัฒนาพร และ พินสุตา วงศ์อนันต์. (2559). การ
ปฏิรูปการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น: ศึกษา
กรณีความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายการเมืองและ
ฝ่ายบริหาร. รายงานวิจัย. คณะรัฐศาสตร์และรัฐ
ประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อมราพร พรพงษ์. (2563). หลักการจัดการ. จาก
[www.mcc.ac.th › index.php › teach-doc](http://www.mcc.ac.th/index.php/teach-doc)

อัจฉรา สังข์สุวรรณ. (2554). การบริหารงานบุคคล. จาก
[http://www.krucenter.net/UserFiles/File/new/n
386.pdf](http://www.krucenter.net/UserFiles/File/new/n
386.pdf).

อำนาจ วัดจินดา. (2563). การบริหารการเปลี่ยนแปลง.
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/245268>

Beam, G. (2001, September). "Quality Public
Management: What it is and How it Can be
Improved and Advanced." *Public
Administration Review*, 61(15), 636-645.

HRNOTE. (2563). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
(*Human Resource Management: HRM*) หัวใจ
สำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน.
จาก [https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/th-
whatishrm-190117/](https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/th-
whatishrm-190117/)

การจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR ELDERLY CARE PROVIDERS

สิทธิชัย ธรรมเสนห์ (Sittichai Thammasane) *

Received: October 10, 2020

Revised: November 28, 2020

Accepted: December 24, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ศึกษารูปแบบการดำเนินการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของผู้ประกอบการในประเทศไทย ศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย ศึกษาถึงความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยทำการสังเคราะห์จากความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน ที่ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และสังเคราะห์ความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ จำนวน 10 คน ที่ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ และนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย และส่งรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย พร้อมทั้งแบบประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

ให้แก่ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 10 คน เพื่อประเมินและปรับปรุงรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทยให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย การศึกษาเชิงประจักษ์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีชื่อว่า CSCIN Model ประกอบด้วย 1) C = การยกระดับสมรรถนะในการจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ 2) S = การส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ 3) C = กระบวนการจัดการความรู้ 4) I = การพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ และ 5) N = การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, รูปแบบการจัดการความรู้, ผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ

Abstract

This research aimed to study a current situation about the elderly care business of Thai entrepreneurs, understand business operations of Thai elderly care providers, and observe service expectation from the target group of elderly care businesses to synthesize a knowledge management model for business operations of Thai elderly care providers by using a survey to collect data from 400 participants who are the target group of elderly care businesses for analyzing service expectation, and by synthesizing knowledge and understanding about business operations of 10 Thai elderly care providers from in-depth interviews. Data were validated for

* พนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
University Staff, Suan Sunandha Rajabhat University

accuracy and completeness., then quantitative analysis was performed by using statistical software, including frequency distribution, percentage, average, standard deviation, and content analysis was conducted for qualitative data. And analysis results were later used to formulate a knowledge management model for business operations of Thai elderly care providers which was sent to 10 experts together with the evaluation form for the model to be assessed and further improved. Research findings are synthesis of knowledge management model for business operations of Thai elderly care providers, the empirical study developed is called CSCIB Model which consists of 1) C = Competency improvement for managing elderly care businesses, 2) S = Sharing and exchange, 3) C = Cycle of knowledge, 4) I = Innovations of Service, and 5) B = Building an entrepreneur's network.

Keywords: knowledge management, knowledge management model, elderly care providers

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างสังคมที่สำคัญที่สุดในศตวรรษที่ 21 คือ การเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุ โดยปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญกับการเติบโตอย่างรวดเร็วของจำนวนผู้สูงอายุซึ่งเกิดจากหลายปัจจัย เช่น อัตราการเกิดของประชากรทั่วโลกมีแนวโน้มลดลง ประชากรมีอายุยืนขึ้นเนื่องจากการรักษาพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยมีตัวเลขเทียบเท่ากับประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศซึ่งถือว่ามียอดการเติบโตเป็นอันดับสามในทวีปเอเชียรองมาจากประเทศเกาหลีใต้ และประเทศญี่ปุ่น โดยประเทศไทยนั้นได้เข้าใกล้สังคมสูงวัยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 สำนักงานสถิติแห่งชาติได้คาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2559 จำนวนผู้สูงอายุในไทยจะมีมากถึง 11.3 ล้านคนจากประชากรทั้งหมด 67.66 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 16.7 ของประชากรทั้งหมดและจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวในปี พ.ศ. 2565 และในปี พ.ศ. 2573 ประเทศไทยจะมีสัดส่วนประชากรสูงวัยเพิ่มขึ้นอยู่

ที่ร้อยละ 26.9 ของประชากรไทย (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2563) จากข้อมูลการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย ปี 2558 -2573 จะเห็นว่าภาพรวมประเทศไทยอยู่ในสถานการณ์“สังคมสูงวัย” (aged society) และในอีก 10 ปีข้างหน้า จะเริ่มเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (completed aged society) โดยการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุทั่วโลกทำให้เกิดระบบเศรษฐกิจใหม่ซึ่งเรียกกันว่าเศรษฐกิจสูงวัย หรือ Silver Economy ซึ่งถือเป็นระบบเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการและความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุเป็นหลัก Silver Economy ถือเป็นตลาดใหม่ที่เจ้านามซึ่งรายได้มหาศาลต่อเศรษฐกิจโลกในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า ดังนั้นแล้วประเทศไทย จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการแบบใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นไปที่ความต้องการของผู้สูงอายุเป็นหลัก โดยผสมผสานนวัตกรรม เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และความรู้ความเข้าใจที่ตอบสนองกลุ่มประชากรอาวุโสซึ่งจะกลายเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีศักยภาพอันดับต้น ๆ ในตลาดโลก ซึ่งเมื่อกล่าวถึงสินค้าและบริการแบบใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นไปที่ความต้องการของผู้สูงอายุเป็นหลัก ธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ ก็เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีแนวโน้มที่จะมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากข้อมูลการสำรวจของกระทรวงพาณิชย์ (2562) พบว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ คือ 1) บ้านพักคนชรา (residential Home) 2) สถานบริการช่วยเหลือในการดำรงชีวิต (Assisted Living) 3) สถานบริบาล (Nursing Home) 4) สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล (Long-term Care Hospital) และ 5) สถานดูแลระยะสุดท้าย (Hospice Care) โดยมีจำนวนผู้ประกอบการทั้งสิ้น 800 ราย แบ่งเป็น นิติบุคคล จำนวน 341 ราย คิดเป็นสัดส่วน 42.63% หุ้จตทะเบียนรวม 2,136.39 ล้านบาท และบุคคลธรรมดาจำนวน 459 ราย คิดเป็นสัดส่วน 57.37% ซึ่งเมื่อนำจำนวนสถานบริการผู้สูงอายุในปัจจุบัน มาทำการเปรียบเทียบกับสถานการณ์ของผู้สูงอายุ ที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) อย่างเต็มรูปแบบในอีก 1-2 ปีข้างหน้า โดยคาดว่าในปี 2563 ประเทศไทยจะมีผู้สูงอายุที่มีอายุเกิน 60 ปี รว 13 ล้านคน และในปี 2573 จะมีผู้สูงอายุเกินกว่า 18 ล้านคน หรือ 27% ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ (ที่มา:

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) จะเห็นได้ว่าธุรกิจดูแลผู้สูงอายุยังคงขาดแคลน และไม่ทันตามความต้องการของตลาด ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จึงควรมีการส่งเสริมเพื่อพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศให้มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้ได้รับการดูแลที่ดีขึ้น (กระทรวงพาณิชย์, 2563) นอกจากนี้ถือเป็นโอกาสที่ดีของไทยในการสร้างรายได้เข้าประเทศจากธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่ชาวต่างชาติมักจะเดินทางเข้ามาใช้ชีวิตช่วงบั้นปลาย เนื่องจากไทยมีความพร้อมและมีความได้เปรียบหลายด้าน เช่น คนไทยมีหัวใจรักบริการ ค่าใช้จ่ายมีความสมเหตุสมผล มีสถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่พักผ่อนที่หลากหลาย นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีสถานบริการทางการแพทย์และสถานบริการสุขภาพที่ครบครัน ซึ่งจากองค์ประกอบที่ครบถ้วนนี้ ทำให้ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุของไทยสามารถตอบโจทย์ผู้สูงอายุจากทั่วทุกมุมโลกได้ครบทุกมิติ (กระทรวงพาณิชย์, 2563)

อย่างไรก็ดีการที่ประเทศไทยจะก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในระดับภูมิภาคได้ จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะเฉพาะ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยการพยาบาล นักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ และนักกิจกรรมบำบัด รวมทั้ง ต้องมีสถานบริการและการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานสากล ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะเข้ามาดูแลเรื่องมาตรฐานการบริหารจัดการฯ โดยเน้นการส่งเสริมพัฒนาให้มีมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจ (กระทรวงพาณิชย์, 2563) ซึ่งในการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การสร้างองค์ความรู้ของผู้ประกอบการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) คือ วิธีการที่รวบรวมพัฒนา และการแบ่งปันองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งผลที่ได้จากวิธีการนี้จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายจากการใช้องค์ความรู้ที่ได้มา การจัดการองค์ความรู้จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรให้ขับเคลื่อนไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมี

ประสิทธิภาพ (มนต์ชัย เทียนทอง, 2551) จากที่มาและความสำคัญของปัญหาในด้านการจัดการ และการขาดแคลนผู้ประกอบการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานในภาคธุรกิจดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย และความสำคัญของการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษา “การจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบในการยกระดับมาตรฐาน รวมถึงพัฒนาศักยภาพของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันได้ทั้งในและต่างประเทศได้มากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ รูปแบบการดำเนินการ และความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ
3. เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยทำการสังเคราะห์จากความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ และความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงผสมวิธี (Mixed approached research) ซึ่งเป็นการนำระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research approach) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research approach) มาใช้ร่วมกันเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างครอบคลุม

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (ได้จากการสุ่มอย่างง่าย)

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ในการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ผู้ประกอบธุรกิจบริการผู้สูงอายุ จำนวน 10 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) และเทคนิคการสุ่มแบบสโนว์บอล (Snowball technique)

2. การวิจัยเชิงปริมาณ: ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง (Population and samples)

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ในการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการของผู้ใช้บริการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ ผู้สูงอายุ และบุตรหลาน /ญาติที่ใกล้ชิดของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการผู้สูงอายุ ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (1997) ซึ่งผลการคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาเท่ากับ 400 หน่วย โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ จำนวน 200 คน และกลุ่มบุตรหลาน /ญาติที่ใกล้ชิดของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ จำนวน 200 คน ในส่วนของการสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย ทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมกราคม - เดือนสิงหาคม 2563 รวมทั้งสิ้น 8 เดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ ในครั้งนี้มุ่งศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุในปัจจุบันของประเทศไทย รูปแบบการดำเนินการธุรกิจและความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย รวมถึงศึกษาถึงความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุในปัจจุบันของประเทศไทย

ทำการสำรวจข้อมูลประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของผู้ประกอบการของประเทศไทย และความรู้ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย ตั้งแต่ปี 2555 จนถึงปัจจุบัน จำนวน 10 คน

2. การศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ

จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ จำแนก จัดหมวดหมู่และสรุปสภาพและปัญหา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการร่างการจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาถึงความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้รูปแบบในการจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยที่เหมาะสม และเมื่อนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ จะสามารถพัฒนารูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการ

จากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากผู้ให้บริการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ทั้งผู้สูงอายุที่เป็นผู้เข้ารับบริการ และบุตรหลาน ที่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกสถานบริการผู้สูงอายุให้ญาติผู้ใหญ่ของตนเองมาใช้บริการ โดยจะต้องเป็นผู้ให้บริการธุรกิจบริการผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เท่านั้น โดยใช้วิธีการคำนวณเพื่อหากลุ่มตัวอย่าง (sample size) กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1953, p.25) พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม เท่ากับ 384 ตัวอย่าง และเพื่อให้ได้จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมจำนวนประชากรทั้งหมดมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

วิธีการสร้างเครื่องมือ และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือตามนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และสังเคราะห์เอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ และนำไปกำหนดกรอบแนวคิดขอบเขตการวิจัย ออกแบบข้อคำถามให้ครอบคลุมลักษณะของผู้ใช้บริการ และความคาดหวังในการใช้บริการ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน คือ 1) ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป 2) ความคาดหวังในการใช้บริการ จากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ และ 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of item Objective Congruence: IOC) คำนวณค่าตามสูตร (Hemphill & Westie, 1950) จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว มาทดสอบความเชื่อมั่นโดยการทดลองนำไปใช้ (pre-test) จำนวน 40 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อของแบบสอบถาม

สามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการ และเป็นการถามเหมาะสมหรือไม่ เพื่อนำมาวิเคราะห์คำนวณค่าความเชื่อถือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha - coefficient) ของ Cronbach (1990)

การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการส่งแบบสอบถาม และการเข้าสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

1. การส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง โดยทำการส่ง Link แบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ร่วมกับการขอความอนุเคราะห์ลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามตามสถานบริการผู้สูงอายุต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จนครบ 400 ตัวอย่าง

2. จัดเตรียมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อใช้การวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ด้วยสถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive statistics analysis) โดยใช้ค่าร้อยละ (percentage) ความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าความแปรปรวน (variance) และนำเสนอข้อมูลในตารางเพื่ออธิบายเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 สังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

1. ในขั้นตอนนี้จะเป็นการสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลการศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุในปัจจุบันของประเทศไทย ในขั้นตอนที่ 1 และข้อมูลจากการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ในขั้นตอนที่ 2 โดยทำการสังเคราะห์และบูรณาการร่วมกับกรอบแนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Marquardt (2002) ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน รวมทั้งกรอบแนวคิดทฤษฎีการสร้างความรู้ของ Nonaka

and Takeuchi (1994) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์มาสร้างเป็นแบบสอบถามรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการที่ปรึกษาคุณนิตินันท์เพื่อตรวจสอบรายละเอียด แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อมูล จากนั้นจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว มาทดสอบความเชื่อมั่นโดยการทดลองนำไปใช้ เพื่อนำมาวิเคราะห์คำนวณหาค่าความเชื่อถือโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ของ Cronbach (1990)

การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการส่งแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1. การส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยทำการส่ง Link แบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ร่วมกับการขอความอนุเคราะห์ลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามตามสถานบริการผู้สูงอายุต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จนครบ 400 ตัวอย่าง

2. นำแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบโดยใช้ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Analysis) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการพิจารณาค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2 / df) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยการประมาณ (RMSEA)

3. การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของการวัด (R-Square : R2) เป็นการทดสอบความน่าเชื่อถือได้

ของการวัด โดยจะต้องมีค่ามากกว่า 0.5 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลตามขั้นตอนการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุในปัจจุบันของประเทศไทย

1.1 รูปแบบการดำเนินการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของผู้ประกอบการของประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการผู้สูงอายุของผู้ประกอบการของประเทศไทยมีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นสถานดูแลผู้สูงอายุทั้งหมด 800 ราย โดยเป็นการจดทะเบียนโดยบุคคลธรรมดา 631 ราย และจดทะเบียนโดยนิติบุคคลอีก 169 ราย โดย ผู้ประกอบการแต่ละรายจะมีลักษณะของบริการและกลุ่มลูกค้าแตกต่างกันออกไป โดยพบว่า การประกอบธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยส่วนมากเป็นรูปแบบของบ้านพักผู้สูงอายุ ซึ่งกลุ่มลูกค้ามักจะเป็นกลุ่มผู้ติดเตียงไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ซึ่งลักษณะของผู้ให้บริการในธุรกิจดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทยสามารถแบ่งคร่าว ๆ เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) การให้บริการโดยผู้ดูแลระดับวิชาชีพ 2) การให้บริการโดยผู้ดูแลที่ผ่านการฝึกอบรม และ 3) การให้บริการโดยผู้ดูแลทั่วไปจากการศึกษาพบว่า การประกอบธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในไทยมีจุดแข็ง คือ ความต้องการบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยที่กำลังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามจุดอ่อนที่สำคัญคือ การขาดมาตรฐานและกฎหมายที่กำกับดูแลธุรกิจนี้โดยตรง เช่น ยังไม่มีการกำหนดรายละเอียดการขออนุญาตประกอบกิจการ ยังไม่มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ดูแล (care giver) และยังไม่มีการกำหนดแนวทางการควบคุมหรือบทลงโทษต่าง ๆ เป็นต้น สิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คือ ผู้ที่มีเงินทุนและสนใจในธุรกิจนี้สามารถเข้ามาประกอบธุรกิจได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีวุฒิการศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องและไม่จำเป็นต้องขอ

ใบอนุญาต ทำให้หลายฝ่ายเกิดความกังวลต่อคุณภาพ และความปลอดภัยของการให้บริการ

1.2 การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ในการ ดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของ ประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงความรู้ในการดำเนิน ธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของ ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันผู้ประกอบการ มีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ด้านที่สำคัญ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการ (Service Providers) พบว่า ปัจจุบันผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจ และความพร้อมในด้านบุคลากร โดยพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่สามารถกำหนดคุณสมบัติ ของผู้ให้บริการหรือพนักงานได้อย่างเหมาะสม แต่ ความรู้ที่ผู้ประกอบการยังขาดความรู้ ความเข้าใจ คือ การบริหารจัดการบุคลากร โดยขาดการดูแลเรื่องความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือผู้ให้บริการใน สถานประกอบการ และหลักธรรมาภิบาลในการดูแล พนักงานในการจ้างงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานอยู่กับ องค์กรอย่างยั่งยืนมากขึ้น

2. ด้านองค์การธุรกิจบริการ (Service Organization) พบว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ ความ เข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนในด้านนโยบายในการ บริหารงาน การบริหารจัดการการดำเนินงานรูปแบบและ คุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับสูง โดยสามารถ ควบคุมสถานประกอบการ และดูแลควบคุมคุณภาพใน การบริการได้ แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ขาดความรู้ใน ด้านการตลาด ด้านการเงินด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และที่สำคัญที่สุด คือ ขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการ เงินทุนซึ่งเป็นความรู้ที่สำคัญในการบริหารธุรกิจ

3. ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Service Environments) พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่ยังมีการออกแบบพื้นที่การใช้สอย รวมถึงอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการที่เป็นผู้สูงอายุได้ไม่ ถูกต้องตามมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับบ้านพักผู้สูงอายุ จำนวน 6 มาตรฐาน ที่กำหนดโดยสำนักส่งเสริมและ พัทธการผู้สูงอายุ (สทส.) (2563) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความ น่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการ

ให้บริการของสถานประกอบการนั้น ๆ นอกจากนั้นยัง ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการด้วย

ในส่วนของการศึกษาสภาพการจัดการความรู้ใน การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ของประเทศไทย โดยการทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย จำนวน 10 ท่าน ตามทฤษฎีของ Marquardt (1996) ซึ่ง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน พบว่า

1) การสร้างความรู้ (knowledge creation) ผล การศึกษาพบว่า ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย สรุปได้ว่า บุคลากรในสถานประกอบการบริการผู้สูงอายุมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ รับผิดชอบ โดยในการบริหารจัดการองค์กรนั้น ผู้ประกอบการมีการประชุมงานอย่างต่อเนื่องระหว่าง แผนก เพื่อสร้างความรู้ใหม่ให้กับองค์กร

2) การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ (knowledge storage and retrieval) พบว่า การสืบค้นข้อมูลส่วนใหญ่ จะมีให้สืบค้นเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ของตนเองโดยเฉพาะ และพบว่าผู้ประกอบการยังไม่ ค้นเคย ไม่มีความเชี่ยวชาญในการจัดเก็บ และสืบค้นหา ข้อมูลที่ต้องการสำหรับนำมาใช้ประกอบในการดำเนิน ธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาส่วนหนึ่งมาจากการที่ ประเทศไทยยังขาดหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับ ธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่มีความเชี่ยวชาญโดยตรงเฉพาะ ด้าน และขาดการสื่อสารให้กับผู้ประกอบการทราบว่า หากต้องการทราบข้อมูลเพื่อประกอบการพัฒนาธุรกิจ ของตนเอง ควรดำเนินการติดต่อสอบถาม หรือค้นคว้า หาข้อมูลได้จากหน่วยงาน หรือแหล่งข้อมูลใด

3) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) พบว่า ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการผู้ สูงอายุของประเทศไทยในปัจจุบัน พบว่า ผู้ประกอบการ และบุคลากรในองค์กรขาดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผล หรือ กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร และ ภายนอกองค์กร เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีเจตคติ ว่าการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่น หรือองค์กร อื่น ๆ จะทำให้ความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นถูกลอกเลียนแบบ ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของตนเอง ซึ่ง ขาดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ภายในและภายนอก องค์กรของธุรกิจบริการผู้สูงอายุนั้น ปัจจุบันขาด

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ส่งผลให้ขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งในการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร ยังประสบปัญหาในเรื่องของสถานที่หรือเวลาไม่เอื้ออำนวย เช่น บุคลากรทำงานแบ่งเป็น 3กะ จึงไม่สามารถมีเวลาที่จะเข้าประชุมพร้อมกันได้ทุกคน

4) การประยุกต์ใช้ความรู้ (knowledge utilization) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุส่วนใหญ่ความรู้เรื่องการพัฒนานวัตกรรมความรู้ใหม่ ๆ และขาดงบประมาณ รวมถึงทีมงานที่จะสนับสนุนการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้แนวทางในการวางแผนการจัดการความรู้ความเป็นผู้ประกอบการเพื่อยกระดับมาตรฐานธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย แต่อย่างไรก็ดีเพื่อให้ได้แนวทางการจัดการความรู้ให้ผู้ประกอบการมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจบริการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพครอบคลุม และเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนการจัดการความรู้ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายมีรายละเอียดดังที่นำเสนอในลำดับต่อไป

2. ความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ผลการศึกษามีรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ

ความคาดหวังในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลระดับความคาดหวัง	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์/การบริการ	4.71	0.41	มากที่สุด	1
ด้านราคา	4.40	0.54	มากที่สุด	5
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.12	0.92	มาก	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.04	0.66	มาก	7

ความคาดหวังในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลระดับความคาดหวัง	ลำดับ
ด้านบุคลากร	4.61	0.55	มากที่สุด	2
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.41	0.66	มากที่สุด	4
ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ	4.55	0.50	มากที่สุด	3

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความคาดหวังในการใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ / การบริการมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ในการเลือกใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุนั้น ปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง คือ รูปแบบการให้บริการที่มีมาตรฐานตามระดับสากล มีความปลอดภัยต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ และการได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการที่ได้มาตรฐาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการสถานประกอบการมีความคาดหวัง และให้ความสำคัญ ดังนั้นผู้ประกอบการสถานบริการผู้สูงอายุ จะต้องมีการจัดการความรู้ ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในองค์กรแต่ละคน เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการที่ได้มาตรฐานในระดับเท่าเทียมกัน และได้มาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ดังนั้นสิ่งสำคัญ คือ ภายในองค์กรจะต้องมีกระบวนการจัดการความรู้ที่เข้มแข็ง มีประสิทธิภาพ และมีความต่อเนื่องเพื่อปลูกฝัง และส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และอันดับที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่จะต้องมีการออกแบบพื้นที่การใช้สอย รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุได้ไม่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.) (2563) ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันผู้ประกอบการยังขาดความรู้ในประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับมาก ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการพึงมี คือ การสร้างองค์

ความรู้ในการจัดการธุรกิจที่เป็นรูปธรรม ง่ายต่อความเข้าใจ และการนำไปใช้จริงในสถานประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ

3. การสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

ผลการสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย มี 5 องค์ประกอบ คือ 1) การยกระดับสมรรถนะในการจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ 2) การส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ 3) กระบวนการจัดการความรู้ และ 4) การพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ และ 5) การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ จากนั้นผู้วิจัยนำองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบที่ได้ไปทำการสร้างแบบสอบถาม และทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย จำนวน 400 คน และการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบโดยใช้ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Analysis) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการศึกษาพบว่า

3.1 การตรวจสอบการแจกแจงข้อมูลของแต่ละข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ ต้องเป็นการแจกแจงแบบโค้งปกติ เมื่อการประมาณค่าพารามิเตอร์แบบ Maximum-likelihood estimation ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยใช้เกณฑ์ตามค่าความเบ้ (skewness) ไม่เกิน 2 และค่าความโด่ง (kurtosis) ไม่เกิน 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษานี้พบว่า ค่า Skewness (-.987-.320, $|M|=.185$) และ ค่า kurtosis (-.799-.636, $|M|=.336$) เป็นไปตามเกณฑ์

3.2 การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูล (Kaiser-Meyer-Olkin: KMO) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถาม ถ้าข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันมาก หรือมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญจะสามารถใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้ โดยค่า KMO ควรมีค่าเข้าใกล้ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่า KMO = 0.88

3.3 ทดสอบสมมติฐานแสดงความสัมพันธ์กันระหว่างข้อคำถามแต่ละ ใช้วิธี Bartlett's Test of Sphericity โดยแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ < .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า $\chi^2 = 4143.53$, $p < .001$ จึงใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้

3.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ของโมเดลรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบอันดับที่สอง พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเป็นบวก มีขนาดสูงตั้งแต่ 0.73 ถึง 0.95 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตแต่ละด้าน มีขนาดต่ำถึงสูง ตั้งแต่ 0.15-0.65 เมื่อพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์จากค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) มีค่า = 24.27 ค่า df = 23 เมื่อพิจารณาค่า χ^2 / df มีค่า = 1.06 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ คือ มีค่าน้อยกว่า 2 ไม่มีนัยสำคัญ โดยมีค่า $p = .38548$ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์กำหนด ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่า 0.985 และ 0.973 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือต้องมีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากที่สองเฉลี่ย (RMSEA) = 0.011 ซึ่งระดับการยอมรับคือ น้อยกว่า 0.08 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลการวิจัยสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย มี 4 องค์ประกอบ มีชื่อเรียกว่า CSCIB Model ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

จากภาพประกอบ 1 รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

1. C = การยกระดับสมรรถนะในการจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ (Competency improvement for managing elderly care businesses) โดยกระบวนการนี้จะเป็นการสร้างองค์ความรู้เฉพาะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย องค์ความรู้สำคัญ 3 ประการ คือ ด้านที่ 1 องค์ความรู้ด้านการจัดการบุคลากร การส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน และหลักธรรมาภิบาลในการดูแลพนักงานในการทำงาน ด้านที่ 2 คือ ด้านองค์การธุรกิจบริการ (Service Organization) โดยเน้นองค์ความรู้ เรื่องการตลาด การเงิน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และความรู้ด้านการบริหารจัดการเงินทุน ด้านที่ 3 คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Service Environments) เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความรู้ด้านการออกแบบและการจัดการพื้นที่ให้บริการที่ถูกต้องตามมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับบ้านพักผู้สูงอายุ จำนวน 6 มาตรฐาน ที่กำหนดโดยสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.) (2563)

2. S = การส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ (Sharing and exchange) กระบวนการนี้จะเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเก็บความสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ในการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถานประกอบการแต่ละแห่ง ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นได้มาตรฐานขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการได้มากขึ้น โดยมีการส่งเสริมสนับสนุนการนำความรู้ที่สร้าง หรือจดบันทึกไว้แล้วออกมาเผยแพร่ให้รับรู้ทั่วไปอย่างรวดเร็ว และเหมาะสมอย่างเป็นทางการทั่วองค์กร และภายนอกองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการจัดกิจกรรมที่สอนน้องภายในองค์กร เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ที่ส่งเสริมหรือสร้างเงื่อนไขให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) ระหว่างองค์กร ไม่มีการปิดบังความรู้ มีการยกระดับความรู้ให้ลึกซึ้งหรือเชื่อมโยงยิ่งขึ้น

3. C = กระบวนการจัดการความรู้ (Cycle of knowledge) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

3.1 การสร้างความรู้ (knowledge creation) โดยมีวิธีการสร้างและพัฒนาความรู้ใหม่จากทักษะและความเชี่ยวชาญ โดยมีการกำหนดให้มีการทำกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น การประชุมร่วมกัน อาทิตยละครึ่งในองค์กร และการอบรมสัมมนาทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3.2 การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ (knowledge storage and retrocaval) จะต้องมีการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ โดยการจัดเก็บข้อมูลไว้ในคลังข้อมูล (data warehouse) โดยการวิเคราะห์ประมวลผล คัดกรองข้อมูล เพื่อให้ได้ความรู้ที่น่าสนใจ ได้แก่ กฎระเบียบ ข้อควรปฏิบัติ โดยจะต้องมีการพัฒนาข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศ และมีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบระเบียบง่ายต่อการสืบค้นจากภายในองค์กร และภายนอกองค์กร

3.3 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) จะต้องมีการส่งเสริมให้เกิดเครือข่าย และความร่วมมือในการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ในการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถานประกอบการแต่ละแห่ง ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นได้มาตรฐานขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการได้มากขึ้น โดยต้องมีการสร้างเจตคติให้เกิดแก่ผู้ประกอบการแต่ละแห่งว่าการแบ่งปันความรู้ ไม่ใช่การเปิดเผยข้อมูลทางธุรกิจให้คู่แข่งทางการตลาดทราบ แต่เป็นการร่วมกันแบ่งปันแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจให้มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการได้มากขึ้น

3.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ (knowledge utilization) พบว่า มีการนำความรู้มาใช้ใหม่เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจแก้ไขปัญหา และการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับนโยบายองค์กรที่ประกอบการตัดสินใจเลือกแนวทางใดแนวทางหนึ่งในหลายทางเลือก หรือใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ แล้วเกิดการเรียนรู้ร่วมกันจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร และเมื่อมีการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง จะต้องมีการสังเกตและเก็บข้อมูลจากกิจกรรมนั้น นำไปแปรเป็นสารสนเทศ

และความรู้ สำหรับนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นวัฏจักรแห่งการเรียนรู้ที่หมุนเวียนไม่รู้จบ

4. I = การพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ (Innovation for Service) เป็นการนำองค์ความรู้ที่รวบรวมไว้ มาพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ (Innovation for Service) ในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทยมีศักยภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และมีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการตลาดในประเทศอื่น ๆ ได้

5. B = การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ (Building an entrepreneur's network) เป็นกระบวนการในการส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปัน และพัฒนาความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยเป็นการรวมตัวกัน เพื่อทำการวิเคราะห์ปัญหา หรืออุปสรรคในการเรียนรู้ เข้าถึงแหล่งข้อมูล สมาชิกกลุ่ม สืบหาปัญหาการทำงาน การนำเสนอวัตกรรมการจัดการจากผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ และแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ผ่านเครือข่ายผู้ประกอบการ

อภิปรายผล

รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย มี 4 องค์ประกอบ โดยมีชื่อเรียกว่า CSCIB Model โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. C = การยกระดับสมรรถนะในการจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ (Competency improvement for managing elderly care businesses) โดยกระบวนการนี้จะเป็นการสร้างองค์ความรู้เฉพาะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย องค์ความรู้สำคัญ 3 ประการ คือ ด้านที่ 1 องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการบุคลากร การส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน และหลักธรรมาภิบาลในการดูแลพนักงานในการทำงาน ด้านที่ 2 คือ ด้านองค์กรธุรกิจบริการ (Service Organization) โดยเน้นองค์ความรู้เรื่อง การตลาด การเงิน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และความรู้ด้านการบริหารจัดการเงินทุน ด้านที่ 3 คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Service Environments) เป็นการ

ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความรู้ด้านการออกแบบ และการจัดการพื้นที่ให้บริการที่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.) (2563) โดยหลักการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Malhotra (2001, p.18 - 22) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องสำคัญในการปรับองค์กรให้สามารถอยู่รอด และแข่งขันได้ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบูรณาการในการผสมผสานความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ และความสามารถของคนเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม

2. S = การส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ (Sharing and exchange) กระบวนการนี้จะเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ในการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถานประกอบการแต่ละแห่ง ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ได้มาตรฐานขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการได้มากขึ้น หลักการนี้สอดคล้องกับ Senge (1994) ที่กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้จากแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การเสวนาในกลุ่ม และระหว่างกลุ่มว่า นอกจากสมาชิกในทีมได้เรียนรู้การวิเคราะห์ปัญหา การระดมสมองในการตีโจทย์ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ร่วมกันแล้ว ยังช่วยให้องค์กรได้ความรู้ใหม่ที่เพิ่มขึ้น

3. C = กระบวนการจัดการความรู้ (Cycle of knowledge) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

3.1 การสร้างความรู้ (knowledge creation) โดยมีวิธีการสร้างและพัฒนาความรู้ใหม่จากทักษะและความเชี่ยวชาญ โดยมีการกำหนดให้มีการทำกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งหลักการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของพริดา วิเชียรปัญญา (2547) ที่กล่าวว่า ในการสร้างความรู้ใหม่เป็นแรงผลักดันที่ยั่งยืนและความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ซึ่งทุกคนสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้หลากหลายวิธี เช่น การถ่ายทอดความรู้จากคนหนึ่งสู่อีกคนหนึ่ง เป็นต้น

3.2 การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ (knowledge storage and retrocaval) จะต้องมีการพัฒนาระบบการ

จัดการความรู้ โดยการจัดเก็บข้อมูลไว้ในคลังข้อมูล โดยจะต้องมีการพัฒนาข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศ และมีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบระเบียบง่ายต่อการสืบค้นจากภายในองค์กร และภายนอกองค์กร โดยหลักการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของพรริตา วิเชียรปัญญา (2547) ที่กล่าวว่า การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (knowledge storage and retrieval) จะต้องมีการออกแบบโครงสร้างและการจัดเก็บความรู้ ต้องเป็นระบบที่สามารถค้นหาและส่งมอบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีการนำเอาสารสนเทศเป็นที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่ดีที่สุด

3.3 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) จะต้องมีการส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายและความร่วมมือในการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ในการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถานประกอบการแต่ละแห่งให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น โดยหลักการนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจตุพร จุ้ยใจงาม (2557) ที่กล่าวว่า เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะต้องมีเครื่องมือที่ทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมหรือกระตุ้นจิตใจ ให้มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดความคิด ความรู้และประสบการณ์ที่ตนเองมีอยู่อย่างเปิดเผยจริงใจด้วยวัตถุประสงค์ที่จะทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดกระบวนการเรียนรู้ ด้วยความมั่นใจว่าความรู้และประสบการณ์ที่ถ่ายทอดออกไปนั้นจะเกิดประโยชน์ต่อสมาชิกในกลุ่มเรียนรู้ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

3.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ (knowledge utilization) พบว่า มีการนำความรู้มาใช้อย่างใหม่เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ แก้ไขปัญหา และการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับนโยบายองค์กรที่ประกอบการตัดสินใจเลือกแนวทางใดแนวทางหนึ่งในหลายทางเลือก หรือใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ แล้วเกิดการเรียนรู้ร่วมกันจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร และเมื่อมีการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง จะต้องมีการสังเกต และเก็บข้อมูลจากกิจกรรมนั้น นำไปแปรเป็นสารสนเทศและความรู้ สำหรับนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เป็นวัฏจักรแห่งการ

เรียนรู้ที่หมุนเวียนไม่รู้จบ โดยหลักการนี้สอดคล้องกับ Coulter (2003) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ คือ ผู้ประกอบการจะต้องมีการเป็นผู้นำนวัตกรรมใหม่เข้าสู่ตลาด: ผู้ประกอบการต้องหานวัตกรรมใหม่มาปรับใช้ในองค์กร โดยนวัตกรรมนั้นอาจจะนำมาปรับใช้ในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของผลิตภัณฑ์ แนวทางการบริหารจัดการ ผลผลิต การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การบริการ และการขนส่ง

4. I = การพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ (Innovation for Service) เป็นการนำองค์ความรู้ที่รวบรวมไว้ มาพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ (Innovation for Service) ในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทยมีศักยภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และมีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการตลาดในประเทศอื่น ๆ ได้ ซึ่งหลักการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Seale, Anderson, & Kinnersley (2006) ที่กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้เกิดความรู้ใหม่ซึ่งเป็นเป้าหมายของสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเมื่อนำความรู้ไปปฏิบัติจะเกิดการยอมรับและความร่วมมือในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดผลดีทั้งผู้ให้ประสบการณ์ และผู้รับความรู้จากประสบการณ์สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่เรียกว่าเป็นการสร้างสรรค์ความรู้จัดเป็นความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ของกระบวนการสร้างความรู้ของบุคลากรและขององค์กร

5. B = การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ (Building an entrepreneur's network) เป็นกระบวนการในการส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปัน และพัฒนาความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยหลักการนี้สอดคล้องกับการศึกษาของจตุพร จุ้ยใจงาม (2557) ที่กล่าวว่า องค์กรจะต้องมีการสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน และพัฒนาการจัดการความรู้อย่างยั่งยืน เพื่อนำไปสู่ความรู้ที่สามารถนำประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างสูงที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เหมาะกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุขนาดกลาง และขนาดย่อมที่เป็นเอกชนเท่านั้น ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุขนาดใหญ่ หรือธุรกิจบริการผู้สูงอายุในสังกัดรัฐบาลต้องการนำมาทดลองใช้ ควรมีการศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กร และต้องปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ให้เหมาะสมกับประเภทธุรกิจนั้น ๆ

2. ควรมีการส่งเสริมให้มีการวิจัย และพัฒนาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพาณิชย์. (2563). *ประเภทของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย*. จาก <https://www.moc.go.th/>
- จตุพร จุ้ยใจงาม. (2557). *การสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ของกิจการเพื่อสังคมการศึกษาเชิงประจักษ์ในบริบทของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรริตา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2551). *การจัดการความรู้ในองค์การธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2563). *สัดส่วนจำนวนประชากรผู้สูงอายุ*. จาก www.egov.go.th/government-agency
- สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.) (2563). *นโยบายรัฐบาลด้านผู้สูงอายุ*. จาก http://www.oppo.opp.go.th/pages/law/law_06.html.
- Cochran, W.G. (1997). *Sampling*. Boston: McGraw-Hill.

- Coulter, M. K. (2003). *Knowledge organization: what every manager should know*. London: St. Lucie Press.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers. (202-204)
- Malhotra, Yogesh. (2001). *Why knowledge management system fails? enablers and constraints of knowledge management in human enterprises*. Syracuse University.
- Marquardt, M. J. (1996). *Building the learning organization: A system approach to quantum improvement and global success*. New York: McGraw-Hill.
- _____. (2002). *Building the learning organization: mastering the 5 elements for corporate learning*. Palo Alto, C.A.: Davies-Black.
- Nonaka, Ikujiro & Hirotaka, Takeuchi (1994). *Classic work: theory of organizational knowledge creation*. London: The MIT Press.
- Seale, C., Anderson, E. & Kinnersley, P. (2006, June) Treatment advice in primary care: a comparative study of nurse practitioners and general practitioners. *Journal of Advanced Nursing*, 54(5): 534-541.
- Senge, P.M. (1994). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. London: Century Business.

การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุและการพัฒนากระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก

An Analysis of Causal Relationship and Development of Critical Thinking Process among Grade 10 Students in the Eastern Region of Thailand

สิริลักษณ์ พรสุวรรณ์ (Siriluck Pornsuwan)¹ สุรีพร อนุศาสนนันท์ (Sureeporn Anusasanan)²
และ สมโภชน์ อเนกสุข (Sompoch Anegasukha)³

Received: August 7, 2019

Revised: December 15, 2019

Accepted: March 20, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก 2) พัฒนาการกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 600 คน ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณ แบบวัดเชาว์ปัญญา แบบวัดปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุ และข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า มีตัวแปรเชิงสาเหตุ 4 ตัวแปร คือ พฤติกรรมการสอนของครู การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย การเชื่ออำนาจภายในตน และเชาว์ปัญญา โดยมีโมเดลโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุ คือ พฤติกรรมการสอนของครู การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย การเชื่ออำนาจภายในตน และเชาว์ปัญญา ส่งผลทางตรงต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ตัวแปรที่ส่งผลทางอ้อมต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ คือ พฤติกรรมการสอนของครู โดยส่งผ่านการเชื่ออำนาจภายในตน และการอบรม

เลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย ส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเชื่ออำนาจภายในตน และเชาว์ปัญญา และโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการพัฒนากลกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก ประกอบด้วย การพัฒนาพฤติกรรมการสอนของครู การส่งเสริมการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย การเสริมสร้างความเชื่ออำนาจภายในตน และการพัฒนาเชาว์ปัญญา

คำสำคัญ: ปัจจัยเชิงสาเหตุ, การพัฒนากลกระบวนการคิด, การคิดอย่างมีวิจารณญาณ

Abstract

This research aims: 1) to analyze casual factors that influence to the critical thinking of Grade 10 students in the Eastern of Thailand. 2) to develop a critical thinking process of Grade 10 students in the Eastern of Thailand. I conducted this research by using multi-stage random sampling for collecting data from 600 students. The instruments were a questionnaire; a test for student critical thinking; a test of intelligence quotient; a test of casual factors that affect to critical thinking; and a semi-structured interview. Quantitative data analysis uses basic statistics; Structural validity analysis of causal factor models

¹ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

Ph.D. Student, Burapha University

^{2,3} อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

Advisors, Burapha University

and the content analysis method is used to analyze the qualitative data. The results are that: has 4 casual variables: teacher's teaching behavior; democratic child-rearing; internal locus of control and intelligence quotient. These casual variables are also the casual factors that directly affect to the critical thinking. The factors that indirect affect to the critical thinking are teacher behavior that is transmitted the internal locus of control. The democratic child rearing that indirect affects to the internal locus of control and intelligence quotient. The result of the structural integrity analyzing of casual factors model found that it is fitted with empirical data. The result of developing a critical thinking process of Grade 10 students in the Eastern of Thailand, from the casual factors model that affect to the critical thinking that can develop in each factor of the critical thinking process: teacher behavior development.

Keyword: Casual factor, Thinking development, Critical thinking

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical thinking) เป็นหนึ่งในทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ควรเกิดขึ้นในตัวผู้เรียนจากการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 จะเห็นว่าการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ให้ความสำคัญกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เนื่องจากการคิดตัดสินใจแก้ปัญหาในชีวิตจริงของมนุษย์ที่เกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลวเนื่องมาจากการขาดการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical thinking) เป็นความสามารถทางการคิดโดยอาศัยการพิจารณาไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปที่สมเหตุสมผล (Dressel & Mayhew, 1957, Ennis, 1985) ในขณะที่การจัดการศึกษาของไทยยังมีปัญหาอยู่มากพอสมควร จากรายงานการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษา แนวโน้มการจัดการศึกษาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ระดับนานาชาติ พ.ศ. 2554 (TIMSS 20

11) ประเทศไทยเข้าร่วมการประเมินมาแล้ว 4 ครั้ง ในปี ค.ศ. 1995, 1999, 2007 และ 2011 ปรากฏว่าไทยมีคะแนนเฉลี่ยวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์อยู่ในอันดับที่ 34 และ 29 จากประเทศที่เข้าร่วมประเมินทั้งหมด 52 ประเทศ (ปรีชาญ เดชศรี, 2555) นอกจากนี้ นโยบายพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศไทยในปัจจุบัน พบว่า เรากำลังเผชิญวิกฤตคุณภาพการศึกษา ซึ่งล่าสุด เวิร์ลอีคอนอมิคฟอรัม ได้ประเมินคุณภาพการศึกษาในประเทศอาเซียนทั้งหมด และได้จัดลำดับเปรียบเทียบกัน พบว่า การศึกษาระดับมัธยมและอุดมศึกษาไทยอยู่อันดับที่ 8 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย (ดวงอันทะไชย, 2555) องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ได้เผยแพร่ผลสอบ PISA ของปี 2558 ปรากฏว่าผลสอบของเด็กนักเรียนไทยไม่ได้มีการพัฒนาขึ้นจากปีที่ผ่านมา โดยในวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และการอ่าน ไทยอยู่อันดับ 52 54 และ 57 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเด็กไทยมีทักษะด้านการวิเคราะห์และการคิดอย่างมีวิจารณญาณต่ำอย่างยิ่ง เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนบ้านในภูมิภาคอย่างเวียดนาม (ดวงจันทร์ วรคามิน และคณะ, 2559) และเมื่อพิจารณาจากผลการประเมินคุณภาพทางการศึกษารอบสาม พ.ศ. 2554–2558 ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ในภาพรวมของประเทศ พบว่า ในมาตรฐานที่ 4 ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ มีวิจารณญาณ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดไตร่ตรองและมีวิสัยทัศน์ มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับ ผลการประชุมวิชาการระดับชาติ ที่จัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถาบันคีนันแห่งเอเซีย และสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) เพื่อ “การยกระดับคุณภาพการศึกษา วิทยาศาสตร์ขั้นพื้นฐานปี 2555” ได้วิเคราะห์ผลคะแนนสอบ PISA ของเด็กไทย พบว่า คะแนนต่ำเพราะขาดการวิเคราะห์และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ส่วนการปลูกฝังให้เด็กมีความคิดและวิจารณญาณนั้นอยู่ในขั้นวิกฤต (ฉันทชัย จันทะเสน, 2560) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Dressel & Mayhew (1957), Ennis (1985), Watson & Glaser (1994) เพราะเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณที่นักวิจัยได้ทำ

การศึกษามากที่สุด ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และพัฒนาการคิดอย่างมีวิจารณญาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เพราะเมื่อพิจารณาจากแนวความคิดทฤษฎีของ Piaget จะพบว่าความคิดหรือกระบวนการทางปัญญาของมนุษย์นั้นจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามขั้นตอนของการพัฒนาการทางปัญญา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษากับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 15-16 ปีขึ้นไปและอยู่ในวัยที่พัฒนาการของความสามารถทางสมองตามทฤษฎีของ Piaget อยู่ในขั้นที่เข้าใจสิ่งที่เป็นนามธรรมได้อย่างดี มีการคิดอย่างสมเหตุสมผลในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ นั่นคือผู้เรียนมีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณได้ (ประสาธ อิศรปริดา, 2552) และเนื่องจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เป็นชั้นปีแรกในการเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความจำเป็นที่ต้องมีความรู้พื้นฐานตามที่หลักสูตรกำหนดไว้สำหรับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อพัฒนาและส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งจะพัฒนาผู้เรียนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีอำนาจทางความรู้ และพัฒนาประเทศให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้พร้อมที่จะก้าวสู่ศตวรรษที่ 21 อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก
2. เพื่อพัฒนาระบบการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก

ขอบเขตของการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ของโรงเรียนในเขตภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างเป็น

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ของโรงเรียนในเขตภาคตะวันออก จำนวน 600 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Random Sampling)

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 3.1.1 พฤติกรรมการสอนของครู
- 3.1.2 การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย
- 3.1.3 การใช้อำนาจภายใน
- 3.1.4 เซอร์วิชั่น

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ

ตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มเป้าหมาย

1. ครูที่จัดการเรียนการสอนด้านการส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ จำนวน 10 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยคัดเลือกจากความเห็นของนักเรียนที่มีคะแนนสูงสุดจากการทำการทดสอบแบบวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

2. นักเรียนที่มีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณสูง จำนวน 10 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งคัดเลือกจากการเรียงลำดับคะแนนสูงสุดในการทดสอบโดยใช้แบบวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561

คำถามของการวิจัย

1. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก ประกอบด้วยปัจจัยใดบ้าง และมีลักษณะอย่างไร

2. การพัฒนากระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออกเป็นแบบใด

วิธีดำเนินการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ของโรงเรียนในเขตภาคตะวันออก ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Size) ด้วยวิธีการกำหนดอัตราส่วน 5 ถึง 20 เท่าต่อ 1 ตัวแปรสังเกตได้ เพียงพอต่อการพยากรณ์ค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ (Hair et al., 2010) ทั้งนี้โมเดลการวิจัย มีจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า จำนวน 23 ค่า ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ควรมีจำนวน 460 คน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 600 ฉบับ เพื่อชดเชยกรณีที่อัตราการตอบแบบสอบถามไม่ครบ เพื่อให้ได้ข้อมูลตอบกลับที่เพียงพอในการวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) คือ

ขั้นที่ 1 สุ่มจังหวัดในเขตภาคตะวันออกซึ่งมีทั้งหมด 7 จังหวัด เป็นหน่วยในการสุ่ม ทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) พบว่า ได้ 3 จังหวัด คือ จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดชลบุรี และจังหวัดสระแก้ว

ขั้นที่ 2 สุ่มขนาดโรงเรียน ซึ่งมีทั้งหมด 4 ขนาด เป็นหน่วยในการสุ่ม ทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 20 ของจำนวนโรงเรียนในแต่ละขนาด พบว่า สุ่มได้โรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 5 โรงเรียน ได้โรงเรียนขนาดกลาง จำนวน 6 โรงเรียน ได้โรงเรียนขนาดใหญ่จำนวน 2 โรงเรียน และได้โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 2 โรงเรียน

ขั้นที่ 3 สุ่มจำนวนประชากรของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ของแต่ละโรงเรียน ทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 20 เพื่อสุ่มนักเรียนในแต่ละโรงเรียนให้ได้ตามจำนวน 600 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบวัด จำนวน 3 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 แบบวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณ จำนวน 40 ข้อ

ฉบับที่ 2 แบบวัดเชาว์ปัญญา จำนวน 30 ข้อ

ฉบับที่ 3 แบบวัดปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ จำนวน 1 ฉบับ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบวัดพฤติกรรมการสอนของครู (Teacher Behavior) จำนวน 15 ข้อ ตอนที่ 2 แบบวัดการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย (Democratic Child-Rearing) จำนวน 20 ข้อ ตอนที่ 3 แบบวัดการเชื่ออำนาจภายในตน (Internal Locus of Control) จำนวน 17 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความครอบคลุมของประเด็นที่ศึกษา และความเหมาะสมในการใช้ภาษา

2. การหาคุณภาพของแบบวัดและคัดเลือกข้อสอบที่มีค่าความยาก (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบวัดความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ที่สร้างขึ้นมี ค่าความยากตั้งแต่ .27 ถึง .71 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .25 ถึง .75 แบบวัดเชาว์ปัญญา มีค่าความยากตั้งแต่ .25 ถึง .75 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .26 ถึง .73 การค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยใช้สูตร KR-20 ของ Kuder-Richardson แบบวัดความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .89 และแบบวัดเชาว์ปัญญามีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .79 ส่วนแบบวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อและหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ผลปรากฏว่า ค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.27-0.76 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .85

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง โดยการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดจะพิจารณา 2 ขั้นตอน โดยขั้นที่ 1 เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัด โดยพิจารณาจากค่าสถิติ Chi-Square (ค่า $p\text{-value} > 0.05$), RMSEA (< 0.80), SRMR (< 0.50), CFI (> 0.90) และ AGFI (> 0.85) และขั้นที่ 2 เป็นการตรวจสอบคุณภาพค่าพารามิเตอร์ภายในโมเดลการวัดเทียบกับเกณฑ์ โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ควรมีค่ามากกว่า > 0.40 (Hair et al., 2010, p.138) ความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability: ρ_c) ควรมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance extracted: ρ_v) ควรมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (สุวิมล ติรภานันท์, 2555, หน้า 235) โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณ โมเดลเชาว์ปัญญา โมเดลพฤติกรรมการสอนของครู โมเดลการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย และโมเดลความเชื่ออำนาจภายในตน พบว่า ขั้นตอนที่ 1 ค่าดัชนีในโมเดลผ่านเกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกลมกลืน หมายความว่า โมเดลการวัดเชาว์ปัญญาสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ขั้นตอนที่ 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ผ่านเกณฑ์การประเมิน และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความเที่ยงเชิงโครงสร้าง ผ่านเกณฑ์การประเมิน และความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ ผ่านเกณฑ์การประเมิน ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดเชาว์ปัญญา พบว่า ผ่านการประเมินทั้ง 2 ขั้นตอน ซึ่งบ่งบอกถึงคุณภาพด้านความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัน เวลาที่กำหนด โดยชี้แจงให้นักเรียนทราบวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการทำแบบวัด เพื่อให้ได้ผลตามความเป็นจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป 2) การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุ และตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ตอนที่ 2 การพัฒนากระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

1. ครูผู้สอนที่การจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ จำนวน 10 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งคัดเลือกจากความคิดเห็นของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างในตอนที่ 1 ที่มีคะแนนสูงสุดในการทดสอบโดยใช้แบบวัดอย่างมีวิจารณญาณ

2. นักเรียนที่มีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณสูง จำนวน 10 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งคัดเลือกจากการเรียงลำดับคะแนนสูงสุดในการทดสอบโดยใช้แบบวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก ซึ่งประกอบด้วยประเด็นแนวทางการพัฒนากระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณตามปัจจัยเชิงสาเหตุแนวทางการพัฒนากระบวนการการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ด้านพฤติกรรมการสอนของครู ด้านการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย ด้านการเชื่ออำนาจภายในตน และด้านเชาว์ปัญญา

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรง

ตามเนื้อหา ความครอบคลุมของ ประเด็นที่สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและความเหมาะสมในการ ใช้ภาษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการ สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) จำนวน 20 คน โดยผู้วิจัยทำการ สัมภาษณ์ด้วยตัวเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การสร้างข้อสรุป ประกอบด้วย การลดทอน ข้อมูล (data reduction) การแสดงข้อมูล (data display) และการสร้างข้อสรุป และการยืนยันผลข้อสรุป (conclusion and verification)

2. การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยการวิเคราะห์เนื้อหา มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ ความเป็นระเบียบ ความเป็นสภาพวัตถุวิสัย และอิงกรอบแนวคิดทฤษฎี

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มี อิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก ตัวแปรแฝงพฤติกรรม การสอนของครู มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50 ถึง 3.95 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ระหว่าง .57 ถึง .68 ตัวแปร แฝงการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย มีค่าเฉลี่ยอยู่ ระหว่าง 3.26 ถึง 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ ระหว่าง .58 ถึง .73 ตัวแปรแฝงการใช้อำนาจภายใน ตน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 ถึง 3.83 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน .63 ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงด้าน เชาวปัญญา มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 ถึง 3.72 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.75 ถึง 0.90 ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีค่าเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 4.41 ถึง 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ ระหว่าง .91 ถึง 1.01 เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ และ

ความโด่งของแต่ละตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ค่าความเบ้ $|Sk| < 3$ และความโด่ง $|Ku| < 10$ แสดงว่า ข้อมูลของ ตัวแปรสังเกตได้ มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติตาม เกณฑ์ สามารถนำไปใช้วิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบ เชิงยืนยันได้

1.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 276 คู่ มีความสัมพันธ์ในทิศ ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ตัว แปรที่มีขนาดความสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ ตัวแปรสังเกต ได้การปฏิบัติต่อเด็กด้วยความยุติธรรมกับตัวแปร สังเกตได้การให้ความรัก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .70 ส่วนตัวแปรที่มีขนาดความสัมพันธ์ต่ำสุด ได้แก่ ตัวแปรสังเกตได้การวัดและประเมินผล กับตัว แปรสังเกตได้ความสามารถด้านความจำ มีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .10 เมื่อตรวจสอบ ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาในเบื้องต้นพบว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ตรวจสอบโดยค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 356.72 มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ($p < .001$) แสดงให้ เห็นว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์กันดี สอดคล้องกับผลการ วิเคราะห์ค่าดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออสกิน (Kaiser-Mayer-Olkin: KMO) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความ เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเท่ากับ .918 ซึ่งเป็น ค่าที่มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่นำมา ศึกษา มีความสัมพันธ์กันสูงและไม่เกิน ± 0.8 ซึ่งเป็น ค่าที่สูงเกินไป (กริช แรงสูงเนิน, 2554, หน้า 72) มี ความเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความ สอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อ การคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก รายละเอียดของผลการ วิเคราะห์มีดังนี้

การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) มี 2 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบความ กลมกลืนระหว่างโมเดลสมมติฐานกับโมเดลข้อมูลเชิง ประจักษ์ โดยพิจารณาจากดัชนีวัดความสอดคล้อง ถ้า พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนก็จะทำการ พิจารณาในขั้นตอนที่ 2 ซึ่งเป็นการตรวจสอบขนาด และทิศทางของค่าพารามิเตอร์ภายในโมเดล โดย

ขั้นตอนที่ 1 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก ไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับรูปแบบโมเดลความสัมพันธ์โดยการยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งส่งผลให้ข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงนั้นสอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติวิเคราะห์และผลการวิเคราะห์มีความถูกต้องมากขึ้น 1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังจากการปรับโมเดล โดยมีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด คือ $\text{Chi-Square} = 356.72$, $\text{df} = 154$, $\text{p-value} = 0.000$, $\text{Chi-square/df} = 2.316$ และ $\text{RMSEA} = 0.047$

3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวม และค่าสัมประสิทธิ์การทำนายภายในโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า การคิดอย่างมีวิจารณญาณได้รับอิทธิพลทางตรงจากการเชื่ออำนาจภายในตน พฤติกรรมการสอนของครู เชาว์ปัญญา และการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.360, 0.250, 0.227 และ 0.194 ตามลำดับ ซึ่งค่าขนาดอิทธิพลทางตรงทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางบวก และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย ผ่านความเชื่ออำนาจภายในตน และเชาว์ปัญญา โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.238 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากพฤติกรรมการสอนของครูผ่านความเชื่ออำนาจภายในตน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.100 ซึ่งค่าขนาดอิทธิพลทางอ้อมทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางบวก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความแปรปรวนพบว่า เชาว์ปัญญา การเชื่ออำนาจภายในตน การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย และพฤติกรรมการสอนของครู สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ได้ร้อยละ 59.70

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนากระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขต

ภาคตะวันออก พบว่า จากการสร้างข้อสรุป ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ครูผู้สอนและนักเรียนและการยืนยันผลข้อสรุป นำไปสู่กระบวนการที่นำข้อความหรือปรากฏการณ์ที่เป็นเหตุ (Hypothesis หรือ Premise) ซึ่งอาจมีหลายเหตุหรือเหตุเดียวมาเป็นข้ออ้างสนับสนุนมาอธิบายความสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดข้อความใหม่หรือปรากฏการณ์ใหม่ ซึ่งเรียกว่าผลสรุป (Conclusion) (คณาจารย์โปรแกรมวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2552, หน้า 86) รวมทั้งหลักการพื้นฐานทางสังคมศาสตร์ตามแนวคิดของ Babbie (2010, p.10) และความสัมพันธ์ของระบบย่อยๆ (Subsystems) อีกหลายๆ ระบบเชื่อมต่อกัน" (ฝ่ายวิชาการเอ็กซ์เพอร์เน็ท, 2548, หน้า 41) ได้ข้อค้นพบเชิงปริมาณและข้อค้นพบเชิงคุณภาพ ในแต่ละปัจจัยเชิงสาเหตุด้านต่างๆ โดยนำมาสรุปเป็นการพัฒนากระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออกสรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาพฤติกรรมการสอนของครู ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างความตระหนัก การจัดกิจกรรมเสริมทักษะกระบวนการคิด การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่ม พัฒนาการพัฒนาการวัดผลประเมินผล และการสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และการเสริมแรง

2. การส่งเสริมการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย ได้แก่ การส่งเสริมที่สำคัญคือการสร้างการสร้างความรักความอบอุ่น การสร้างแรงจูงใจ การฝึกทักษะการแก้ปัญหาด้วยตนเองการให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทาง การประสานความร่วมมือระหว่างครูและผู้ปกครองนักเรียน และการเสริมแรง

3. การเสริมสร้างความเชื่ออำนาจภายในตน ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างความตระหนัก การส่งเสริมให้เกิดทักษะการคิด การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่ม การประสานความร่วมมือระหว่างครูและผู้ปกครองนักเรียน และการสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และการเสริมแรง โดยได้รับผลทางตรงทั้งจากพฤติกรรมการสอนของครู และการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย

4. การพัฒนาเชาว์ปัญญา มีวิธีการพัฒนา ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างความตระหนัก การศึกษาธรรมชาติการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล การจัดกิจกรรมเสริมทักษะกระบวนการคิด การฝึกทักษะการคิดด้านต่างๆ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่ม พัฒนาการพัฒนาการวัดผลประเมินผล การสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และการเสริมแรง

อภิปรายผล

1. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก

1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนทุกค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา มณีนิล (2552) ที่วิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนที่มีรูปแบบการเรียนรู้แตกต่างกัน พบว่าโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1.2 ผลการพิจารณาความแปรปรวน พบว่า เชาว์ปัญญา การเชื่ออำนาจภายในตน การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย และพฤติกรรมการสอนของครู สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ได้ร้อยละ 59.70 สามารถแยกอภิปรายผล ได้ดังนี้

1.2.1 เชาว์ปัญญามีอิทธิพลทางตรงต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.227 แสดงให้เห็นว่าเชาว์ปัญญาเป็นความสามารถขั้นพื้นฐานทางสมองอันประกอบด้วยความสามารถด้านการคิดคำนวณ ความสามารถด้านภาษา สอดคล้องกับความสามารถด้านเหตุผล มีความสามารถเชื่อมโยงความรู้ ความจำ ให้สอดคล้องสัมพันธ์กันได้หลายมิติ จึงส่งผลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ สอดคล้องกับสุกัญญา มณีนิล (2552) ที่พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียน คือ เชาว์ปัญญา นักเรียนที่มี

เชาว์ปัญญาสูง จะมีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเชาว์ปัญญาเป็นความสามารถทางสมองของมนุษย์ที่สามารถเรียนรู้สามารถคิดอย่างมีเหตุผล และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.2 การเชื่ออำนาจภายในตน มีอิทธิพลทางตรงต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.360 ดังที่การศึกษาของ Strickland (1997, p.8) และ Mara (1997, p.39) พบว่า ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักเป็นผู้ที่ชอบแสวงหาความรู้ มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและมีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

1.2.3 การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยมีอิทธิพลทางตรงต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.194 และมีอิทธิพลทางอ้อมจากการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย ผ่านความเชื่ออำนาจภายในตน และเชาว์ปัญญา มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.238 ทั้งนี้เพราะการอบรมเลี้ยงดูของบิดา มารดาส่งผลต่อความคิดของนักเรียนมีอิสระในการคิดทำให้เกิดการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านเชาว์ปัญญา ซึ่งเชาว์ปัญญาส่งผลทางตรงต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ สุกแสง (2555) ที่พบว่า การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณผ่านความเชื่ออำนาจภายในตน

1.2.4 พฤติกรรมการสอนของครูมีอิทธิพลทางตรงต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.250 และมีอิทธิพลทางอ้อมจากการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย ผ่านความเชื่ออำนาจภายในตน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.278 ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมการสอนของครูมีส่วนกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความมั่นใจว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ส่งผลให้นักเรียนสามารถพัฒนากระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ สุกแสง (2555) ที่พบว่าพฤติกรรมการสอนของครูมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณผ่านความเชื่ออำนาจภายในตน

2. ผลการพัฒนากระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก ดังนี้

2.1 การพัฒนาพฤติกรรมการสอนของครู มีวิธีการพัฒนาที่สำคัญคือ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างความตระหนัก การจัดกิจกรรมเสริมทักษะกระบวนการคิด การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่ม การพัฒนาการวัดผลประเมินผล และการสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สอดคล้องกับบุญชนก ธรรมวงศา (2018) ที่กล่าวว่า ไม่ว่าการจัดกระบวนการเรียนรู้จะเป็นแบบเดี่ยวหรือแบบกลุ่ม หัวใจสำคัญที่จะพัฒนาศักยภาพด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ คือ นักเรียนต้องได้หาหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและหาคำตอบด้วยตนเอง รวมทั้งการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนมีหลากหลายแนวทางและรูปแบบที่ช่วยกระตุ้นทักษะมากมายที่ครูผู้สอนสามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม โดยต้องไม่ลืมพิจารณาถึงการกระตุ้นให้เกิดความสามารถ 4 ข้อ คือ ความสามารถในการวิเคราะห์ เชิงระบบ เชิงโต้แย้ง การสร้างสรรค์ผลงานและการตัดสินใจคุณภาพ กับพิจารณาความแตกต่างของระดับทักษะหรือช่วงวัยของนักเรียนมาเป็นเกณฑ์ออกแบบด้วย เพราะนักเรียนที่คิดอย่างมีวิจารณญาณได้ใช้วิจารณญาณเป็น หรือมีทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตด้านอื่นๆ ด้วยเช่นกัน เพราะการพัฒนาทักษะกระบวนการคิด เป็นเรื่องสำคัญที่บุคคลทุกเพศทุกวัยควรได้รับเพื่อนำไปสู่การรู้คิดที่ดีมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตสำเร็จตามความต้องการได้เป็นอย่างดี ครูผู้สอนจึงควรดำเนินการจัดการเรียนรู้ โดยการจัดประสบการณ์ สภาพการณ์หรือสิ่งเร้ามากระตุ้นให้ผู้เรียนได้เกิดความคิดตามองค์ประกอบของความคิดอันประกอบด้วย เครื่องมือช่วยคิด ทักษะการคิด คุณสมบัติที่เอื้อต่อการคิดเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ กระบวนการ และเจตคติ มีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ มีการตัดสินใจอย่างไตร่ตรอง รอบคอบ และพร้อมในการปรับตัวเพื่อเข้าสู่โลกอนาคต” (ลักขณา สรีวัฒน์, 2558) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Slameto (2017) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านนักศึกษา (แรงจูงใจในการเรียนรู้, ความพร้อมของศิษย์เก่าในการเข้าสู่ชุมชน ด้านครูผู้สอน (ความสามารถ

ในการสร้างและจัดการเรียนการสอนแบบใหม่ของครูผู้สอน) ส่งผลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

2.2 การส่งเสริมการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย มีวิธีการส่งเสริมที่สำคัญคือการสร้างการสร้างความรักความอบอุ่น การสร้างแรงจูงใจ การฝึกทักษะการแก้ปัญหาด้วยตนเองการให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทาง การประสานความร่วมมือระหว่างครูและผู้ปกครองนักเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของกรณิภาญจน์ นนพิชร์พงศ์ (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนมาตรฐานสากลเขตภาคเหนือ พบว่า ตัวแปรการคิดอย่างมีวิจารณญาณได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรความสามารถด้านเหตุผล เจตคติต่อการเรียน บุคลิกภาพทางวิทยาศาสตร์ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตามลำดับ ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรพฤติกรรมการสอนของครู เจตคติต่อการเรียน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย และบรรยากาศในชั้นเรียน

2.3 การเสริมสร้างความเชื่ออำนาจภายในตน มีวิธีการเสริมสร้างที่สำคัญคือ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างความตระหนัก การส่งเสริมให้เกิดทักษะการคิด การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่ม การประสานความร่วมมือระหว่างครูและผู้ปกครองนักเรียน และการสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยที่ความเชื่ออำนาจภายในตนได้รับผลทางตรงจากพฤติกรรมการสอนของครู คือ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างความตระหนัก การส่งเสริมทักษะการคิด การประสานความร่วมมือระหว่างครูและผู้ปกครองนักเรียน และการสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และได้รับผลทางตรงจากการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย คือ การสร้างแรงจูงใจ การส่งเสริมทักษะการคิด และการประสานความร่วมมือระหว่างครูและผู้ปกครองนักเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของเจนจิรา เขยครบุรี (2559) ที่ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการศึกษา ปัจจัยเชิงสาเหตุทั้ง 6 ตัว ได้แก่ ความสามารถในการอ่าน ความสามารถด้านเหตุผล ความเชื่ออำนาจภายในตน เจตคติต่อการเรียน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบรรยากาศในชั้นเรียนทุก

ค่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

2.4 การพัฒนาเชาว์ปัญหามีวิธีการพัฒนาที่สำคัญ คือ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างความตระหนัก การศึกษารวมชาติการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล การจัดกิจกรรมเสริมทักษะกระบวนการคิด การฝึกทักษะการคิดด้านต่าง ๆ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่ม การพัฒนาการวัดผลประเมินผล และการสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยที่การพัฒนาเชาว์ปัญญาได้รับผลทางตรงจากการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย คือ การสร้างแรงจูงใจ ศึกษารวมชาติ การเรียนรู้แต่ละบุคคล และการส่งเสริมและสนับสนุนจากครูและผู้ปกครอง สอดคล้องกับ สุกัญญา มณีนิล (2552) ที่วิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนที่มีรูปแบบการเรียนรู้แตกต่างกัน พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียน คือ เชาว์ปัญญาและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อม ได้แก่ ความสนใจเรียนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ เจตคติทางการเรียนและบรรยากาศในชั้นเรียน โดยสรุป ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนได้แก่ เชาว์ปัญญา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความสนใจเรียน เจตคติทางการเรียนและบรรยากาศในชั้นเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษา พบว่า เชาว์ปัญญา การเชื่ออำนาจภายในตน การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย และพฤติกรรมการสอนของครู มีอิทธิพลทางตรงต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ดังนั้นครูผู้สอน ผู้ปกครอง สถาบันการศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียน โดยเฉพาะครูและผู้ปกครองเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักเรียนมากที่สุด ผู้ปกครองควรดูแลเอาใจใส่ในการอบรมเลี้ยงดู ครูควรให้ความสำคัญในเรื่องการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ควรจัดกิจกรรมการสอนที่หลากหลายให้นักเรียนสามารถเข้าร่วมและฝึกทักษะในด้านต่างๆตามความถนัดและความสนใจของตนเอง ส่งเสริมให้นักเรียนมีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถคิดและตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผล สร้างแรงจูงใจ

เพื่อให้นักเรียนมีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยในครั้งนี้ ตัวแปรที่ผู้วิจัยได้ศึกษาได้ร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก ได้ร้อยละ 59.70 ที่เหลือเป็นอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนั้นการพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ในครั้งต่อไป จึงควรพิจารณนำตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลมาศึกษาเพิ่มเติมตามที่คุณวิจัยได้ทำการศึกษาไว้ หรืออาจนำปัจจัยเชิงสาเหตุที่คุณวิจัยพัฒนาขึ้นไปปรับใช้กับนักเรียนในระดับอื่น โดยปรับเปลี่ยนตัวแปรให้เหมาะสมกับลักษณะกลุ่มตัวอย่างนั้น

เอกสารอ้างอิง

- กรณิกาญจน์ นนพัชรพงศ์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนมาตรฐานสากลเขตภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กริช แรงสูงเนิน. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- คณาจารย์โปรแกรมวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (2552). *การคิดและการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เจนจิรา เขยครบุรี. (2559). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- จุฑารัตน์ สุลลแสง. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ฉันทชัย จันทะเสน. (2560). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์เพื่อส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ดวงจันทร์ วรคามินและคณะ. (2559). โครงการ “การศึกษาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ และการมีจิตสาธารณะเพื่อพัฒนาศักยภาพการเป็นคนดีคนเก่งของนักเรียนไทย”. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ดวง อันทะไชย. (2555). ทิศทางการศึกษาไทย. จาก <http://www.human.cmu.ac.th>
- นิธิภัทร บาลศิริ. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาปริญญาบัณฑิต: การประยุกต์ใช้โมเดลพัฒนาการพหุระดับแบบผสม. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชนก ธรรมวงศา. (2018). ครูในยุคเสรีนิยมใหม่: จะทำอะไรไม่ให้หมดสนุกกับการสอน. จาก <https://thepotential.org/>
- ประสาธ อิศรปริดา. (2552). สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. ขอนแก่น: คลังน่านวิทยา.
- ปรีชาญ เดชศรี. (2555). ประกาศผลการประเมิน TIMSS. จาก <http://www.manager.co.th/>
- ฝ่ายวิชาการเอ็กซ์เปอร์เน็ท. (2548). เทคนิคการคิดและจำอย่างเป็นระบบ (Systematic Thinking & Mind Mapping) (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2558). การรู้คิด (Cognition). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุกัญญา มณีนิล. (2552). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนที่มีรูปแบบการเรียนแตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุदारักษ์ นรินทร์รัมย์. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จังหวัดมหาสารคาม: การวิเคราะห์กลุ่มพหุโปรแกรมการเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวิมล ติรกันนท์. (2555). การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Babbie, E. (2010). *The practice of social research*. 12th ed., Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning.
- Dressel, P.L., & Mayhew, L.B. (1957). *General education: Explorations in evaluation*. (2nd ed.,) Washington, D.C.: American Council on Educations.
- Ennis, Robert H. (1985). “A concept critical thinking.” *Harvard Educational Review*. 32, 81-111.
- Hair, J., Blak, W.C., Barbin, B.J., Anderson, R.E.; & Tatham, R.L. (2010). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Upper Sandle River, Prentice Hall, p.168-707.
- Slameto, S. (2017). *Critical thinking and its affecting factors*. Surakarta: Universitas Kristen Satya.
- Watson, Goodwin & Glaser, Edward M. (1964). *Watson-Glaser Critical Thinking Appraisal Manual*. New York: Harcourt Brace and World.

นโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย Special Economic Zones Development Policy, Chiang Rai Province

สีบพงศ์ สุขสม (Suebpong Suksom) *

Received: September 29, 2020

Revised: October 31, 2020

Accepted: December 2, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เพื่อศึกษานโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจจังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษของจังหวัดเชียงราย ที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจการค้าการลงทุนกับประเทศเพื่อนบ้าน อันจะส่งผลกระทบต่อประชาชนของแต่ละประเทศที่มีส่วนได้เสียจากการใช้นโยบายการพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 26 คน ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เกี่ยวกับพื้นที่ ซึ่งเป็นผู้นำท้องถิ่นของจังหวัดเชียงราย และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายโดยใช้หลักเหตุผลเชิงตรรกะ

ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนานโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจจังหวัดเชียงราย 1) ด้านการลงทุน 2) ด้านการเกษตร 3) ด้านสิ่งแวดล้อม 4) ด้านการท่องเที่ยว มีพัฒนาการไปในทิศทางที่ตื่นตัวต่อนโยบายทุกๆ ด้าน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อการพัฒนาและปรับตัวของประชาชนในการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อสร้างความมั่งคั่งในแต่ละประเทศในกลุ่ม GMS จะทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นโดยตรง ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ประชาชนของทุกประเทศตอบรับความตื่นตัวจากการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาของทุกๆ ด้าน

คำสำคัญ: นโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจ, แผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคม, เขตเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย

Abstract

This research aimed to study Chiang Rai Economic Development Policy. It was a qualitative research aimed at studying the development policy of the special economic zone of Chiang Rai Province that will affect the quality of life of the people and to study the development of economic, trade and investment relations with neighboring countries. This will affect to the people of each country who have interests from the use of the development policy as a special economic zone in Chiang Rai Province, using an interview form as a research tool. This was an in-depth interview from 26 key informants who are experts and have experienced in the area which are the local leaders of Chiang Rai, and analyze the data using logical reasoning.

The research results revealed that the development of economic zone development policy in Chiang Rai Province: 1) Investment, 2) Agriculture, 3) Environment, and 4) Tourism have evolved in a direction that is alert to accept all policies, causing changes to exchange knowledge for the development and adjustment of the people in business competition to create wealth in each country in the GMS. It directly improves people's quality of life, according to the Economic Development Plan of the ASEAN Economic Community (AEC), people of all countries respond to the evolving changes of every country.

* อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
University Staff, Western University

Keywords: Economic Zone Development Policy,
Social Economic Development Plan, Chiang
Rai Special Economic Zone

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เชียงราย เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือสุดของประเทศไทย ในทางภูมิศาสตร์ มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศเมียนมาร์และประเทศ สปป.ลาว มีพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดพะเยา จังหวัดลำปาง และจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วยเมืองที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์มาตั้งแต่ยุคก่อตั้งหิรัญนครเงินยางเชียงแสน และอาณาจักรล้านนา เช่น เมืองเงินยาง เมืองเชียงแสน และเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายแบ่งการปกครองออกเป็น 18 อำเภอ มีแม่น้ำกก แม่น้ำอิง แม่น้ำรวก และแม่น้ำโขง เป็นแม่น้ำสายสำคัญ ทำเลที่ตั้งของจังหวัดเชียงรายอยู่บริเวณรอยต่อระหว่าง 3 ประเทศ คือ ประเทศไทย ประเทศเมียนมาร์ และประเทศ สปป.ลาว หรือรู้จักกันในนามของดินแดนสามเหลี่ยมทองคำ ในอดีตเคยเป็นแหล่งผลิตและขนส่งฝิ่นที่สำคัญของโลก ปัจจุบันจังหวัดเชียงรายเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของประเทศไทย (จังหวัดเชียงราย, ออนไลน์)

ในการประชุมสุดยอดผู้นำ 10 ประเทศ ASEAN ที่กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 14-15 ธันวาคม พ.ศ. 2538 (1995) เป็นมูลเหตุหนึ่งทำให้เกิดการกำหนดให้จังหวัดเชียงรายเป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งมีข้อตกลงร่วมกันให้มีการพัฒนาในด้านต่างๆ โดยเฉพาะ คือ (1) เส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ นอกจากนี้ได้ตกลงให้มีการพัฒนาโครงข่ายการคมนาคมในประเทศที่อยู่ในภูมิภาคลุ่มน้ำโขงก่อนซึ่งประกอบด้วย กัมพูชา ลาว พม่า ไทย เวียดนาม และมณฑลยูนนานของจีนตอนใต้ ซึ่งแผนนโยบายความร่วมมือระดับประเทศ ตามโครงการของ GMS เริ่มดำเนินการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 โดยมีธนาคารพัฒนาเอเชีย (ADB: Asian Development Bank) เป็นผู้ให้การสนับสนุนหลักเป็นโครงการความร่วมมือระหว่าง 6 ประเทศ คือ ไทย เมียนมาร์ สปป.ลาว กัมพูชา เวียดนามและจีน (ยูนนาน) ที่มีแนวพรมแดนที่ติดกันและมีเจตนารมณ์ซึ่งจะร่วมมือกันทางเศรษฐกิจเพื่อความกินดีอยู่ดีของประชาชนหรือที่เรียกว่าประเทศกลุ่มอนุภาคลุ่มน้ำโขง(The Greater Mekong Subregion Economic Cooperation: GMS) โดยมีวิสัยทัศน์ “เพื่อมุ่ง

สู่การเป็นอนุภาคที่เจริญรุ่งเรืองและเป็นหนึ่งเดียวกัน” เพื่อหาทางร่วมมือกันในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่ง และ (2) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมร่วมกัน รวม 9 สาขา อันได้แก่ 1) ด้านการคมนาคมขนส่ง 2) ด้านโทรคมนาคม 3) ด้านพลังงาน 4) ด้านการค้า 5) ด้านการลงทุน 6) ด้านการเกษตร 7) ด้านสิ่งแวดล้อม 8) การท่องเที่ยว และ 9) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย เป็นผู้ให้การสนับสนุนหลักและเป็นผู้ประสานงานกลางในการดำเนินโครงการในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และทรัพยากรมนุษย์ร่วมกับองค์การระหว่างประเทศและรัฐบาลต่างประเทศอื่นๆ ที่ให้การช่วยเหลือเพื่อการพัฒนา ที่ผ่านมานั้น GMS ได้มีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมในอนุภูมิภาคตามแนวกว้างที่พัฒนาเศรษฐกิจแล้ว 3 แนวหลัก คือ แนวพื้นที่เศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor) เชื่อมโยงเมียนมาร์-ไทย-สปป.ลาว-เวียดนาม แนวพื้นที่เศรษฐกิจเหนือ-ใต้ (North-South Economic Corridor) เชื่อมโยงไทย-เมียนมาร์ - สปป.ลาว-จีน และแนวพื้นที่เศรษฐกิจตอนใต้ (Southern Economic Corridor) เชื่อมโยงไทย-กัมพูชา-เวียดนาม รวมถึงการอำนวยความสะดวกการค้าและการขนส่งข้ามพรมแดน ผ่านความตกลงว่าด้วยเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) นโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจเมืองหน้าด่านทางตอนเหนือของประเทศไทยที่เป็นประตูสู่กลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง(GMS) เพราะนอกจากจะมีพรมแดนติดประเทศถึง 2 ประเทศ คือ "เมียนมาร์" และ "สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว)" ยังสามารถเชื่อมโยงไปถึง "มณฑลยูนนาน" เมืองตอนใต้ของ "สาธารณรัฐประชาชนจีน" ด้วย โดยเส้นทางการค้าและการท่องเที่ยวระหว่างกลุ่มประเทศลุ่มน้ำโขงในกรอบโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ มีทั้งทางบกที่ด่านพรมแดนไทย-พม่า ด้าน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้วยถนน R3B และทางน้ำ คือ ด้านเชียงแสน และด้านเชียงของ โดยทางเรือเดินแม่น้ำโขงหรือแม่น้ำล้านช้างและมีถนน R3A เชื่อมไปถึงจีนตอนใต้ เพื่อการขนส่งที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (หนังสือพิมพ์ทรานสปอร์ตเจอร์นัล, 2556, 2 ธันวาคม)

การเปิดประตูทางการค้าระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้านตามแนวชายแดนนับเป็นวิถีชีวิตการค้าดำเนิน

ธุรกิจควบคู่กับการอยู่ร่วมกันของสังคมมนุษย์ซึ่งมีมาแต่บรรพกาลก่อนมีการกำหนดพรมแดน การแบ่งเขตประเทศ หลังจากมีการกำหนดเขตแดนแบ่งเป็นประเทศกันแล้วแต่ความเป็นสังคมมนุษย์ไม่อาจมีพรมแดนมีกีดกันได้ การติดต่อสัมพันธ์กันยังคงดำเนินต่อไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของความสัมพันธ์นั้นจะมีเป้าหมายด้วยเรื่องราวอะไรที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ พื้นที่จังหวัดเชียงรายมีชายแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านโดยตรงอย่างน้อย 2 ประเทศ กล่าวคือ สปป.ลาว และเมียนมาร์ ทิศเหนือติดต่อกับเมืองสาตและจังหวัดท่าขี้เหล็ก รัฐฉานประเทศเมียนมาร์ และแขวงบ่อแก้ว สปป.ลาว ถูกกั้นด้วยแม่น้ำโขงแต่หลังจากมีการก่อสร้างสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 4 เมื่อปี 2556 ที่ห้วยทราย ผังไทยที่จังหวัดเชียงรายและเชียงของฝั่ง สปป.ลาว แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเชื่อมต่อแผ่นดินไทย-ลาวอย่างไม่หยุดยั้ง นั้นหมายถึงความจำเป็นและสำคัญต่อมวลมนุษยชาติในภูมิภาคนี้และทั่วโลก โครงการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขงตามแนวเศรษฐกิจเหนือ-ใต้ (The GMS North-South Economic Corridor Bridge Project) (ห้วยทราย-เชียงของ) หรือโครงการก่อสร้างสะพานมิตรภาพแห่งที่ 4 เป็นโครงการของกรอบความร่วมมืออนุภาคลุ่มแม่น้ำโขง (The Greater Mekong Subregion Economic Cooperation: GMS) จังหวัดเชียงรายจึงเป็นพื้นที่เป้าหมายที่จะต้องเตรียมความพร้อมในที่จะเป็นพื้นที่รองรับเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษตามนโยบายของรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีศักยภาพมากเพียงใด ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสำคัญและดำเนินการค้นหาคำตอบจากกระบวนการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง นโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษานโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษของจังหวัดเชียงรายที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจการค้าการลงทุนกับประเทศเพื่อนบ้าน อันจะส่งผลกระทบต่อประชาชนของแต่ละประเทศที่มีส่วนได้เสียจากการใช้นโยบายการพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. กรอบแนวคิด ทฤษฎี

จากกรอบแนวคิดการวิจัยที่มุ่งเน้นทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่จะส่งผลต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนตามมานั้น ผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎี และกำหนดปัจจัยที่เป็นตัวแปรทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามมาประกอบด้วย 1) ทฤษฎีระบบโลก (World System Theory) 2) ทฤษฎีวิวัฒนาการการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Evolutionary Theories of Social Change) 3) ทฤษฎีโลกาภิวัตน์ (Globalization Theory) 4) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ

2. กรอบเนื้อหา

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย อยู่ในแผนเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ระยะที่ 2 ตามประกาศ กนพ. ที่ 2/2558 ของรัฐบาล นอกจากนี้สามารถเชื่อมโยงลงมาทางใต้สู่ท่าเรือแหลมฉบังเพื่อส่งออกทางทะเลไปยังภูมิภาคอื่นของโลก ดังนั้นเชียงรายจึงมีศักยภาพในการให้บริการด้านโลจิสติกส์แก่จีนตอนใต้และพื้นที่ตอนบนของเมียนมา และ สปป.ลาว เพื่อขนส่งสินค้าออกทางทะเลที่แหลมฉบัง มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวในเชียงรายกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ตอนบนของเมียนมาและ สปป.ลาว และจีนตอนใต้ นอกจากนั้นอุตสาหกรรมในพื้นที่ เช่น อุตสาหกรรมแปรรูปเกษตรและอาหาร เครื่องเรือนแปรรูปไม้ มีโอกาสพัฒนาขยายห่วงโซ่มูลค่าการผลิต ของจังหวัดเชียงราย ได้แก่ อำเภอเชียงของ อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สาย โดยข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ระบุว่าในด้านศักยภาพนั้นอยู่บนแนวระเบียงเศรษฐกิจเหนือ-ใต้ (North-South Economic Corridor) ซึ่งสามารถไปทางเหนือเชื่อมโยงกับจีนตอนใต้ (มณฑลยูนนาน) ได้ทั้งทางบกและทางน้ำ โดยทางบกอาศัย 2 เส้นทาง ได้แก่ ถนน R3A (ผ่านด่านเชียงของ และ สปป.ลาว) และ R3B (ผ่านด่านแม่สาย และเมียนมา) สำหรับทางน้ำสามารถขนส่งโดยอาศัยแม่น้ำโขงโดยผ่านท่าเรือเชียงแสน (สีบพงศ์ สุขสม, 2558, ออนไลน์)

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยนโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงรายเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 26 คน ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เกี่ยวกับพื้นที่ โดยวิธีเจาะจงจากผู้นำท้องถิ่นของพื้นที่ จังหวัดเชียงราย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักเหตุผลเชิงตรรกะ เพื่อให้งานวิจัยชิ้นนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก ละเอียด เต็มตรง และเชื่อถือได้ และเพื่อความสำเร็จของผลงานวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ กำหนดคำถามกึ่งโครงสร้าง โดยใช้คำถามให้ผู้สัมภาษณ์สอบถามผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งต้องการข้อมูลลึกที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ การสัมภาษณ์เจาะลึกแบบไม่เป็นทางการจึงเป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ต้องใช้กับประชากรขนาดเล็ก เช่น เก็บจากผู้ชำนาญงาน นักการเมือง นักวิชาการ นักธุรกิจ ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งเป็นแบบธรรมชาติและสร้างบรรยากาศเป็นกันเองระหว่างผู้เก็บและผู้ให้ข้อมูล ไม่เร่งรัด สามารถเก็บข้อมูลปลีกย่อยที่น่าสนใจได้มากกว่าที่จะใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยมีแบบสอบถาม (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2538)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เหตุผลตามหลักตรรกะ (Logical Reasoning) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางศึกษา ความคาดหวังของประชาชนในการดำเนินนโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

2.1 วิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) จากเอกสารที่เป็นหนังสือวิชาการ งานวิจัยในประเทศ และต่างประเทศที่เป็นเอกสารตำรา หนังสือและเอกสารในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูลออนไลน์ และอินเทอร์เน็ต แนวคิดทฤษฎีที่ศึกษา คือ ผู้วิจัยนำเสนอเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการวิจัยเรื่อง

ความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของกลุ่มอนุภาคกลุ่มน้ำโขง (GMS) ประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ คือ แนวคิด และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2 ด้านการศึกษาระบบการนโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย 1) ด้านการค้าและการลงทุน 2) ด้านการเกษตร 3) ด้านสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการท่องเที่ยว

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีระบบโลก (World System Theory)

เมื่อสังคมปัจจุบันมีลักษณะของการอยู่ร่วมกันอย่างมีเสถียรภาพมากขึ้น ขอบเขตประเทศที่มีการแบ่งปันจะลดความสำคัญลง การรวมตัวกันเพื่อสร้างเข้มแข็งให้กับตนเองและกลุ่ม ภูมิภาคของตนเองมีมากขึ้นจากการรวมตัวและกำหนดข้อตกลงอย่างเป็นทางการของกลุ่มประเทศในยุโรป การรวมตัวกันของประชาคมอาเซียนจะส่งผลกระทบต่อเวทีโลกอย่างชัดเจน โลกจะรวมตัวได้กลายเป็นที่รวมของรัฐส่วนใหญ่ในโลกอย่างจริงจัง (ประทุมพร วัชรเสถียร, 2551) ในขณะเดียวกันด้วยผลจากความเจริญสูงสุดของเทคโนโลยีทางการขนส่งคมนาคมและสารสนเทศ ก่อนหน้านี้ในศตวรรษก่อนๆ เเวทีโลกเป็นเพียงที่รวมของภูมิภาคต่างๆ ซึ่งตั้งอยู่แยกกันแต่ละภูมิภาคประกอบด้วยหน่วยการเมืองในระดับอาณาจักร รัฐ หรือท้องถิ่น ซึ่งมีการติดต่อในระดับภายในอย่างจำกัดมาก ดังนั้นผลของการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดในแต่ละภูมิภาคจะไม่แผ่ขยายไปกระทบถึงภูมิภาคอื่นเพราะไม่มีช่องทางหรือพาหนะที่จะนำไปยกตัวอย่าง ก่อนศตวรรษที่ 16 เหตุการณ์ใดๆ ในซีกโลกภาคตะวันตก (Western hemisphere หมายถึง ทวีปอเมริกาเหนือ-ใต้) จะไม่มีผลกระทบต่อจิตใจของรัฐสุโขทัย หรือรัฐศรีวิชัย หรืออาณาจักรจันทบูรในราชวงศ์หยวนในทวีปเอเชีย (ประภัสสร เทพชาตรี, 2554)

2. ทฤษฎีวิวัฒนาการการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Evolutionary Theories of Social Change)

เป็นทฤษฎีหนึ่งที่อธิบายปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นกับชุมชนที่มองว่า การเปลี่ยนแปลงของสังคมเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอย่างเป็นขั้นตอนตามลำดับ การเปลี่ยนแปลงจากขั้นหนึ่งไปสู่อีกขั้นหนึ่งของสังคมในลักษณะที่มีการ

พัฒนาและก้าวหน้ากว่าขั้นที่ผ่านมาเป็นการเปลี่ยนแปลงจากสังคมที่มีรูปแบบเรียบง่ายไปสู่รูปแบบที่ซับซ้อนขึ้นและมีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ จนเกิดเป็นสังคมที่มีความสมบูรณ์ ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialization) จากการแบ่งงานกันทำในสังคมและมองสังคมเป็นอินทรีย์ (Organisms) ที่มีความซับซ้อนประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่แต่ละส่วนมีความชำนาญพิเศษแตกต่างกันมาอยู่รวมกัน นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการยึดเหนี่ยวทางสังคม (Social Solidarity) ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้คนในสังคมมีที่ยึดถือร่วมกันและทำให้สังคมอยู่รอดได้ โดยมองว่าการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเริ่มต้นจากสังคมขนาดเล็กหรือสังคมชนบทที่มีการยึดเหนี่ยวทางสังคมเป็นแบบกลไก (สืบทอด, 2558, ออนไลน์)

3. ทฤษฎีโลกาภิวัตน์ (Globalization Theory)

ทฤษฎีองค์การฐานการเรียนรู้รัฐประศาสนศาสตร์ในยุคโลกาภิวัตน์ ทฤษฎีองค์การ ซึ่งบุญทัน ดอกไธสง (2553) กล่าวว่าไว้ว่า หมายถึงโครงสร้างและระบบพฤติกรรมมนุษย์ การมีส่วนร่วมทำกิจกรรมและมีค่าใช้จ่าย ดังนั้นองค์การจึงมีบทบาทสำคัญในการศึกษาในสาขารัฐประศาสนศาสตร์เพราะเป็นวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับระบบราชการเป็นองค์กรระดับใหญ่ซึ่งหลักการบริหารใดๆย่อมมีองค์การเป็นพื้นฐานรองรับในลักษณะ SML โดยที่ S= Small organization, M= Medium organization และ L= Large organization ซึ่งระบบการบริหารโรงงานและอุตสาหกรรมจะนำมาเป็นตัวแบบศึกษาหรือเปรียบเทียบระหว่างองค์การภาครัฐเป็นลักษณะนำความรู้และหลักการมาใช้ในองค์การนั้นๆเพื่อความสำเร็จ ดังนั้นพัฒนาการทฤษฎีองค์การ 4 ระบบ คือ 1) ระบบประเพณีนิยม คือ ทฤษฎีองค์การประเพณีนิยม ได้แบ่งออกเป็น (1.1) การบริหารระบบราชการ (1.2) การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ (1.3) ทฤษฎีการบริหาร 2) ระบบมนุษยนิยม คือการบริหารเน้นความสำคัญของมนุษย์ 3) ระบบใหม่ คือ การบริหารยุคใหม่ยุคโลกาภิวัตน์ (ทฤษฎีระบบ) และ 4) ระบบที่ 4 การบริหารราชการโดยใช้หลักการปรับตัว ในขณะที่ สมพงศ์ ชูมาก (2552) ได้ให้ความเห็นว่า ระบบระหว่างประเทศในปัจจุบัน คือ จากทศวรรษที่ 1990 จนถึง ทศวรรษแรกแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นระบบระหว่างประเทศยุคหลังสงครามเย็น (post-cold war) และในยุคโลกาภิวัตน์ (globalization) ซึ่งได้เปลี่ยน

แปลงไปจากระบบที่เป็นอยู่ก่อนหน้านี้อย่างมาก และพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมีหลายประการลักษณะเด่น ๆ ของความสัมพันธ์ระหว่างประเทศยุคปัจจุบัน ได้แก่ โลภยุคไร้พรมแดน

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ

ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายสาธารณะและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอยู่หลายทฤษฎีในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงระบบนั้น สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ (2550) ได้อธิบายโดยอาศัยกรอบความคิดเชิงระบบ (System Theory) ตามแนวความคิดของ David Easton จะทำให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายสาธารณะและสิ่งแวดล้อม เช่นเดียวกันกับ บุญทัน ดอกไธสง (2557) ให้ความเห็นว่า นโยบายการเชื่อมโยงระหว่างประเทศคือ ไทย เมียนมาร์ ลาว กัมพูชา เวียดนาม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ AEC ในกลุ่มแม่น้ำอิรวดี เจ้าพระยา แม่โขง เรียกการประชุมว่า แอคมเมคส์ (ACMECS) เป็นการวางแผนร่วมกันทางเศรษฐกิจในประเด็นสำคัญประกอบด้วย 1) เพื่อส่งเสริมโลจิสติก การขนส่ง แรงงาน ความรู้ พลังงาน การท่องเที่ยว และธนาคาร 2) การจัดตั้งเมืองแฝด ที่มีชายแดนติดกัน 3) การใช้หนึ่งวิซ่าร่วมกันและการทำสัญญา Contracted farms คือ การไปเช่าที่ดินปลูกพืชที่ขาดแคลนในประเทศนั้นๆ แล้วซื้อสินค้านั้นหรือทำสัญญาซื้อขายผลผลิตจากประเทศนั้นตามระยะเวลาที่ตกลงกัน ซึ่งผลการประชุม แอคมเมคส์ จาก พ.ศ. 2546 มี 4 ประการ ซึ่งยังรอกัมพูชาเข้ามาเป็นสมาชิก และการประชุมครั้งสุดท้าย 5 ประเทศ ที่ เวียดนามและการประชุมระดับผู้นำประเทศในนคร เวียงจันทน์ เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2556 เพื่อเน้นโอกาสการสร้างงาน ลดความแตกต่างของรายได้เพื่อเสริมสร้างสันติภาพ สร้างความมั่นคงร่วมกัน ให้ทุกฝ่ายมีการพัฒนาที่ยั่งยืน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เพื่อศึกษานโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจจังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาผลการตอบสนองนโยบายการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษ เช่นเดียวกันกับการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษอื่นเพียงแต่ผลของการใช้นโยบายของรัฐบาลอาจส่งผลตามมาแตกต่างกัน สืบเนื่องจากแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกันทั้งทางด้านภูมิศาสตร์ โครงสร้างธุรกิจ

พื้นฐาน วัฒนธรรมประเพณี ความเชื่อของผู้นั้นในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันจากการเก็บรวบรวมข้อมูลตามหลักการระเบียบวิธีวิจัยซึ่งยึดแนวนโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงรายในแต่ละด้านแล้วพบการพัฒนาแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านการค้า และด้านการลงทุน เนื่องมาจากการเปิดใช้สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 4 นั้นจะเป็นผลดีต่อการค้าและการลงทุน เป็นการส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมเกษตรให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น สินค้าเกษตรที่ในชนบทที่เคยห่างไกลความเจริญสามารถเข้าถึงตลาดในตัวเมืองได้ง่ายขึ้น ในขณะเดียวกันสินค้าประเภทเดียวกันจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น สปป.ลาว เมียนมาร์ และสาธารณรัฐประชาชนจีน ก็จะถูกขนส่งไปขายตามตลาดได้สะดวกมากยิ่งขึ้นจะทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้าที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้บริโภคที่มีโอกาสเลือกบริโภคสินค้าที่ได้รับประโยชน์สูงสุดการพัฒนาธุรกิจเกษตรที่ทันสมัยส่งผลให้เกิดการจ้างงานมากขึ้น เช่นธุรกิจ SMEs สถาบันการเงิน สถาบันพัฒนาแรงงานฝีมือเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ต่อเนื่องจากการใช้พื้นที่ได้รับความเห็นจากหลายฝ่าย เช่น หัวหน้าฝ่ายบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพห้วยซ้อเห็นว่าอุตสาหกรรมใหม่ยังไม่เกิดในพื้นที่ของการเปิดใช้สะพานมิตรภาพไทย-ลาว สภาพธุรกิจยังคงซบเซา กลับตรงกันข้ามร้านค้าที่เปิดใหม่หลายร้านปิดกิจการลงเนื่องจากไม่มีลูกค้าไปใช้บริการ ธุรกิจไม่สามารถจะดำเนินต่อไปได้ สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นในพื้นที่การใช้สะพานคือการขนส่งที่ใช้สะพานเป็นการเชื่อมโยงระหว่างไทย-ลาว ทางด้านผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนบ้านหมอกให้ความเห็นว่าแนวโน้มว่าจะเกิดอุตสาหกรรมใหม่เพิ่มขึ้น เนื่องจากการคมนาคมขนส่งมีความสะดวกมากขึ้น นอกจากนี้การสื่อสารก็มีความสะดวกสบายจะเกิดกิจต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น ในทำนองเดียวกันจากการให้ความเห็นของครูในโรงเรียนเวียงหมอกตำบลห้วยซ้อ เห็นว่า น่าจะเกิดอุตสาหกรรมใหม่ขึ้นมาเมื่อระบบการขนส่งสินค้าระบบโลจิสติกส์ อุตสาหกรรมบริการ การอุปโภคบริโภคที่สามารถส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้านได้มากขึ้นและรวดเร็วขึ้นโดยการใช้สะพานข้ามจะสะดวกกว่าทางน้ำซึ่งแต่เดิมก่อนที่จะเปิดใช้สะพาน ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลห้วยซ้อ เห็นว่าหากอุตสาหกรรม

หลักดำเนินไปได้ด้วยดีก็จะส่งผลให้เกิดการลงทุนในภาคอุตสาหกรรมอื่นตามมาอย่างต่อเนื่อง เช่นการลงทุนด้านคมนาคมขนส่ง ธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจบริการร้านอาหาร อีกด้านหนึ่งก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนก็จะเปลี่ยนแปลงไป เดิมประชาชนประกอบอาชีพการเกษตรซึ่งมีรายได้ต่อปีไม่สูงมากผลผลิตทางการเกษตรยังต้องพึ่งพาธรรมชาติเป็นหลักเมื่อที่ดินมีราคาสูงขึ้นจากการพัฒนาเมืองจะเป็นการจูงใจให้เกษตรกรที่เป็นเจ้าของที่ดินรายย่อยยอมตัดสินใจขายที่ดินเพื่อแลกกับจำนวนเงินที่สูงกว่าการทำเกษตรแบบดั้งเดิมและเปลี่ยนอาชีพไปเป็นกรรมกรในโรงงานในที่สุด

2. ด้านการเกษตร ความเห็นจากผู้บริหารด้านการพัฒนาอุตสาหกรรม และการลงทุนทางค้าเกษตรก็จะเพิ่มสูงขึ้นจะมีการพัฒนาธุรกิจการเกษตรสูงขึ้น และทำให้ไทยได้รับการพัฒนาธุรกิจการเกษตรให้ทันสมัยมากขึ้น รวมไปถึงธุรกิจการขนส่ง มีการครอบครองที่ดินของนายทุนมากขึ้น เปลี่ยนพื้นที่การเกษตรเป็นป่าคอนกรีต มีอาคารบ้านเรือนเพิ่มมากขึ้น สภาพความเป็นอยู่ในชีวิตแบบสังคมเมืองมากขึ้นนักท่องเที่ยวถือเป็นทางผ่านมากกว่าแวะท่องเที่ยวของ ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนเห็นว่านักท่องเที่ยวมากขึ้นและชุมชนที่อยู่ใกล้สะพานฯ จะมีการจ้างงานมากขึ้น มีการลงทุนด้านการเกษตรแลกเปลี่ยนวิถีทางการลงทุนที่แตกต่างกัน ในขณะเดียวกันอาจจะมีผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเนื่องจากมีนักลงทุนเข้ามาลงทุนการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดมลภาวะทางน้ำ มีการปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำนอกจากนี้ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการเกษตรในพื้นที่เห็นว่า ด้านการท่องเที่ยวจะมีนักท่องเที่ยวเข้าท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนตอนใต้ คุณมิ่ง และสาธารณรัฐประชาชนลาว ซึ่งการเดินทางตามเส้นทางผ่านสะพานมิตรภาพไทย-ลาวได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ผลกระทบที่ตามมาของภาคเกษตรจะมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ด้านบวกคือเกษตรกรสามารถลดต้นทุนการผลิตการผลิตลงเนื่องจากการคมนาคมขนส่งมีความสะดวกมากขึ้นและการเปิดกว้างด้านการตลาดสินค้าเกษตรจังหวัดเชียงรายมีสินค้าเกษตร เช่น ยางพารา มันสำปะหลัง และพืชไร่อื่นๆ เมื่อ

เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่พื้นที่มีการพัฒนา กลายเป็นแหล่งความเจริญที่เข้าถึงจึงเป็นไปตาม กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

3. ด้านสิ่งแวดล้อม การพัฒนาพื้นที่เขต เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงรายไม่ได้ส่งผลกระทบต่อ ด้านสิ่งแวดล้อมที่สภาพความเป็นธรรมชาติถูกทำลายลง ไปเท่าไรนั้น แต่ในด้านสภาพสังคมของจังหวัดเชียงราย ของไทย และประเทศเพื่อนบ้าน สปป.ลาว เมียนมาร์ และจีนก็ย่อมได้รับผลกระทบไปด้วยด้วยเหตุที่มีความ เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นมาและจะส่งผลกระทบโดยตรง กับประชาชนใน จังหวัดเชียงรายและจังหวัดใกล้เคียง เช่น อุบัติภัยที่เกิดจากการจลาจลครั้ง ที่มีจำนวน รถยนต์เพิ่มมากขึ้น นอกจากอุบัติเหตุขนาดใหญ่ที่ไม่ ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร บรรทุกน้ำหนักเกิดพิบัติ จะ ทำให้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรงแล้วยังจะทำให้เกิดความ เสียหายต่อทรัพย์สินของทางราชการ นอกจากสภาพ เศรษฐกิจในพื้นที่จะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหลายด้าน กรณีเจ้าของที่ดินรายเดิมได้ขายที่ให้กับนายทุนไปก่อนหน้านั้นหลายปีแล้วตั้งแต่ตอนที่ราคาที่ดินยังมีราคาถูกอยู่ ปัจจุบันเจ้าของที่ดินไม่มีที่ทำกินต้องกลายเป็นผู้ใช้ แรงงานเป็นลูกจ้างของนายทุน ในด้านสังคมก็จะมี ปัญหาความยากจน ปัญหาอาชญากรรมเพิ่มมากขึ้น สภาพบ้านเมืองไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ปัญหาเสพ ติด สอดคล้องกับความเห็นของผู้บริหารโรงพยาบาล ห้วยซ้อเห็นว่านโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ ของจังหวัดเชียงราย นั้นทำให้การเจริญเติบโตทาง เศรษฐกิจดีขึ้นก็จริง แต่ขณะเดียวกันปัญหาสภาพ แวดล้อมทางสังคม เช่น ยาเสพติด อาชญากรรมต่างก็จะ เพิ่มขึ้น การส่งผลกระทบในทางที่ดีตามมา คือ การ เพิ่มรายได้ให้กับท้องถิ่น การคมนาคมขนส่ง การค้า การ ท่องเที่ยวตามมา ซึ่งเกิดขึ้นทั้งด้านบวกและด้านลบ

4. ด้านการท่องเที่ยว ในปี พ.ศ. 2561 จังหวัด เชียงราย มีจำนวนนักท่องเที่ยวรวม มากเป็นอันดับสอง ของจังหวัดในภาคเหนือ ซึ่งรองจากจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนนักท่องเที่ยวประมาณ 3,600,000 คน เป็น ชาวต่างชาติราว 620,000 คน สร้างรายได้ให้กับจังหวัด เชียงรายประมาณ 28,500 ล้านบาท มีท่าอากาศยานท่า อากาศแม่ฟ้าหลวงเป็นศูนย์ของการเดินทาง เศรษฐกิจ ของจังหวัดเชียงรายมาจากภาคเกษตรกรรมเป็นหลัก

โดยมาจากการเกษตร การป่าไม้ และประมง ซึ่งมีมูลค่า รวมกว่า 32,500 ล้านบาท แนวโน้มด้านการท่องเที่ยว ของจังหวัดเชียงรายมีแนวโน้มที่จะเป็นไปในทิศทางที่ดี มีนักท่องเที่ยวจีนนิยมที่เดินทางผ่านเส้นทางสะพาน มิตรภาพฯ มากขึ้น โดยนิยมไปเที่ยวทั้งในจังหวัด เชียงราย และเดินทางต่อไปยังจังหวัดเชียงใหม่ และ สถานที่ท่องเที่ยวในภาคอื่น ๆ ของประเทศไทย โดยมี ทั้งการนำรถเดินทางมาเอง และใช้บริการบริษัททัวร์ แต่ จากการลงพื้นที่ทำวิจัย ก็พบว่ามีปัญหามากมายที่ ทำ ทายการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว เช่น ยุทธศาสตร์การ พัฒนาด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง จากส่วนกลางและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การ ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวหรือการสร้างจุดดึงดูด ด้านการท่องเที่ยว ปัญหาการย้ายจุดบริการประทับตรา หนังสือเดินทางหรือพาสปอร์ตและวีซ่า จากท่าเรือเก่า ไปยังด่านพรมแดนเชียงของ ซึ่งอยู่ห่างจากตัวอำเภอ เชียงของประมาณมากกว่า 10 กิโลเมตร จึงทำให้อ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะใช้วิธีข้ามไปยังประเทศลาว แทนที่ โดยทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่อำเภอเชียงของ ลดลง ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่ประกอบอาชีพขับรถ รับจ้าง เรือรับส่งผู้โดยสาร มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ น้อยลงและร้านขายสินค้าในตัวอำเภอเชียงของเจียบ เห่ง ซึ่งได้รับผลกระทบตั้งแต่ปลายปีที่มีการเปิดใช้ สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 4 ซึ่งก็เป็นโจทย์ใหญ่ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในการที่จะร่วมกันเพื่อพัฒนาศักยภาพการ ท่องเที่ยวให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวกลับมา หลังจาก สะพานใหม่เปิดใช้

อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง นโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจ พิเศษจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษานโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจ พิเศษของจังหวัดเชียงรายที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ของประชาชน

2. เพื่อศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ทาง เศรษฐกิจการค้าการลงทุนกับประเทศเพื่อนบ้าน อันจะ ส่งผลกระทบต่อประชาชนของแต่ละประเทศที่มีส่วนได้ เสียจากการใช้นโยบายการพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจ พิเศษจังหวัดเชียงราย

การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษของจังหวัด เชียงรายที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ด้าน การค้าและการลงทุนเป็นการสะท้อนให้เห็นว่านโยบาย การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการ พัฒนาพื้นที่จังหวัดเชียงรายอย่างเห็นได้ชัดจนแต่การ พัฒนาการทางเศรษฐกิจที่ดูเหมือนว่าจะมีความคึกคัก ขึ้นนั้นเกิดจากการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานจาก ภาครัฐเป็นสำคัญในระยะแรกเพื่อเป็นรากฐานที่มั่นคงให้ ภาคเอกชนได้ต่อยอดในอนาคต สิ่งสำคัญที่จะตามมา หลังจากที่มีรัฐประกาศเป็นนโยบายให้พื้นที่จังหวัด เชียงรายเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษแล้ว การนำนโยบายไป ปฏิบัติของฝ่ายบริหารมีความพร้อมและความเข้าใจถึง นโยบายที่สำคัญดังกล่าวมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ ความสามารถในการแข่งขันของประชาชนนักลงทุนชาว ไทยมีความรู้ความสามารถ และความได้เปรียบทางการ ค่าการลงทุนภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ เป็นเรื่องที่ต้อง วิเคราะห์จากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ กรณีสินค้าเกษตร จากประเทศจีนวางขายเกลื่อนในตลาดทั้งในตัวจังหวัด เชียงรายและตลาดตามแนวชายแดนไทย ผลไม้จาก ต่างประเทศราคาถูกกว่าผลไม้ไทยหลายเท่าตัว ทั้งๆ ที่ สินค้าจากต่างประเทศเหล่านั้นต้องผ่านการเดินทางด้วย การขนส่งระยะหลายร้อยกิโลเมตร แต่ราคาจำหน่ายถูก กว่าราคาผลไม้ที่ปลูกในพื้นที่ของไทยเอง ปัจจัยเหล่านี้ เป็นตัวสะท้อนถึงต้นทุนการผลิตของสินค้า ส่งมาขาย จากแดนไกลแต่ยังดีตลาดสินค้าท้องถิ่นซึ่งมีราคาแพง กว่า หากเป็นเช่นนี้ผู้บริโภคก็ย่อมที่จะเลือกซื้อสินค้าที่ ราคาถูกกว่าไว้ก่อนอย่างแน่นอน

ด้านการเกษตร เกษตรกรไทยในพื้นที่จังหวัด เชียงราย ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง 6 ประเทศ คือ ไทย พม่า ลาว กัมพูชา เวียดนาม และจีน (ยูนาน) หรือ ที่เรียกว่าประเทศในกลุ่มอนุภาคลุ่มน้ำโขง (The greater Mekong Subregion Economic Cooperation: GMS) ซึ่งมีแนวพรมแดนที่ติดกันและมีเจตนารมณ์ที่จะร่วมมือกัน ทางเศรษฐกิจเพื่อความกินดีอยู่ดีของประชาชน โดยมี วิสัยทัศน์ “เพื่อมุ่งสู่การเป็นอนุภาคที่เจริญรุ่งเรืองและ เป็นหนึ่งเดียวกัน” และเพื่อหาทางร่วมมือกันในการ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านต่างๆของการพัฒนา นโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษจะมีความ เชื่อมโยงในหลายมิติ เช่นโครงสร้างพื้นฐานด้าน คมนาคมมีการก่อสร้างเส้นทางใหม่เพื่อเชื่อมต่อกับ

ภูมิภาคอื่นซึ่งโครงข่ายเส้นทางคมนาคมนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อสร้างระบบการขนส่งให้ครบวงจร มีโอกาสพัฒนา ขยายห่วงโซ่มูลค่าการผลิต ของจังหวัดเชียงราย ได้แก่ อำเภอเชียงของ อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สาย โดยข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ระบุว่าในด้านศักยภาพนั้นอยู่บนแนวระเบียง เศรษฐกิจเหนือ-ใต้ (North-South Economic Corridor) ซึ่งสามารถไปทางเหนือเชื่อมโยงกับจีนตอนใต้ (มณฑล ยูนนาน) ได้ทั้งทางบกและทางน้ำ โดยทางบกอาศัย 2 เส้นทาง ได้แก่ ถนน R3A (ผ่านด่านเชียงของ และ สปป. ลาว) และ R3B (ผ่านด่านแม่สาย และเมียนมา) สำหรับ ทางน้ำสามารถขนส่งโดยอาศัยแม่น้ำโขงโดยผ่านท่าเรือ เชียงแสน การพัฒนาโครงข่ายด้านการขนส่งดังกล่าวจะ ส่งผลดีให้การพัฒนาศรษฐกิจการเกษตร สามารถส่งผล ผลิตทางการเกษตรจากแหล่งผลิตเข้าสู่โรงงาน อุตสาหกรรมและการกระจายสินค้าถึงผู้บริโภคได้สะดวก รวดเร็ว ภายใต้ข้อจำกัดในการแข่งขันหรือความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการไทย ต้นทุนการผลิต ความรู้ความสามารถแรงงานฝีมือด้านทรัพยากรมนุษย์ จะเป็นตัวชี้วัดความได้เปรียบ เสียเปรียบ หากการ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีเป้าหมายให้คนในชาติมี รายได้ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่ความสามารถใน การแข่งขันสู้กับประเทศเพื่อนบ้านไม่ได้ นั่นก็แสดงให้เห็นถึงการเสียโอกาสของคนไทยเพราะเขตเศรษฐกิจ พิเศษยอมเป็นการสร้างเงื่อนไขอย่างเสรีที่เกิดขึ้นใน ภูมิภาค การลงทุนจากต่างประเทศก็ดี การนำเข้าและ ส่งออกสินค้าจะตกอยู่ภายใต้การแข่งขัน ประเทศที่มี ความพร้อมหรือเข้มแข็งกว่าจะได้เปรียบและกอบโกย เอาทรัพยากรของชาติไปได้ง่าย

ด้านสิ่งแวดล้อมเมื่อพิจารณาภาพรวมจากการที่ องค์การระหว่างประเทศและรัฐบาลต่างประเทศอื่นๆ ที่ ให้การช่วยเหลือเพื่อการพัฒนา โดยที่ผ่านมานั้น GMS ได้มีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมในอนุภูมิภาคตามแนว พื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจแล้ว 3 แนวหลัก คือ แนวพื้นที่ เศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor) เชื่อมโยงพม่า-ไทย-ลาว-เวียดนาม แนวพื้นที่ เศรษฐกิจเหนือ-ใต้ (North-South Economic Corridor) เชื่อมโยงไทย-พม่า-ลาว-จีน และแนวพื้นที่เศรษฐกิจ ตอนใต้ (Southern Economic Corridor) เชื่อมโยงไทย- กัมพูชา-เวียดนาม รวมถึงการอำนวยความสะดวก

การค้าและการขนส่งข้ามพรมแดน ผ่านความตกลงว่าด้วยเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) นโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจเมืองหน้าด่านทางตอนเหนือของประเทศไทยที่เป็นประตูสู่กลุ่มประเทศอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (GMS) ในการพัฒนาตามนโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษเชียงรายเมื่อพิจารณาหลักทางภูมิศาสตร์จังหวัดเชียงราย ถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาเมื่อเป็นเช่นนี้จุดแข็งของการพัฒนาก็คือสภาพความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี คือความเจริญที่เน้นไปในทางวัตถุที่มองเห็นได้ สัมผัสได้ แต่หากพิจารณาให้ลึกลงไปถึงการเปลี่ยนแปลงทางการสภาพเมื่อมีการก่อสร้างเส้นทางสายใหม่ ๆ เกิดขึ้น ย่อมที่จะต้องมีการทำลายสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติลงที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น การตัดไม้ทำลายป่า การถมแหล่งน้ำ คู คลองตามธรรมชาติ การเปลี่ยนเส้นทางน้ำ ผลที่ตามมา คือ เกิดความแห้งแล้งเนื่องจากต้นไม้ถูกทำลาย เกิดภาวะน้ำท่วมอันเนื่องมาจากการทำลายแหล่งน้ำ เส้นทางน้ำ สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นตามมาพร้อม ๆ กับการพัฒนาประเทศที่เป็นปัญหากับสิ่งแวดล้อม การดำเนินนโยบายที่เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียวจะก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคมด้านอื่นตามมา

สำหรับด้านการท่องเที่ยวประเทศไทยมีจุดขายในด้านการท่องเที่ยวหลายประการอันเนื่องมาจากการที่ประเทศไทยมีภูมิประเทศที่สวยงาม มีทรัพยากรธรรมชาติเป็นที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพียงแต่มีองค์การบริหารทรัพยากรเหล่านี้ให้สอดคล้องกับการพัฒนาด้านอื่นให้ส่งเสริมซึ่งกันและกันอย่างเป็นระบบ ก็ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเงินตราต่างประเทศเข้ามาจับจ่ายใช้สอยก็จะเป็นการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ผลประโยชน์อยู่กับประเทศไทยเป็นสำคัญ แต่หากการจัดการเรื่องการท่องเที่ยวไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ นักท่องเที่ยวก็ไม่เดินทางมาท่องเที่ยว หรือการที่มีนักท่องเที่ยวหลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยวมีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติไปอย่างขาดความรู้ที่จะปกป้องรักษาไว้ นอกจากเป็นการทำลายแล้วความเสียหายที่ตามมาก็จะยากที่จะเยียวยาแก้ไข เช่น กรณีไม่มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายปัจจัยเหล่านี้เป็นการบ่อนทำลาย และเป็นปฏิปักษ์ต่อการพัฒนาทั้งสิ้น

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง นโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษานโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษของจังหวัดเชียงรายที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจการค้าการลงทุนกับประเทศเพื่อนบ้าน อันจะส่งผลกระทบต่อประชาชนของแต่ละประเทศที่มีส่วนได้เสียจากการใช้นโยบายการพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

ดังที่กล่าวมาข้างต้น นโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษที่รัฐบาลกำหนดขึ้นเพื่อเป็นเขตพื้นที่ส่งเสริมการค้าการลงทุนตามพื้นที่ภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศในขณะเดียวกันประเทศเพื่อนบ้านที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกันกับประเทศไทย เช่น เมียนมาร์ สปป.ลาว ก็มีนโยบายกำหนดเป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษเช่นเดียวกัน ดังนั้นนโยบายเขตเศรษฐกิจพิเศษจึงเปรียบเสมือนนโยบายความร่วมมือทางเศรษฐกิจที่มีการประสานสัมพันธ์กัน เป็นโครงการระหว่างประเทศโดยเฉพาะประเทศเมียนมาร์ได้มีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองครั้งสำคัญในประวัติศาสตร์เมื่อ พ.ศ. 2558 ที่ผ่านมา สิ่งสำคัญมากกว่านั้นเมียนมาร์ได้มีการปฏิรูปตนเองครั้งใหญ่ จะเห็นได้ว่ารัฐบาลเมียนมาร์ได้สนับสนุนให้เด็กได้รับการศึกษาเพิ่มมากยิ่งขึ้น (ธนท ธัญพงศ์ไพบูลย์ และคณะ, 2560, หน้า 29) จะทำให้ประชาชนชาวเมียนมาร์มีการพัฒนาความก้าวหน้าด้านทรัพยากรมนุษย์จะเป็นบทพิสูจน์ถึงความสำเร็จของการแข่งขันกับประเทศไทยด้วยการดำเนินนโยบายด้านเศรษฐกิจในอนาคตจะระหว่างเมียนมาร์กับไทยนั้น จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีปัจจัยอะไรที่เป็นปัจจัยเสริมช่วยส่งผลให้การดำเนินนโยบายได้บรรลุเป้าหมาย และในขณะเดียวกันมีปัจจัยอะไรที่เป็นอุปสรรค จังหวัดเชียงรายเป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษได้ผ่านระยะเวลาการดำเนินงานมาและกว่า 5 ปีแต่ความคืบหน้าของโครงการยังไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เส้นทางคมนาคมอาจจะทำให้มองเห็นเค้าโครงของความคืบหน้า การขยับตัวภาคเศรษฐกิจอื่นดูเหมือนจะมีความคึกคักมากขึ้น เช่น การท่องเที่ยวการค้าตามแนวชายแดน ภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ยังไม่มี ความชัดเจน แต่การซื้อขายที่ดินเพื่อเก็งราคา

หรือเพื่อเตรียมโครงการใหญ่ได้รับความสนใจ ทำให้ราคาที่ดินขยับตัวเพิ่มขึ้น รวมทั้งการเคลื่อนย้ายประชากรจากภูมิภาคอื่นเข้าสู่จังหวัดเชียงรายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการค้าและการลงทุน ควรกำหนดให้มีกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมการลงทุนให้มากขึ้น เช่นส่งเสริมการลงทุนในกลุ่ม Start- up Firms
2. ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการประหยัดพลังงานเพื่อสร้าง Green Productivity ภาครัฐสร้างความตื่นตัวและความเข้าใจผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น ผลิตภัณฑ์พลาสติกชีวภาพ
3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาความร่วมมือด้านอุตสาหกรรมในภาพรวม เช่น การสร้างความร่วมมือถ่ายทอดเทคโนโลยีระหว่างประเทศ เสริมสร้างโครงการความร่วมมือโลจิสติกส์พาร์กเกอร์ระหว่างประเทศในกลุ่มประเทศ GMS
4. โครงการวิจัยระหว่างประเทศเป็นความร่วมมือทางวิชาการ การวิจัยเพื่อพัฒนาด้านต่าง ๆ ที่เป็นปัญหา

เอกสารอ้างอิง

- จังหวัดเชียงราย. (2563). จาก www.chiangrai.net
- ชนนท รัชพงษ์ไพบุลย์, เสาวณีย์ ลิกขาบัณฑิต และพีระพงษ์ สิทธิอมร. (2560, กรกฎาคม-ธันวาคม). กลยุทธ์การจัดการเรียนรู้ของนักเรียนระดับปฐมศึกษาเขตพื้นที่จังหวัดเชียงราย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 6(2), 29-40.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2553). *ขอบข่ายรัฐประศาสนศาสตร์ยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- _____. (2557). *รัฐประศาสนศาสตร์ความเชื่อมโยง AEC ก้าวสู่ความมั่นคง 2020*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ประทุมพร วัชรเสถียร. (2551). *โลกร่วมสมัย ตอบคำถามของคนรุ่นใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ปาเจรา.
- ประภัสสร เทพชาตรี. (2554). *ประชาคมอาเซียน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สมาธรรมวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี.
- สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. (2550). *นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สมพงศ์ ชูมาก. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศยุคปัจจุบันทศวรรษที่ 1990 สู่ทศวรรษที่ 21*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สีบพงศ์ สุขสม. (2558, 2 ธันวาคม). *ความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในกลุ่มอนุภาคลุ่มน้ำโขง (GMS) กับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลจากการเปิดใช้สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 4 จังหวัดเชียงราย* หนังสือพิมพ์ทรานสปอร์ตเจอร์นัล. From <http://www.thailand-china.com/%End-ChinaNews/newsthai>
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2538). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร

Professional Learning Community Development for Active Learning Management of Teachers under Bangkok Metropolitan Administration

สรุณญา ก้องวัฒนโกศล (Suranya Kongvattanagosol)¹ มณสิข สิริสมบุญ (Monasit Sittisomboon)²

Received: October 17, 2020

Revised: November 21, 2020

Accepted: December 24, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุกสำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวทางการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร และตรวจสอบคุณภาพของร่างรูปแบบ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน และขั้นตอนที่ 3 ประเมินผลของการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ที่พัฒนาขึ้นโดยใช้แบบประเมินกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติตามหลักการบริหารอยู่ในระดับมาก

2) กระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 7 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การมีค่านิยมและบรรทัดฐานร่วมกัน (2) การกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อการเรียนรู้ของนักเรียน (3) การร่วมมือร่วมพลัง (4) การชี้แนะหรือการให้คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ (5) การสนทนาเพื่อสะท้อนผล และ (6) เจือปนใจการสนับสนุน (7) การเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพ 3) ความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ ความถูกต้อง และความเหมาะสมในการนำการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ไปใช้ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า มีความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ ความถูกต้อง และความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ, การจัดการเรียนรู้เชิงรุก

Abstract

This research aimed to develop a professional learning community for proactive learning management of teachers under Bangkok Metropolitan Administration. The research was carried out in 3 steps, as follows: Step 1: Studying guidelines for developing professional learning community for proactive learning management of teachers under Bangkok by using a questionnaire with 297 samples and

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

Ph.D.Student, North Bangkok University

² อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Advisor, North Bangkok University

interviewing 9 experts; Step 2: Developing a professional learning community for proactive learning management for teachers under Bangkok and checking a quality of the pattern sketch by 5 experts; And step 3: Evaluating an effectiveness of the developed professional learning community for proactive learning management for teachers under Bangkok Metropolitan Administration using an assessment form with a sample of 297 people. The statistics used in the quantitative data analysis were mean and standard deviation, and the qualitative data used content analysis.

The research results revealed that: 1) A condition of professional learning community teachers under Bangkok Metropolitan Administration was at a high level of compliance with the principles of management. 2) The developed professional learning community for proactive learning management for teachers in Bangkok consists of 7 main components: (1) sharing values and norms, (2) setting common goals for student learning, (3) collaboration, (4) expert guidance or advice, 5) conversation to reflect results, and (6) support conditions, and (7) Professional Learning and Development. 3) The feasibility, usefulness, correctness and suitability of the developed professional learning community for proactive learning of the teachers are at the highest level.

Keywords: Professional learning community development, Proactive learning management

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการศึกษาของไทยจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงตามยุคโลกาภิวัตน์ การศึกษาไทยก็เช่นเดียวกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560-2579) เป้าหมาย

ยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561) ล้วนเป็นการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านการศึกษาทั้งสิ้น โดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 1 ความมุ่งหมายและหลักการในมาตรา 6 กำหนดให้การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มาตรา 22 กล่าวไว้ว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ มาตรา 24 ว่าด้วยการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่างๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ และจัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดา มารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพนอกจากนั้น มาตรา 30 ยังกำหนดให้สถานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2551, หน้า 12)

จากหลักการและแนวคิดในการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) ประกอบกับปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการศึกษาทั้งระบบและพัฒนาคุณลักษณะผู้เรียนตามเจตนารมณ์ของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 รวมทั้งเป็นการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีทักษะในการจัดการเรียนการสอน การวัดและการประเมินผลตามศักยภาพตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล

ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพเป็นแนวทางการพัฒนาครูให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ แนวคิดนี้ได้ประยุกต์มาจากแนวคิด องค์การแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ซึ่งการพัฒนาครู ด้วยหลักการของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพได้แพร่ขยายไป ทั่วทั้งในประเทศแคนาดา สหรัฐอเมริกา และประเทศอื่น ๆ ในยุโรปที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศ โดยมีกลยุทธ์สำคัญในการพัฒนาวิชาชีพครู ได้แก่ การสร้างวัฒนธรรม การเรียนรู้ของวิชาชีพครูที่ทำงานร่วมกัน การกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ และการทำงานร่วมกันของครู ด้วยเหตุผลดังกล่าว ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพจึงเป็นเครื่องมือให้ครูเป็นผู้ลงมือกระทำด้วยตนเอง เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงในการจัดการเรียนรู้ ไม่ใช่เป็นผู้รับคำสั่งจากผู้บริหารสถานศึกษาตลอดเวลา จึงอาจกล่าวได้ว่า ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เป็นเครื่องมือปลดปล่อยครูออกจากความสัมพันธ์เชิงอำนาจสู่ความสัมพันธ์แนวราบเพื่อร่วมกัน สร้างการเปลี่ยนแปลงให้แก่การศึกษา รวมทั้งสร้างการรวมตัว กันของครูให้เข้มแข็งเพื่อทำงานสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนแบ่งปันประสบการณ์ ซึ่งกันและกัน จนเกิดการสร้างองค์ความรู้หรือยกระดับความรู้จากการทำหน้าที่สอนของครูในภารกิจประจำวัน (Hord, 2004) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Fullan (2005) ที่พบว่า โรงเรียนที่พัฒนาโดยรูปแบบชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านคุณภาพวิชาชีพของครู สนับสนุนให้ครูเป็นผู้นำร่วม ทำงานร่วม และเรียนรู้ร่วมกันในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้สอดคล้องกับความต้องการและความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน ส่งผลให้

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในวิชาต่าง ๆ สูงขึ้นอย่างเด่นชัด นอกจากนี้หลายประเทศที่เป็นผู้นำทางด้านการศึกษามีการตื่นตัวเพื่อเปลี่ยนผ่านการจัดการศึกษาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคศตวรรษที่ 21 โดยนำแนวคิดชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพครู อาทิ ประเทศ ญี่ปุ่นที่เน้นความสำคัญของการพัฒนาครู โดยให้ครูร่วมกัน ศึกษาชั้นเรียนเป็นกลุ่ม (lesson study) ประเทศฟินแลนด์เน้น การพัฒนาวิชาชีพครูแบบความร่วมมือแก้ปัญหาเป็นกลุ่ม (problem-solving groups) ประเทศจีนใช้การพัฒนา วิชาชีพครูแบบการพัฒนาบทเรียนและการวิจัยร่วมกัน (lesson group and research group) และประเทศสิงคโปร์ ใช้แนวคิดของ PLC เพื่อปฏิรูปการเรียนรู้ตามกรอบของ “สอนให้น้อย เรียนรู้ให้มาก (Teach less, Learn more)” เป็นต้น (Newmann & Wehlage, 1995) ซึ่งประเทศดังกล่าวล้วนมุ่งเน้นการปฏิรูปการจัดการเรียนรู้ผ่านแนวคิดชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ หรือ PLC เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน อย่างแท้จริงบนฐานของการปฏิบัติงานจริง สำหรับประเทศไทย ผู้วิจัยพบว่า มีโรงเรียนจำนวนหนึ่งที่พยายามใช้แนวคิดดังกล่าว แต่ยังเป็นส่วนน้อยที่ได้พยายามปฏิรูปการจัดการเรียนรู้ด้วยแนวคิด PLC ในการพัฒนาวิชาชีพครูเพื่อการขับเคลื่อนการเรียนรู้ สู่ห้องเรียน ดังนั้น ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพน่าจะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการพัฒนาครูอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการยกระดับคุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียนให้เกิดขึ้นทั้งโรงเรียน

ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารสถานศึกษา จึงมีความสนใจที่นำแนวคิดของ ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพมาใช้ในการพัฒนาความสามารถ ของครูในการจัดการเรียนรู้ โดยการสร้างและพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในการจัดการเรียนรู้เชิงรุกสำหรับครูสังกัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลของการศึกษาดังกล่าวจะช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาและครูมีแนวทางร่วมกันในการพัฒนาครูให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสอนที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้นและเป็นไปตามมาตรฐานของหลักสูตร พร้อมทั้งช่วยให้ครูสามารถแสวงหาความรู้และพัฒนาวิชาชีพด้วยตนเองอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

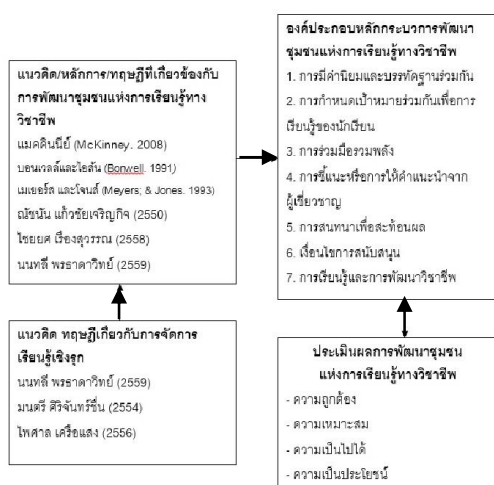
1. เพื่อศึกษาสภาพการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อประเมินผลการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากกสรวิจัย

1. ได้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับสภาพการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. ได้แนวทางการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในการจัดการเรียนรู้ สำหรับสถานศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. นักวิจัยหรือนักวิชาการ สามารถศึกษางานวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพสำหรับสถานศึกษาทุกระดับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากหลักการและแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากตำรา วารสารและงานวิจัยภายในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อนำมากำหนดกรอบการพัฒนาระบบการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร

2. ศึกษาสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ โดยใช้แบบสอบถามกับผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร (หัวหน้าวิชาการโรงเรียน) เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาระบบการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 99 คน รองผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร (รองวิชาการ) จำนวน 99 คน และข้าราชการครูโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร (ครูวิชาการ) โรงเรียนละ 1 คน จำนวน 99 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p.607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 คน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

3. ผู้วิจัยร่างประเด็นในการสัมภาษณ์ องค์ประกอบและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ จำนวน 9 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามโดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2. ร่างแบบสอบถาม โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวของ Likert (1967, p.114-115)

3. นำแบบสอบถามและประเด็นในการสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมด้านเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำร่างแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เป็นผู้พิจารณาคุณภาพของเครื่องมือ วิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index: IOC) โดยใช้เกณฑ์ข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและนำไปสร้างเป็นข้อคำถามโดยข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1

5. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้กับผู้บริหารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้ววิเคราะห์หาความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach (1970, p.161) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ .958

6. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1.1 ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลการวิจัย

1.2 นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นไปดำเนินการเก็บข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่าง และขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามคืน โดยนำส่งทางไปรษณีย์ หรือส่งกลับด้วยตนเอง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ในการสัมภาษณ์หรือเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมนัดหมายวันเวลาและสถานที่ โดยผู้วิจัยดำเนินการติดต่อด้วยตนเอง

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ โดยกำหนดคำถามที่ครอบคลุมสอดคล้องกับเนื้อหาที่ทำการวิจัย ระหว่างการสัมภาษณ์ขออนุญาตทำการบันทึกเสียง และจดบันทึกประเด็นสำคัญ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกประเด็นสำหรับการนำไปวิเคราะห์และเรียบเรียง

2.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการบันทึก และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำไปตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. นำคะแนนไปวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

3. ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถาม ปลายเปิด และจากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามโดยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient)

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร

การวิจัยในระยะที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. นำข้อมูลตามขั้นตอนที่ 1 มาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกับแนวคิดเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ มาใช้เป็นแนวทางการยกร่างการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร

2. การตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของร่างการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทาง โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ ซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 5 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. การทดลองใช้กระบวนการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กับครูที่เป็นตัวแทนอาสาสมัครร่วม ได้แก่ โรงเรียนประจำอุทิศ (จันทบอนุสรณ์) กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ จำนวน 3 คน ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขอหนังสือถึงจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อวิพากษ์องค์ประกอบของการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการวิพากษ์ของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินผลการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร

การดำเนินการในขั้นตอนที่ 3 จำแนกออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 โดยนำกระบวนการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ไปใช้จริงกับครูโรงเรียนวัดช่องนนทรี จำนวน 30 คน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูโรงเรียนวัดช่องนนทรี จำนวน 30 คน

ส่วนที่ 2 ประเมินผลการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ครูโรงเรียนวัดช่องนนทรี จำนวน 30 คนตัว

แปรที่ศึกษา ได้แก่ ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ของการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบประเมินความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ขั้นตอนในการสร้างแบบประเมิน

1. ยกร่างแบบประเมินความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ให้สอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาของการพัฒนากระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

2. นำแบบประเมินความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ ที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. การหาคุณภาพด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบประเมินความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน พิจารณาความสอดคล้อง ความครอบคลุมของข้อคำถามของการวิจัย ความเหมาะสมทางด้านภาษา โดยนำแบบสอบถามมาหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) โดยใช้เกณฑ์ข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและนำไปสร้างเป็นข้อคำถามโดยข้อคำถามมีค่า

IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1 จากนั้นผู้วิจัยแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้เหมาะสม และเข้าใจง่ายในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

4. หากคุณภาพความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบประเมิน โดยนำแบบประเมินไปทดลองใช้กับผู้บริหารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้ววิเคราะห์หาความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach (1970, p. 161) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ก่อนไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบประเมินมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ .912

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้ ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ถึงผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการประเมินความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ ความถูกต้อง และความเหมาะสมในการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงข้อสงสัยและรายละเอียดเพิ่มเติม

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้ นำแบบประเมินที่ได้รับคืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการตอบแบบประเมิน ทำการวิเคราะห์แบบประเมินเพื่อประเมินความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ ความถูกต้อง และความเหมาะสมของการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาศภาพการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ พบว่า การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุกสำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย องค์ประกอบหลักที่สำคัญ 7 องค์ประกอบ คือ 1) การสร้างค่านิยมและบรรทัดฐานร่วมกัน 2) การกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อการเรียนรู้ของนักเรียน 3) การร่วมมือรวมพลัง 4) การชี้แนะหรือการให้คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ 5) การสนทนาเพื่อสะท้อนผล 6) เงื่อนไขการสนับสนุน และ 7) การเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบหลักในการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร

จากองค์ประกอบหลักในการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ดังภาพประกอบ 2 เป็นการแสดงให้เห็นว่าในการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพนั้นต้องมีการดำเนินการทั้ง 7 องค์ประกอบให้มีความสัมพันธ์ต่อเนื่อง และสนับสนุนกันอย่างเป็นวงจร โดยเริ่มจากการสร้างค่านิยมและบรรทัดฐานร่วมกัน

(Shared Values & Norms) คือ การสร้างโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนคุณค่า ทัศนคติ และการปฏิบัติที่ได้มาตรฐานที่ดี การกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อการเรียนรู้ของนักเรียน (Collective Focus on Student Learning) การร่วมมือร่วมพลัง (Collaboration) ของทุกฝ่ายทั้งครู ผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการช่วยเหลือและเรียนรู้ไปด้วยกัน การชี้แนะหรือการให้คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ (Expert Advice) การเปิดรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกชุมชนมาให้ความรู้และประสบการณ์ การสนทนาเพื่อสะท้อนผล (Reflection) มีการแลกเปลี่ยนและสะท้อนผลการปฏิบัติงานของเพื่อนครูโดยใช้สุนทรียสนทนา เงื่อนไขการสนับสนุน (Supportive Condition) เป็นการสนับสนุนด้านเวลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งทรัพยากร และโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ของครูเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน การเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพ (Professional Learning and Development) มีการสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บและการนำมาใช้ขององค์ความรู้ที่ดี และ ปรับเปลี่ยนแนวคิดและข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย

2. การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานครสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การมีค่านิยมและบรรทัดฐานร่วมกัน พบว่า จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพซึ่งเน้นที่นักเรียนหรือผู้เรียน กำหนดกลุ่มชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ โดยคำนึงถึงบริบทของโรงเรียน กำหนดบทบาทหน้าที่ แนวปฏิบัติที่เหมาะสมของครู ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมของครู ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. การกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อการเรียนรู้ของนักเรียน พบว่า จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ของนักเรียนร่วมกัน การส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนด้วยวิธีการที่หลากหลาย จัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร พัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนรู้ของครู พัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้โดยเน้นนักเรียน

เป็นสำคัญ และการนิเทศ ติดตามการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน

3. การร่วมมือร่วมพลัง พบว่า จะต้องมีการทำงานร่วมกันของครูด้านการจัดการเรียนรู้ การวิเคราะห์มาตรฐานและตัวชี้วัดที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ จัดทำแผนการจัดการเรียนรู้และวิพากษ์แผนการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน จัดการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ตามแผนการจัดการเรียนรู้โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะใหม่ ๆ ในการจัดการเรียนรู้

4. การชี้แนะหรือการให้คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า จะต้องมีการรับคำแนะนำจากเพื่อนครูชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ การรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญหรือครูที่ประสบความสำเร็จ เปิดใจรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญหรือบุคคลที่ประสบความสำเร็จ และสร้างเครือข่ายชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนตามบริบทของโรงเรียน

5. การสนทนาเพื่อสะท้อนผล มีแนวทางในการพัฒนา คือควรจัดสนทนาร่วมกันระหว่างครูและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเตรียมการจัดการเรียนรู้ สนทนาประเมินผลการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน สนทนาวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ และกำหนดวิธีการแก้ปัญหากรณีศึกษาร่วมกันอย่างสร้างสรรค์

6. เงื่อนไขการสนับสนุน พบว่า ควรมีการสร้างแรงจูงใจและการเสริมแรงจากผู้บริหาร การส่งเสริมสนับสนุน และให้กำลังใจจากผู้บริหาร จัดสถานที่สำหรับการพบกลุ่มชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ จัดเวลาสำหรับการพบกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ และสนับสนุนสื่อ อุปกรณ์ต่าง ๆ ตามความต้องการจำเป็น

7. การเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพ พบว่า มีการสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บและการนำมาใช้ขององค์ความรู้ที่ดี และ ปรับเปลี่ยนแนวคิดและข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อแก้ปัญหาและตอบโจทย์ความต้องการของนักเรียน

3. ผลการประเมินความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ ความถูกต้อง และความเหมาะสมในการนำ

การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ โดยภาพรวมพบว่า มีความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ ความถูกต้อง และความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ในการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพประกอบด้วย 7 องค์ประกอบหลัก ผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายผลดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การมีค่านิยมและบรรทัดฐานร่วมกัน (Shared Values & Norms) เป็นการมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ รวมทั้งวิธีการปฏิบัติที่ได้มาตรฐานร่วมกันเพื่อทุกคนในองค์กรใช้เป็นเข็มทิศในการขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Battersby & Verdi (2015) ที่วิจัยเรื่อง วัฒนธรรมของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของครูและการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน (The Culture of Professional Learning Communities and Connections to Improve Teacher Efficacy and Support Student Learning) พบว่า การกำหนดนโยบายและการสนับสนุนการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพมีผลต่อการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียน การดำเนินการที่ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพของ PLC ต้องใช้ความมุ่งมั่นอย่างเต็มที่โดยครูและผู้บริหารเพื่อให้การปฏิรูปครั้งนี้เป็นจริง ครูต้องเป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และอาจต้องใช้เวลาหลายปีในการดูผลลัพธ์ แต่ผลที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับทั้งนักเรียนและครู ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของครู และส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน

องค์ประกอบที่ 2 การกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อการเรียนรู้ของนักเรียน (Collective Focus on Student Learning) เป็นการมุ่งเป้าหมายไปที่การเรียนรู้ของนักเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภัทร วิลเลียมส์ (2559) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาการนิเทศภายในโดยใช้กระบวนการสร้างชุมชนแห่งการ

เรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยสรุปขั้นตอนกระบวนการนิเทศภายในโดยใช้กระบวนการสร้างชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ คือ 1) การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนทำให้มีความเป็นกัลยาณมิตรและทุกคนมีความสุขในการทำงาน 2) การแลกเปลี่ยนการปฏิบัติระหว่างครูด้วยกัน การทำงานเป็นทีมเสริมสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ และ 3) มีการสะท้อนผลที่ได้รับร่วมกัน

องค์ประกอบที่ 3 การร่วมมือร่วมพลัง (Collaboration) เป็นการร่วมมือของทุกฝ่ายทั้งคณะครูผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการทำงานแบบร่วมมือ ร่วมพลัง เพื่อช่วยเหลือและเรียนรู้ไปด้วยกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญชอบ จันทาพูน (2561) ที่ทำการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การเสริมสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพสำหรับครูโรงเรียนเทศบาล 1 ดันยาง จังหวัดเชียงราย สรุปกลยุทธ์การเสริมสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ 5 กลยุทธ์หลัก และ 15 กลยุทธ์รอง ดังนี้ กลยุทธ์หลักที่ 1 กลยุทธ์การกระจายความเป็นผู้นำทางวิชาชีพ กลยุทธ์รอง คือ เพิ่มอำนาจความรับผิดชอบให้ครู พัฒนาภาวะผู้นำสำหรับครูและส่งเสริมให้ครูค้นพบตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติ กลยุทธ์หลักที่ 2 กลยุทธ์การสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ กลยุทธ์รอง คือ สร้างบรรยากาศส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ สร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม พัฒนาสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่มุ่งเน้นวัฒนธรรมแห่งกัลยาณมิตร กลยุทธ์หลักที่ 3 กลยุทธ์การจัดการเรียนรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง กลยุทธ์รอง คือ พัฒนาครูด้วยการเรียนรู้ทางวิชาชีพพร้อมกันอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมสนับสนุนครูในการจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีการที่หลากหลาย พัฒนาครูด้วยการชี้แนะและกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมสนับสนุนครูทำวิจัยบนฐานการปฏิบัติงาน นำสู่การปฏิบัติ กลยุทธ์หลักที่ 4 กลยุทธ์การบริหารที่ส่งเสริมการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ กลยุทธ์รอง คือ จัดโครงสร้างและระบบการทำงานเพื่อสนับสนุนชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ จัดทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อกิจกรรมทางวิชาชีพของครู กลยุทธ์หลักที่ 5 กลยุทธ์การแสวงหาการสนับสนุนจากเครือข่ายชุมชน

แห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ กลยุทธ์รอง คือ สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษา พัฒนาครูด้านการเรียนรู้ทางวิชาชีพจากหน่วยงานต้นสังกัดอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 4 การชี้แนะหรือการให้คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ (Expert Advice) เป็นการเปิดรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการหรือมีวิธีปฏิบัติที่ดีทั้งภายในและภายนอกชุมชน ทั้งนี้ต้องมีกิจกรรมการเยี่ยมชมการปฏิบัติจริงในห้องเรียนของเพื่อนครู สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮอร์ตอน และมาร์ติน (Horton & Martin, 2013) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง บทบาทของผู้บริหารในการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (The Role of the District Administration within Professional Learning Communities) พบว่า บทบาทของผู้บริหารมีผลกระทบโดยตรงและจำเป็นต่อการสร้างชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ โดยมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนและสร้างความเปลี่ยนแปลงในส่วนของคณะกรรมการสถานศึกษาและคณะครู ในการสร้างชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ผู้บริหารต้องใช้กลยุทธ์อย่างหลากหลายเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ส่งเสริมความร่วมมือความเป็นผู้นำในการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ 2) การสร้างค่านิยมร่วมกันที่เน้นผลประโยชน์และความรับผิดชอบร่วมกันในการจัดการเรียนรู้ให้นักเรียน 3) ส่งเสริมการทำงานร่วมกันของทีม จัดให้มีการพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ เช่น การจัดตารางสอนให้มีคาบว่างตรงกัน และ 4) การใช้ข้อมูลเพื่อผลักดันหรือพัฒนาการจัดการเรียนการสอนที่ดีขึ้น

องค์ประกอบที่ 5 การสนทนาเพื่อสะท้อนผล (Reflection) เป็นการพูดคุยสนทนาเพื่อการแลกเปลี่ยนและสะท้อนผลการปฏิบัติงานของเพื่อนครูโดยการใช้สุนทรียสนทนา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Richmond & Manokore (2010) ที่วิจัยเรื่อง องค์ประกอบสำคัญของการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพอย่างยั่งยืน (Identifying Elements Critical for Functional and Sustainable Professional Learning Communities) พบว่า การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ของครูในโรงเรียน

ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) ความร่วมมือและการเรียนรู้ของครู 2) การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ 3) การจัดการความรู้และการแนะนำ 4) ความรับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน และ 5) การสร้างความยั่งยืนของการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ และจากการวิจัยครั้งนี้ได้มีการสร้างและยืนยันว่าชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพการสอน ดังนี้ 1) พัฒนาความรู้ หลักการ แนวคิดและรูปแบบในการสร้างองค์ความรู้ และการประเมินความรู้ 2) เข้าใจความคิดและวิธีการเรียนรู้ของนักเรียน 3) ไขมาตรฐานและวิธีการวิจัยในการจัดการเรียนการสอน และ 4) มีการวิจารณ์เพื่อปรับเปลี่ยนหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนการสอนซึ่งเป็นการสนทนาเพื่อสะท้อนผล

องค์ประกอบที่ 6 เงื่อนไขการสนับสนุน (Supportive Condition) เป็นการสนับสนุนด้านเวลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งทรัพยากร และโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ของครูเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kilbane (2009) ที่วิจัยเรื่อง ปัจจัยในการส่งเสริมชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Factor in Sustaining Professional Learning Community) โดยการศึกษาการเปลี่ยนแปลงในโรงเรียนเพื่อพัฒนาโรงเรียนให้เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ มีการรวบรวมข้อมูลจาก 4 โรงเรียน ในเวลา 4 ปี เพื่อตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความยั่งยืนของชุมชนแห่งการเรียนรู้ การศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความยั่งยืนของชุมชนแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียนในประเด็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ปัญหาอุปสรรค และความคาดหวัง พบว่า ปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมชุมชนแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 1) การสนับสนุนการบริหารและทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ 2) การสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน 3) การส่งเสริมการทำงานร่วม การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเป็นแนวทางสำคัญในการปฏิรูปในโรงเรียน

องค์ประกอบที่ 7 การเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพ (Professional Learning and Development) การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการเก็บและการนำมาใช้ขององค์ความรู้ที่ดี และ ปรับเปลี่ยนแนวคิดและข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อแก้ปัญหาและตอบโจทย์

ความต้องการของนักเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสรณ์ สุวรรณวงศ์ (2558) ที่ได้ดำเนินการวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การบริหารเพื่อเสริมสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพสำหรับครูโรงเรียนเอกชน พบว่า กลยุทธ์การบริหารเพื่อเสริมสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพสำหรับครูโรงเรียนเอกชน (สำหรับโรงเรียนทุกขนาด) ประกอบด้วย 5 กลยุทธ์หลัก 16 กลยุทธ์รอง ดังนี้ กลยุทธ์หลัก 1 สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์รอง ได้แก่ 1) สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษา 2) สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกับที่ปรึกษาโรงเรียน และ 3) สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์หลัก 2 ปฏิรูปการบริหารบุคลากรสู่การเน้นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์รอง ได้แก่ 1) พัฒนาระบบการทำงานเน้นทีม และ 2) จัดสรรทรัพยากรแห่ง การเรียนรู้ทางวิชาชีพ กลยุทธ์หลัก 3 สร้างวัฒนธรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์รอง ได้แก่ 1) สร้างวัฒนธรรมการทำงานเน้นทีม 2) สร้างวัฒนธรรมแห่งการเกื้อหนุน 3) สร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ กลยุทธ์หลัก 4 จัดการความรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์รอง ได้แก่ 1) จัดระบบครูพี่เลี้ยง 2) จัดระบบชี้แนะทางวิชาชีพ 3) จัดการเรียนรู้ผ่านบทเรียนทางวิชาชีพ และ 4) สนับสนุนการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง กลยุทธ์หลัก 5 กระจายความเป็นผู้นำทางวิชาชีพ ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์รอง ได้แก่ 1) เสริมพลังอำนาจครู 2) มอบอิสระแก่ครูในการพัฒนาทางวิชาชีพ 3) ปรับเปลี่ยนบทบาทครู และ 4) พัฒนาภาวะผู้นำร่วม

2. จากผลการประเมินความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ ความถูกต้อง และความเหมาะสม โดยภาพรวมและรายด้านทุกคน พบว่า มีความเป็นไปได้ มีความเป็นประโยชน์ มีความถูกต้อง และมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ได้มาจากการนำหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการพัฒนากระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพที่ชัดเจน จึงทำให้ได้กระบวนการที่มีความเหมาะสมที่จะนำไปปฏิบัติจริง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้อง

กับแนวคิดของ Keeves (1988, p. 561-565) ที่กล่าวว่า การสร้างรูปแบบต้องอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษาได้อย่างชัดเจนเพื่อจะนำไปสู่การพยากรณ์ที่ตามมา ซึ่งสามารถรวบรวมได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ และรูปแบบที่ดีจะต้องผ่านการทดสอบหรือตรวจสอบก่อนนำไปใช้จริง เนื่องจากจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการสร้างรูปแบบ คือ การทดสอบหรือตรวจสอบรูปแบบที่สร้างขึ้นมาว่ามีความถูกต้องเหมาะสม และสอดคล้องกับการนำรูปแบบไปใช้ประโยชน์ต่อไปหรือไม่ จากการดำเนินการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนอนุบาลประจำจังหวัด เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนสู่มาตรฐานสากล ตามขั้นตอนดังกล่าวจึงทำให้ผลการประเมินโดยผู้เกี่ยวข้องพบว่า รูปแบบที่พัฒนาค้างนี้มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนาจ เหลื่อน้อย (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ของโรงเรียนมาตรฐานสากล พบว่า ผลการประเมินรูปแบบการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนมาตรฐานสากล พบว่า โดยรวมรูปแบบการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียน มาตรฐานสากล มีความถูกต้องเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด และ ความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพ ทำให้ครูได้มีส่วนร่วมและอุทิศตนในชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้ครูมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง อุทิศตนในการทำงาน และทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม

2. ผู้บริหารสถานศึกษาต้องส่งเสริม สนับสนุน และให้กำลังใจ สนับสนุนงบประมาณตามความต้องการจำเป็น ในการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเพื่อสร้างความยั่งยืนและคุณค่าที่จะได้จากการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จึงควรมีการศึกษาในโรงเรียนอื่น ๆ ที่เป็นโรงเรียนของรัฐ และเปรียบเทียบผลการวิจัยชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพครู ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และโรงเรียนของรัฐบาล

2. การศึกษากระบวนการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มครูระดับประถมศึกษา ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในกลุ่มครูระดับต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2558). *Active learning*. จาก <http://www.drchaiyot.com>.

ณัชนัน แก้วชัยเจริญกิจ. (2550). บทบาทของครูผู้สอนในการจัดกิจกรรมและวิธีการปฏิบัติตามแนวทางของ *Active learning*. จาก <http://www.itie.org>

นนทลี พรธาดาวิทย์ (2559). *การจัดการเรียนรู้แบบ Active learning*. กรุงเทพฯ: ทริปเพิลเอ็ดดูเคชั่น.

นิชาภัทร วิลเลียมส์. (2559). *การพัฒนาการนิเทศภายในโดยใช้กระบวนการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2559). *ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21 (วิจารณ์หนังสือ 21st Century Skills: Rethinking How Students Learn)*. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(1), 139-144.

บุญชอบ จันทาพูน. (2561). *กลยุทธ์การเสริมสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพสำหรับครูโรงเรียนเทศบาล 1 ตำบล จังหวัดเชียงราย*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ปองทิพย์ เทพอารีย์ และ มาร์ต พัฒนา. (2557). การพัฒนารูปแบบชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพสำหรับครูประถมศึกษา. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 6(2), 284 - 286.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2551). *แนวดำเนินงานของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาและคณะกรรมการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต. (2555). *แนวทางการทำวิจัยวิทยานิพนธ์ในทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 1(1), 6-10.

อนุสร สวรรณวงศ์. (2558). *กลยุทธ์การบริหารเพื่อเสริมสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพสำหรับครู โรงเรียนเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อำนาจ เหลื่อน้อย. (2561). *รูปแบบการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ของโรงเรียนมาตรฐานสากล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

Battersby, S. L., & Verdi, B. (2015). The Culture of professional learning communities and connections to improve teacher efficacy and support student learning. *Arts Education Policy Review*. 116(1), 22-29.

Bonwell, C.C., & Eison, J.A. (1991). "Active learning: creating excitement in the classroom." *ERIC Digest*. Washington D.C.: ERIC Clearinghouse on Higher Education.

Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essentials of psychological testing*. 3rd ed., New York: Harper and Row.

Fullan, M. (2005). *Leadership and sustainability: system thinkers in action*. Thousand Oaks: Sage Publications.

- Hord, S. M. (2004). *Learning together, leading together: changing schools through professional learning communities*. New York: Teachers College Press.
- Hord, Shirley M. (2009). Professional learning Communities. *Journal of Staff Development*, 30(1), 40-43.
- Horton, James, & Martin, Barbara N. (2013). The role of the district administration within professional learning communities. *International Journal of Leadership in Education*, 16(1), 55-70.
- Keeves, P.J. (1988). *Educational research methodology measurement an international handbook*. Oxford: Pergamon Press.
- Kilbane, Jame F. (2009). *Factors in sustaining professional learning community*. Pace University. New York: SAGE Publications.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-601.
- Likert, R. (1967). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.
- Mckinney, S. E. (2008). "Developing teachers for high-poverty schools: The role of the internship experience," *Urban Education*, 43(1), 68-82.
- Meyers, C.; & Jones, T. B. (1993). *Promoting active learning: strategies for the collage classroom*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Newmann, F. M., & Wehlage, G. G. (1995). *Successful school restructuring: A report to the public and educator*. Madison, WI: Center on Organization and Restructuring of Schools, Wisconsin Center for Education research, University of Wisconsin School: Perception of at-risk females and their teachers. *The Science Teacher*, 62(4), 24-29.
- Ning, Hoi Kwan, Lee, Daphnee, & Lee, Wing On (2016). The relationship between teacher value orientations and engagement in professional learning communities. *Teachers and Teaching*, 22(2), 235-254.
- Richmond, Gail, & Manokore, Viola. (2010). Denitrifying elements critical for functional and sustainable professional learning communities. *Science Teacher Education*, 10(2), 543 – 569.

การศึกษาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

Study Behavior of Working Adaptation in the Digital Age for Sustainable Business Operation

สุรางค์ บุญยะพงศ์ไชย (Surang Boonyayongchai) *

Received: September 28, 2020

Revised: November 30, 2020

Accepted: December 26, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร พนักงาน บริษัท พนักงานสถาบันการเงิน ฝ่ายวิเคราะห์ เจ้าของกิจการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ เดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2562 ผลการศึกษาพบว่า ด้านเทคโนโลยีโดยเฉลี่ยมีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในองค์กร มีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาและการปรับตัวในการทำงาน ด้านการประเมินองค์กร และด้านการบริหาร มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน เท่ากับ 3.83 ให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสาร การให้ความสำคัญ และการขึ้นนำวิสัยทัศน์ มีผลต่อการกำหนดทิศทางขององค์กรเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาทั้งองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ด้านประสิทธิภาพการปรับตัวมีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจ การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ให้ความสำคัญ บุคลากรมีการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ มีการคิดอย่างเป็นเหตุผล และวางแผนอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นและสามารถพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์สอดคล้องกับยุคดิจิทัล ด้านการประเมินการทำงานตนเอง มีผลต่อการดำเนิน

ธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ให้ความสำคัญเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานในปัจจุบันของท่านตรงตามความสามารถและความถนัด ด้านปัจจัยด้านอื่นๆ มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 ให้ความสำคัญกับการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ รวมทั้งการเสริมแรงทางบวก จะเป็นวิธีการปรับตัวและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมและคงทนอยู่ได้นาน ระดับความรู้สึกที่ท่านในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

คำสำคัญ: พฤติกรรม, การปรับตัวการทำงาน, ยุคดิจิทัล, การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

Abstract

This research aims to study behavior of working adaptation in the digital age for sustainable business operation. The research population included executives and employees of financial institutions (such as insurance securities company) analysis, Department Business owner or those involved. The amount of time it takes for the data to be retained is during October-December 2019. The results showed that the respondents had opinions concerning Technology affects business operations in the digital age for sustainable business practices, the mean is 3.95

* อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

University Staff, Siam Technology College

with the focus manufacturing technology Information technology and various technologies used in the organization contribute to the development and adaptation of work. Organization assessment and the average management aspect affects business operations in the digital age for sustainable business operations were at a high level, the average was 3.83, focus and guiding the vision affect the direction of the organization to lead to changes that will lead the entire organization keep moving forward steadily. In term of adaptation efficiency affects business operations in the digital age for business operations sustainable business practice, the average was 3.76. Focus on giving importance to personnel with strategic thinking; There are a logical thought and carefully plan, step by step flexible and adaptable according to the situation in line with the digital age. The assessment of average self-work affects business operations in the digital age for sustainable business operations with a mean of 4.10. Focus on duties and responsibilities current job description of your ability and their aptitude. The other factors had influences on business operations in the digital age for sustainable business operations, the mean was 4.03. Focus on Adaptation to people and environments change, enabling individuals to participate, think, act, take responsibility, as well as positive reinforcement. It is a method of adaptation and leading to change that is appropriate and lasting. The level of feeling in which you belong to the organization.

Keywords: behavior, working adaptation, the digital age, sustainable business operation.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2559) ได้กล่าวถึงบริบทของประเทศไทยในยุคดิจิทัล ในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเรื่องการใช้

ประโยชน์เทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชนและภาคสังคม กล่าวคือ เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติ เช่น การสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ การเพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของภาครัฐ เทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการเรียนรู้และการศึกษา การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลมีปริมาณเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากอุปกรณ์พกพา สิ่งสำคัญคือการพัฒนา ทักษะดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับสังคมใหม่ ที่รวมไปถึงการคิด วิเคราะห์ แยกแยะ สื่อต่างๆ หรือที่เรียกว่าการรู้เท่าทันสื่อ และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาประเทศคือการพัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคดิจิทัลด้วยการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัล มีความสามารถในการพัฒนาและใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์

องค์กรธุรกิจในปัจจุบันกำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ส่งผลให้กระบวนการทำงานและพัฒนาศักยภาพบุคลากรและผู้นำองค์กรมีความสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงและสามารถบริหารจัดการแก้ปัญหาและลดอุปสรรคในการดำเนินงานแบบเดิม ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทและเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้การทำงานยุคดิจิทัล ที่เพิ่มการเชื่อมโยงในการติดต่อ ความคล่องตัว ความสะดวกสามารถทำงานได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เพื่อตอบสนองความต้องการในการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ซึ่งในยุคดิจิทัลแบบนี้ หลายองค์กรให้ความสำคัญกับการพลิกโฉมธุรกิจสู่ Digital Transformation ด้วยการลงทุนพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและไอที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ช่วงชิงโอกาสและความสามารถในการแข่งขัน แต่อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีไม่ใช่ตัวแปรหรือปัจจัยเดียวที่ทำให้เกิด Digital Transformation การขับเคลื่อน Digital Transformation ให้ประสบความสำเร็จจึงเป็นความท้าทายของผู้บริหารในยุคนี้ จะเห็นว่า Digital Transformation คือ “การเปลี่ยนแปลง” ซึ่งองค์ประกอบพื้นฐานอย่างเช่น กลยุทธ์ทางธุรกิจ บุคลากร และวัฒนธรรมองค์กร ที่เป็นกลไกขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ

องค์กรในปัจจุบันจำนวนมากมีปัญหาเกี่ยวกับการค้นหา และการพัฒนาผู้นำที่เหมาะสมเพื่อช่วยให้องค์กรของตนเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล และพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกันการเปลี่ยนผ่านจากเทคโนโลยีทรัพยากรบุคคลที่เน้นการผลักดันประสิทธิผล และกระบวนการผลิตที่ทันสมัยไปสู่ยุคแห่งข้อมูลและความรู้ความสามารถที่จะทำให้สามารถคาดการณ์ และประเมินศักยภาพความเป็นผู้นำ และส่งมอบประสบการณ์ที่ดีกว่าให้แก่บุคลากรตลอดเส้นทางอาชีพ ดังนั้น บริษัทจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ การพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ควบคู่กันไป นอกจากนี้ จะต้องค้นหาปัญหาช่องว่างทางด้านทักษะให้พบ และจัดการฝึกอบรมที่จำเป็น เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนสามารถที่จะก้าวตามได้ทันและมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล

ทบทวนวรรณกรรม

การรู้ดิจิทัล เป็นทักษะในการค้นหา การประเมินผล การใช้ร่วมกัน และการสร้างเนื้อหา โดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต (Cornell Information Technologies, n.d.) ความสามารถสำหรับทักษะการรู้ดิจิทัลสามารถแบ่งเป็นส่วนสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ (National Economic and Social Development Board Office, 2016)

1. การใช้ (Use) หมายถึง ทักษะมวลรวมในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายตั้งแต่พื้นฐาน เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ไปจนถึงเทคนิคขั้นสูงสำหรับการเข้าถึงและใช้ความรู้ เช่น การใช้ โปรแกรมค้นหา (search engine) รวมถึงเทคโนโลยีอุบัติใหม่ เช่น cloud computing

2. การเข้าใจ (Understand) หมายถึง ทักษะที่ช่วยให้เกิดการคิด วิเคราะห์ ประเมิน สังเคราะห์ สื่อดิจิทัลจนทำให้เข้าใจถึงบริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหานั้นๆ การพัฒนาทักษะการจัดการสารสนเทศและความรับผิดชอบต่อสิทธิความเป็นเจ้าของ การมีส่วนร่วมในสังคมดิจิทัล

3. การสร้างสรรค์ (Create) หมายถึง ทักษะในการผลิตหรือสร้างเนื้อหาผ่านเทคโนโลยีที่หลากหลายอย่างถูกต้องและสร้างสรรค์การสื่อสารโดยใช้ความหลากหลายของสื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือ โดยคำนึงถึงจริยธรรม การปฏิบัติทางสังคมและการสะท้อนสิ่งที่ฝังอยู่ในการเรียนรู้ และการใช้ชีวิตประจำวัน

ทักษะของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ ควรประกอบด้วย ทักษะในการใช้ความหลากหลายของการใช้งานเทคโนโลยี เช่น ทักษะด้านการทำงานของเทคโนโลยีที่ต้องรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ และประเมินสารสนเทศดิจิทัล ทักษะการทำงานร่วมกันทางออนไลน์ และทักษะการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ในการใช้เทคโนโลยี (Nittaya Wongyai, 2560)

การรู้ดิจิทัลเป็นทักษะของบุคคลในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเข้าถึงและการสื่อสารกันใช้ในการจัดการ วิเคราะห์ ประเมินผลสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ และสื่อสารไปยังผู้อื่นได้ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นการเปิดโอกาสของการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้แบบใหม่ มีผลต่อสังคมโดยรวมในการสร้างโอกาสการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมและความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Sommarat Pibulmanee, 2017)

ทักษะการรู้ดิจิทัล เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) ที่ผู้ใช้ควรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและการ สื่อสารเพื่อค้นหา ประเมิน สร้าง และสื่อสารสารสนเทศดิจิทัล โดยใช้ทั้งทักษะพุทธิพิสัยและทักษะทางเทคนิค โดยเป็นการใช้งานอย่างมีวิจารณญาณและมีความตระหนักรู้ทางสังคม ดังนั้นทักษะการรู้ดิจิทัล จึงเป็นทักษะที่สำคัญในยุคปัจจุบันและอนาคต ซึ่งถูกกำหนดเป็นทักษะสำคัญของการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 และเป็น สมรรถนะหลักในการเรียนรู้ตลอดชีวิตของกลุ่มสหภาพยุโรป (Wawta Techataweewan et al., 2016)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทสถานที่ทำงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ด้านพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านการประเมินองค์กรและด้านการบริหาร ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปรับตัว ด้านการประเมินการทำงานตนเอง ปัจจัยด้านอื่นๆ โดยด้านพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยประยุกต์มาจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2559)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหาร พนักงานบริษัท พนักงานสถาบันการเงิน (เช่น ประกันภัย บริษัทหลักทรัพย์) ฝ่ายวิเคราะห์เจ้าของกิจการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 153 ตัวอย่าง ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ เดือนตุลาคม–ธันวาคม พ.ศ. 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลของการวิจัย

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางคำอธิบายผล ความหมายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เก็บข้อมูลทั้งหมด 153 ตัวอย่าง เป็นผู้บริหาร 37 คน พนักงานบริษัท จำนวน 86 คน พนักงานธนาคาร จำนวน 23 คน เจ้าของกิจการ จำนวน 7 คน

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงาน ในยุคดิจิทัลด้านเทคโนโลยี

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
1. ด้านเทคโนโลยี				
1.1	การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มีส่วนทำให้พนักงานมีการปรับตัว	3.93	.77	3
1.2	การนำเทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในองค์กรมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาและการปรับตัวในการทำงาน	4.13	.84	1
1.3	กระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปส่วนหนึ่งมีผลมาจากการใช้เทคโนโลยี ทำให้องค์กร และพนักงานต้องเกิดการปรับตัว	4.07	.60	2
1.4	องค์กรในปัจจุบันจะเก็บบันทึกข้อมูล ไว้ในระบบฐานข้อมูล ทั้งออฟไลน์ และออนไลน์ บุคลากรในองค์กรยุคดิจิทัลจึงต้องปรับตัวให้มีความรู้ มีความสามารถปฏิบัติงานได้	3.78	.84	5
1.5	ในองค์กร ท่านมีบุคลากรที่มีทักษะ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ทันสมัยรูปแบบใหม่ ๆ รวมถึงการใช้ซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่าง ๆ ในการประมวลผลข้อมูลได้	3.82	.86	4
ค่าเฉลี่ย		3.95	.80	

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น ด้านเทคโนโลยี โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาข้อย่อย พบว่า ให้ความสำคัญการนำเทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในองค์กร มีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาและการปรับตัวในการทำงาน เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนหนึ่งมีผลมาจากการใช้เทคโนโลยี ทำให้องค์กร และพนักงานต้องเกิดการปรับตัว และการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มีส่วนทำให้พนักงานมีการปรับตัว

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงาน ในยุคดิจิทัล
ด้านการประเมินองค์กร และด้านการบริหาร

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
2. ด้านการประเมินองค์กร และด้านการบริหาร				
2.1	องค์กรของท่านกำลังปรับตัวตามยุค Digital (คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทให้เกิดประโยชน์ในหลายๆ ด้าน อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งการติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงาน การทำธุรกิจ การทำธุรกรรม การเงิน การธนาคาร การซื้อสินค้า ฯลฯ การพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกัน เราจึงต้องปรับตัวให้ทัน)	3.75	.74	9
2.2	องค์กรให้การสนับสนุนบุคลากรเท่าเทียมกันทุกคน ปรับตัวให้มีความรู้ด้านดิจิทัล เพื่อรองรับการปรับตัวของสภาพเศรษฐกิจและสังคม	4.21	.67	2
2.3	องค์กรแจ้งทิศทาง นโยบาย การปรับองค์กร ให้บุคลากรได้เข้าใจอย่างละเอียด	3.88	.99	7
2.4	องค์กรมีเกณฑ์การวัดผล ประเมินผลตัวองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ทันต่อคู่แข่ง	3.67	.90	12
2.5	องค์กรมีเกณฑ์การวัดผล ประเมินผลตัวบุคลากรองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทันต่อสถานการณ์ เพื่อสามารถผลักดันองค์กรให้พัฒนาได้ตามเป้าหมาย	4.17	.85	3
2.6	องค์กรมีบทลงโทษสำหรับบุคลากรที่ไม่ปรับตัว/พัฒนาตามความจำเป็น ตามลำดับ	3.94	.97	4
2.7	องค์กร มีแนวทางการดำเนินงาน และการลงทุนที่ชัดเจน มีความพร้อมด้านงบประมาณและและโครงสร้างพื้นฐาน การเป็นองค์กรยุคดิจิทัล	3.56	.93	15
2.8	องค์กรของท่าน มีแผนนโยบายในเชิงธุรกิจยุคใหม่ อยู่ในรูปแบบดิจิทัล มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ก้าวไปในทิศทางที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในโลกโลกาภิวัตน์	3.89	.90	6

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
2.9	องค์กรของท่าน มีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บ วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลแบบองค์รวม โดยปรับเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบระบบฐานข้อมูลกลาง เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บ และบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลองค์กรที่อัปเดตใหม่อยู่เสมอ	3.43	.94	16
2.10	การสื่อสาร การให้ความสำคัญ และการชี้แนะวิสัยทัศน์ มีผลต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาทั้งองค์กร ให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง	4.38	.67	1
2.11	องค์กรของท่านสามารถดึงศักยภาพ ด้านดิจิทัลในตัวบุคลากร มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร	3.99	.84	5
2.12	บุคลากรในทุกช่วงอายุ ในองค์กรของท่าน ก้าวผ่านสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นยุคดิจิทัลได้โดยไม่เกิดความขัดแย้ง	3.81	.88	8
2.13	องค์กรของท่าน มีความคล่องตัว สะดวก ไม่จำกัดเวลา สามารถตอบโต้โดยตรง ประเด็นและรวดเร็ว	3.60	.90	14
2.14	องค์กรของท่านมีการปรับวัฒนธรรมองค์กร ให้เข้าสู่วัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นการสร้างผลงาน มีการแก้ปัญหา และลดอุปสรรคในการทำงาน	3.71	.86	10
2.15	ผู้บริหารของท่านสามารถการสร้างแรงจูงใจในการเสริมสร้างและพัฒนาตนเอง และพนักงานในองค์กร	3.69	.84	11
2.16	ผู้บริหารจะต้องวินิจฉัยความขัดแย้ง และพิจารณาใช้เทคนิคในการบริหารความขัดแย้งที่เหมาะสม	3.62	.97	13
ค่าเฉลี่ย		3.83	.89	

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น ด้านการประเมินองค์กร และด้านการบริหาร โดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาข้อย่อย พบว่า ให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสาร การให้ความสำคัญ และการชี้แจงวิสัยทัศน์ มีผลต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาทั้งองค์กร ให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ องค์กรให้การสนับสนุนบุคลากรเท่าเทียมกันทุกคน ปรับตัวให้มีความรู้ด้านดิจิทัล เพื่อรองรับการปรับตัวของสภาพเศรษฐกิจและสังคม และองค์กรมีเกณฑ์การวัดผล ประเมินผลตัวบุคลากรองค์กร อย่างสม่ำเสมอ ทันต่อสถานการณ์ เพื่อสามารถผลักดันองค์กรให้พัฒนาได้ตามเป้าหมาย

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงาน ในยุคดิจิทัล ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปรับตัว

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปรับตัว				
3.1	บุคลากรในองค์กร มีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อก้าวตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้า	3.92	.74	2
3.2	บุคลากรมีทักษะการแก้ไข ปัญหา การคิดวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุน	3.68	.89	8
3.3	บุคลากรมีการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ มีการคิดอย่างเป็นเหตุผล และวางแผนอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นและสามารถพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์สอดคล้องกับยุคดิจิทัล	4.13	.76	1
3.4	บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ มีการนำความรู้ บวกกับประสบการณ์ที่มีสร้างเป็นแนวความคิดใหม่ๆ	3.47	.96	9

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
3.5	ยุคดิจิทัลซึ่งมีการแข่งขันสูงทุกรูปแบบทุกด้าน ทักษะความเป็นผู้นำของทีมงานจะช่วยนำพาทีมไปได้ถูกทิศทาง ผู้นำขององค์กรท่าน มีความสามารถในการบริหารคนให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และผู้นำสามารถกระตุ้นให้ทีมงานทำงานได้มีประสิทธิภาพและดึงความสามารถของทีมงานออกมาได้	3.89	.87	3
3.6	บุคลากรของท่าน สามารถปรับตัวได้ตามสภาพแวดล้อมเนื่องจากการทำงานในยุคปัจจุบัน ต้องทำงานประสานงานกับหลากหลายองค์กรต่างวัฒนธรรม ต่างวัย ต่างแนวคิด มีความยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.76	.84	6
3.7	บุคลากรในองค์กรมีความสามารถควบคุมจัดการอารมณ์ตนเองและผู้อื่นได้ดี แยกแยะความคิดกับความรู้สึกได้ อย่างมีเหตุผลและมีข้อมูลรองรับ	3.70	.89	7
3.8	บุคลากรในองค์กรมีทักษะการเรียนรู้ เปิดใจยอมรับความคิดเห็นและเรียนรู้จากผู้อื่นเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.77	.90	5
3.9	บุคลากรในองค์กรสามารถนำเสนอ ถ่ายทอด สื่อสารด้านต่างๆ ได้น่าสนใจตรงความต้องการและเชื่อมโยงกับผู้ฟังได้ดี	3.41	.94	10
3.10	ท่านเป็นผู้มีส่วนร่วม และมีความพร้อมในการเข้าสู่ยุคดิจิทัล กล่าวคือ เป็นผู้มีความรู้ในยุคระดับสูง	3.83	.84	4
ค่าเฉลี่ย		3.76	.87	

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น ด้านประสิทธิภาพการปรับตัว โดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาข้อย่อย พบว่า ให้ความสำคัญ บุคลากรมีการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ มีการคิดอย่างเป็นเหตุผล และวางแผนอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นและสามารถพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ บุคลากรในองค์กร มีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อก้าวตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้า และยุคดิจิทัลซึ่งมีการแข่งขันสูงทุกรูปแบบทุกด้าน ทักษะความเป็นผู้นำของทีมจะช่วยนำพาทีมไปได้ถูกทิศทาง ผู้นำขององค์กรท่านมีความสามารถในการบริหารคนให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และผู้นำสามารถกระตุ้นให้ทีมงานทำงานได้มีประสิทธิภาพและดึงความสามารถของทีมงานออกมาได้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงาน ในยุคดิจิทัลด้านการประเมินการทำงานตนเอง

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
4. ด้านการประเมินการทำงานตนเอง				
4.1	บุคลากรในองค์กรมีการปรับตัว เอง ให้ทันต่อสถานการณ์อย่าง ต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องการเปลี่ยนแปลง ทาง technology software สังคม ธุรกิจ รวมถึงการยอมรับต่อการ เปลี่ยนแปลง ไม่กังวลใจต่อ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสู่ สังคมดิจิทัล	3.66	.85	14
4.2	ด้วยศักยภาพและลักษณะการ พัฒนาดตนเองของท่าน ท่านมี ความมั่นใจในความสำเร็จใน อาชีพของท่าน	4.23	.75	4
4.3	ท่านมีความมั่นใจถึงความสามารถ ของตนเอง ในการจัดการกับ ปัญหา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.03	.79	11
4.4	โดยภาพรวม ทีมงานมีความพึง พอใจในศักยภาพการทำงาน ของท่าน	4.01	.89	12

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่ต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
4.5	ท่านเป็นสมาชิกที่ดีของทีมงาน โดยให้ความร่วมมือกับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ทั้งในเรื่องของการให้ความร่วมมือ ด้านเวลาและด้านเนื้อหา	4.17	.86	5
4.6	ท่านอยู่ในช่วงการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.13	.70	8
4.7	บุคลากรทุกคน สามารถเข้าถึง โดยได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรมและเป็นไปตามระบบและกลไกอย่างชัดเจน	4.27	.68	3
4.8	หน้าที่ความรับผิดชอบลักษณะงานในปัจจุบันของท่านตรงตามความสามารถและความถนัด	4.33	.75	1
4.9	ปัจจุบันท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถในบทบาทหน้าที่หลักได้อย่างเต็มที่เต็มประสิทธิภาพ	4.05	.74	10
4.10	ท่านได้รับโอกาสในความก้าวหน้าอย่างสมเหตุสมผลตามช่วงระยะเวลาอย่างเหมาะสม	4.14	.77	7
4.11	ท่านมีระดับความสามารถในการคิดริเริ่ม หาแนวทางการประยุกต์ วิเคราะห์ พร้อมทั้งจะนำมาพัฒนาให้เป็นจริง	3.69	.94	13
4.12	ท่านมีระดับความสามารถในการทำงานเป็นทีม	4.11	.60	9
4.13	ท่านมีระดับความสามารถในการทำงานคนเดียว หากได้รับมอบหมาย	4.15	.79	6
4.14	ท่านเป็นผู้ยอมรับข้อเสนอแนะของผู้อื่น หรือ การขอรับข้อแนะนำ โดยพร้อมนำมาประยุกต์หรือปฏิบัติตามตามความเหมาะสม	4.23	.76	4
4.15	ระดับความรู้สึกที่ท่านในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	4.29	.65	2
ค่าเฉลี่ย		4.10	.79	

จากตาราง 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านการประเมินการทำงานตนเอง โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาข้อย่อย พบว่าให้ความสำคัญเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานในปัจจุบัน ของท่านตรงตามความสามารถและความถนัด เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ระดับความรู้สึกที่ท่านในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และบุคลากรทุกคน สามารถเข้าถึง โดยได้รับความช่วยเหลือจากองค์กร ได้อย่างเป็นรูปธรรมและเป็นไปตามระบบและกลไกอย่างชัดเจน

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงาน ในยุคดิจิทัล ปัจจัยด้านอื่นๆ

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
5. ปัจจัยด้านอื่นๆ				
5.1	องค์กรออกกฎ ระเบียบ ข้อ บังคับต่างๆ นโยบาย และการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงไป มีผลต่อการปรับตัวของพนักงาน	3.98	.81	2
5.2	การรับรู้สถานะเศรษฐกิจของทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีผลต่อการปรับตัวของพนักงาน	3.87	.73	5
5.3	การรับรู้ถึงการแลกเปลี่ยน การรับวัฒนธรรม และแรงงานต่างชาติเข้ามาในองค์กร มีส่วนทำให้เกิดการปรับตัว	3.66	.95	4
5.4	ท่านคิดว่าความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรมีผลกระทบต่อระดับความปลอดภัยและมั่นคงของท่าน	4.17	.73	3
5.5	การปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ รวมทั้ง การเสริมแรงทางบวก จะเป็นวิธีการปรับตัวและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมและคงทนอยู่ได้นาน	4.45	.76	1
ค่าเฉลี่ย		4.03	.81	

จากตาราง 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น ปัจจัยด้านอื่นๆ โดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.03 เมื่อพิจารณาข้อย่อย พบว่า ให้ความสำคัญกับการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงการเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ รวมทั้งการเสริมแรงทางบวก จะเป็นวิธีการปรับตัวและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมและคงทนอยู่ได้นาน ระดับความรู้สึกที่ท่านในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ องค์กร ออกกฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ นโยบาย และการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงไป มีผลต่อการปรับตัวของพนักงาน และ ท่านคิดว่าความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร มีผลกระทบต่อระดับความปลอดภัยและมั่นคง

สรุปและอภิปรายผล

ด้านเทคโนโลยีโดยเฉลี่ยมีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ให้ความสำคัญการนำเทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในองค์กร มีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาและการปรับตัวในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ศันสนีย์ เอื้อประชากร (2560) ที่ศึกษาความพร้อมทางดิจิทัลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินกิจกรรมและการให้บริการลูกค้า ของบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย พบว่า ด้านศักยภาพของ Infrastructure เช่น อินเทอร์เน็ต เงินทุนอุปกรณ์ การนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ผล การส่งเสริมเกี่ยวกับเทคโนโลยี ในการที่จะขับเคลื่อนองค์กรสู่ดิจิทัล เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิด

ด้านประสิทธิภาพการปรับตัว มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ให้ความสำคัญบุคลากรมีการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ มีการคิดอย่างเป็นเหตุผล และวางแผนอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นและสามารถพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์ สอดคล้องกับยุคดิจิทัล และด้านการประเมินองค์กร และด้านการบริหาร มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสาร การให้ความสำคัญและการชี้แนะวิสัยทัศน์ มีผลต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาทั้ง

องค์กร ให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับ
กฤษฎาภส แยมนาม (2560) เรื่อง อุปสรรคและแนวทางการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ ไปสู่ยุค
ดิจิทัลของธุรกิจครอบครัวขนาดกลางและขนาดย่อม
พบว่า การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ
ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอ การเข้าถึง
เทคโนโลยี ขาดความรู้เรื่องการลงทุน และผู้บริหารไม่ได้
สนับสนุนอย่างเพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลง ตัวแปรหรือ
ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจไปสู่ยุค
ดิจิทัลของธุรกิจครอบครัวขนาดกลางและขนาดย่อม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยเรื่อง ศึกษา
พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนิน
ธุรกิจที่ยั่งยืน กล่าวคือ แต่ละองค์กร หรือแต่ละ
หน่วยงานมีทั้งทรัพยากรบุคคลและวัตถุดิบที่แตกต่าง
กันไป แต่ต้องพัฒนาให้องค์กรหรือหน่วยงานตนเอง
สามารถดำเนินการได้อย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัลที่ปัจจุบันมี
การเปลี่ยนแปลงเร็วและมาก ซึ่งสามารถนำผลงานวิจัย
ไปประยุกต์ใช้ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของหน่วยงาน
ตนเอง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป
เนื่องจากสถานการณ์ทางเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลง
พัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสถานการณ์โลก ดังนั้น
แต่ละหน่วยงานต้องมีมาตรการหรือวิธีที่ตามให้ทันอย่าง
มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึง ต้นทุนและความเสี่ยง

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎาภส แยมนาม. (2560). *อุปสรรคและแนวทางการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ ไปสู่ยุคดิจิทัลของธุรกิจครอบครัวขนาดกลางและขนาดย่อม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คันสนีย์ เอื้อประชากุล. (2560). *ความพร้อมทางดิจิทัลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินกิจกรรมและการให้บริการลูกค้า ของบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Krittapas Yaemnam. (2017). *Barriers and possible solutions for small and medium-sized family-*

owned enterprises to digital transformation. An Independent study requirements for the degree of master of Science Information Technology Policy and Management College of Innovation Thammasat University.

Ministry of Information and Communication Technology. (2016, May). *Digital development plan for economy and society*. Prepared and published by Ministry of Information and Communication Technology. www.mict.go.th

Ministry of Science and Technology. (2016). National Science and Technology Development Agency (NSTDA) Under the concept "25 years of science and technology for the future of Thai economy and society" Date 30 March-2 April 2016 at the Thailand Science Park, Pathum Thani Province.

National Economic and Social Development Board Office. (2016). *Office of the Economic Development Plan and National society*. The twelfth edition (2017-2021). Bangkok

Nittaya Wongyai. (2017, May-August). A guide to developing digital literacy skills of digital native. *Veridian E-Journal, Silpakorn University* ISSN 1906-3431 Humanities, Social Sciences and Arts. Year 10, Issue 2.

Sansanee Auaprachakul. (2017). *Study digital readiness for technology adoption about activities and provide customer service of insurance companies in Thailand*. An Independent study for the degree of master of Science Information Technology Policy and Management, College of Innovation, Thammasat University.

Sommarat Pibulmanee. (2017). "Librarian space: digital literacy." Accessed June 24. Available from <http://km.li.mahidol.ac.th/librarian-space-digital-literacy/>

Wawta Techataweewan et al., (2016, October-December). Digital literacy assessment of

the undergraduate students of the
universities in Bangkok and its vicinity.
Journal of Information Science, 34(4).

**ปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ**
**Factors Affecting on Improving Quality of Life of the Elderly
in Bangkok Area to Respond National Strategy**

อัญชลี นรินทร (Anchalee Narintorn) *

Received: July 24, 2020

Revised: September 16, 2020

Accepted: November 28, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ นักวิชาการด้านสังคมสงเคราะห์ สังักดอนามัย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดีของผู้สูงอายุ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน การรับรู้สภาพจิตใจของตนเองของผู้สูงอายุ การรับรู้ด้านความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับบุคคลอื่น และการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ มีจุดมุ่งหมายเพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สร้างจากผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมและวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมพหุตัวแปรมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.219 ถึง 0.867 และวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้น ผลการวิจัย พบว่ารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่

มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวม (Overall Model Fit Measure) สัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความอิสระ มีค่าเท่ากับ 2.47 ซึ่งผ่านหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ น้อยกว่า 3 ดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัว ได้แก่ GFI = .948, CFI = 1.25, NFI = .996 และ AGFI = 1.24 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ในขณะที่ดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.08 พบว่า ค่าดัชนี RMR = .062 และ RMSEA = .007 ทั้งนี้ปัจจัยพื้นฐานทางด้านครอบครัวและปัจจัยพื้นฐานทางด้านสิ่งแวดล้อมต่างก็มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: ปัจจัย, คุณภาพชีวิต, ผู้สูงอายุ

Abstract

The aims of this research was to study the level of factors affecting on improving quality of life of the elderly in Bangkok area to respond National Strategy. Mixed methods research was conducted by data collecting of focus group study and indepth interview with the specialists, such as social worker academic under sanitary, Bangkok. The findings found that improving quality of life of

* อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

University Staff, Rattana Bundit University

the elderly in Bangkok area were composed of living conditions of the elderly, physical condition awareness of the elderly affecting daily life, psychological condition awareness, interpersonal awareness and environment awareness of the elderly affecting lifestyle of the elderly. The aims of quantitative research was to look for the factors affecting to improve quality of life of the elderly in Bangkok area. The samples were 400 people in Bangkok, aged 60 years old and up. The instrument was gauge questionnaires which was created from qualitative research results, analysis of covariance and multiple variance analysis – the reliability of variable was from 0.219 to 0.867 and linear structural equation model data analysis. The results revealed that the relationship structure model of causal factors affecting to improve quality of life of the elderly in Bangkok area was harmonious with the empirical data. The overall of harmonious model, proportion of chi-square statistics/class of freedom was at 2.47 that was in the specified criteria less than 3. Group index was defined more than or equal to 0.90 found that every index – GFI=.948, CFI=1.25, NFI=.996 and AGFI=1.24 passed the specified criteria. The index was identified less than 0.08 revealed that index RMR=.007. Basic factors of family and environment were affected directly in positive to improve quality of life of the elderly in Bangkok area be in line with the set up research hypothesis.

Keywords: Factor, Quality of life, Elderly

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุมีการกำหนดยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อม “สังคมไทย สู่สังคมผู้สูงอายุ” ซึ่งเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ด้วยการมีแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 – 2564) เพื่อนำมา

กำหนดทิศทางนโยบายยุทธศาสตร์ และมาตรการต่าง ๆ ที่ใช้ดำเนินการด้านผู้สูงอายุให้ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกัน และช่วยให้สังคมไทยสามารถ ยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ส่งผลให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน บนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) อันเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ทั้งการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ทำให้ที่สะท้อนให้เห็นว่าภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องย่อมต้องเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับระบบการดูแล และให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ เช่น การให้บริการด้านสุขภาพ การจัดสวัสดิการทางสังคม การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี โดยสิ่งเหล่านี้จะต้องมีการได้รับรู้ถึงข้อมูลจำเป็นต่อการวางแผน และดำเนินการบนฐานของการลงทุนและค่าใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า (Dijksterhuis, 2011, p.156) จากข้อมูลในรอบกว่า 20 ปีที่ผ่านมาโครงสร้างประชากรของไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนและสัดส่วนของประชากรไทยในวัยเด็กลดลง ขณะนี้จำนวนประชากรของวัยแรงงานและผู้สูงวัยที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป กลับมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในอนาคตส่งผลให้ประเทศไทยกลายเป็นประเทศที่ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และคาดว่าในอีก 10 ปีข้างหน้าจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัว ประเทศไทยจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) โดยรัฐบาลได้กำหนดนโยบายเพื่อรองรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมั่นคงปลอดภัย และมีศักดิ์ศรี การเสริมสร้างสุขอนามัยผู้สูงอายุโดยการจัดโครงการสาธารณสุขให้ผู้สูงอายุสามารถไปใช้บริการอย่างสะดวกและง่ายขึ้น การส่งเสริมประกันรายได้ที่มั่นคงและยั่งยืน รวมทั้งมีการวางแผนออมเงินไว้ใช้จ่ายในยามชราออมทั้งการพัฒนาระบบในการจัดตั้งเงินทุนออมแห่งชาติ นอกเหนือจากการดูแลของภาครัฐแล้ว สถาบันครอบครัวนับว่ามีบทบาทสำคัญที่สุดที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพแข็งแรง ด้วยการดูแลเอาใจใส่ทางด้านจิตใจและร่างกาย ซึ่งครอบครัวที่มีผู้สูงอายุอยู่ในความดูแลจำเป็นต้องมีความเข้าใจในธรรมชาติและการเปลี่ยนแปลงของ

ผู้สูงอายุ และตระหนักว่าความสูงวัยเป็นปัจจัยให้ทุกคน ซึ่งจะทำให้สมาชิกในครอบครัวปฏิบัติกับผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม นำมาซึ่งความผาสุกของทุกคนในครอบครัว และถือเป็นวัฒนธรรมที่งดงามของไทยที่สืบทอดกันมาแต่อดีต จำนวนผู้สูงอายุปี พ.ศ. 2558 มี 15% ประมาณ 9 ล้าน เกือบ 10 ล้าน อีก 10 ปี ข้างหน้า สัดส่วนผู้สูงอายุจะสูงถึง 20 % ซึ่ง ประภาพร พลนาค (2552, หน้า 7) ได้กล่าวว่าสัดส่วนผู้สูงอายุ ถือเป็นสัดส่วนที่สูงมากหากไม่มีการดูแลที่ดี

จากสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุ 60 ปี ขึ้นไปในกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2543 -2578 ทำให้จำนวนสมาชิกในชมรมผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านเพศของประชากรสูงอายุ พบว่า กว่าครึ่งหนึ่งของผู้สูงอายุเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56) ส่วนการศึกษายังเป็นทุนมนุษย์ ที่สำคัญต่อศักยภาพการผลิตของประชากรวัยแรงงานและต่อศักยภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุด้วย ซึ่งจากข้อมูลสำมะโนประชากร พ.ศ. 2553 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) พบว่า มีประมาณร้อยละ 12 ของประชากรสูงอายุที่ไม่มีการศึกษาที่สูง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีการศึกษา แต่เกือบครึ่งหนึ่งได้รับการศึกษาเพียงแค่ระดับประถมศึกษา เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางการพัฒนาในทุกมิติของประเทศ จึงเป็นแหล่งดึงดูดประชากรจากภูมิภาคต่าง ๆ การย้ายถิ่นนี้ไม่ได้เพียงแต่เกิดขึ้นกับวัยแรงงานและเด็กเท่านั้น แต่เป็นที่น่าสังเกตว่ามีการย้ายถิ่นของประชากรสูงอายุเข้ามาในเขตกรุงเทพมหานครเช่นเดียวกัน จากข้อมูลสำมะโนประชากร ปี พ.ศ. 2553 และพบว่า มีประมาณ ร้อยละ 4 ของผู้สูงอายุย้ายเข้ามาในกรุงเทพมหานครในช่วง 5 ปี ก่อน การสำรวจโดยส่วนใหญ่ย้ายมาจากจังหวัดอื่นและมีอีกประมาณร้อยละ 3 ของผู้สูงอายุที่ย้ายถิ่นมาจากต่างประเทศ จากแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ กรุงเทพมหานคร ระยะที่ 1 พ.ศ. 2557-2560.

วัยสูงอายุ เป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม เกษรสำเภาทอง และสมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2539, หน้า 8) ได้กล่าวว่า สภาพร่างกายเสื่อมลงตามอายุที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากการเสื่อมของระบบต่าง ๆ ในร่างกายทำให้

คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุลดลง เช่นกัน รวมทั้งวิถีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุก็เปลี่ยนไปเพราะเกษียณอายุจากการทำงาน มีกิจกรรมหรือมีส่วนร่วมทางสังคมลดลง ดังนั้นแนวทางในการดูแลผู้สูงอายุ คือการช่วยเหลือให้ผู้สูงอายุ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความสุขและพึงพอใจ สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ ช่วยเหลือตนเองได้ตามอัตภาพ ไม่เป็นภาระให้แก่ผู้อื่น และดำรงไว้ ซึ่งการมีคุณค่าในตนเอง การที่สังคมไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุนั้น ผลที่ตามมาคือ ผู้อยู่ในวัยแรงงานต้องรับภาระมากขึ้น จากข้อมูลที่ได้คาดประมาณ พบว่า ปี พ.ศ. 2523 ประเทศไทยมีอัตราส่วนเกือหนุนผู้สูงอายุเท่ากับ 10 คน และลดลงเหลือเพียง 6 คน ในปี พ.ศ. 2553 แสดงว่าคนที่อยู่ในวัยแรงงานเพียง 6 คน ต้องเลี้ยงดูผู้สูงอายุ จำนวน 1 คน ซึ่งมีแนวโน้มลดลงเรื่อย ๆ ในปี พ.ศ. 2563 จะลดเหลือจำนวน 4 คน โดยพิจารณาจากอัตราส่วนเกือหนุนผู้สูงอายุ ที่หมายถึงจำนวนคนในวัยแรงงาน (อายุ 15 – 59 ปี) เทียบกับจำนวนผู้สูงอายุ 60 ปี อัตราการเกือหนุนผู้สูงอายุที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้สูงอายุในอนาคตอันใกล้ เพราะถ้าคนในวัยแรงงานซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการสร้างงาน สร้างรายได้ให้ประเทศไม่เพียงพอ และย่อมจะมีผลกระทบต่อการจัดหาสวัสดิการต่าง ๆ ให้ผู้สูงอายุในอนาคตด้วยเช่นกัน จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว การเตรียมความพร้อม จึงเป็นสิ่งที่ทุกภาคส่วนต้องเข้ามาทำงานร่วมกัน (กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์, 2562)

จากบริบทดังที่กล่าว จึงเป็นมูลเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ 20 ปี ถึงแม้จะมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุมีจำนวนไม่น้อยก็ตาม แต่เนื่องจากสังคมในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านสังคมและวัฒนธรรม การดำเนินชีวิตของผู้คน และรูปแบบของครอบครัว การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความหลากหลาย ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสุขภาพ ทั้งนี้ผลที่ได้ก็จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างรูปแบบของการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งได้ 2 กลุ่มคือ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ นักวิชาการด้านสังคมสงเคราะห์หรือนักสาธารณสุข จำนวน 5 คน

การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 1,020,917 คน โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ .05 ได้ขนาดตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง แล้วทำการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) ให้ได้ครบตามจำนวน

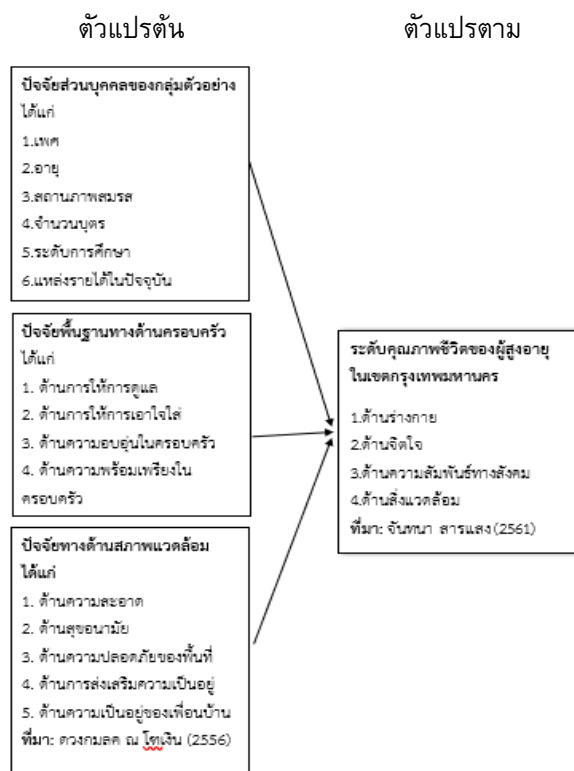
ตาราง 1 แสดงข้อมูลจากระบบสถิติผู้สูงอายุ

	จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	คิดเป็นร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	1,020,917	17.98%

ที่มา: กรมการปกครอง, 2561

2. พื้นที่ที่วิจัย ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ด้านวิชาการ

1. ทำให้นักวิชาการและนักวิจัยสามารถนำผลการศึกษารั้งนี้ ไปเป็นแนวทางให้ประชากรผู้สูงอายุไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตได้
2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

ด้านการบริหาร

ทำให้นายงานที่เกี่ยวข้อง นำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ดำเนินกิจกรรมเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมพัฒนาให้ประชากรผู้สูงอายุมีพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ถูกต้องและเหมาะสม และทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านบริการรักษาพยาบาลได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ระดับ

การศึกษา และแหล่งรายได้ในปัจจุบัน โดยข้อคำถามจะมีลักษณะปลายปิดให้เลือก

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานทางด้านครอบครัว ได้แก่ ด้านการให้การดูแล ด้านการให้การเอาใจใส่ ด้านความอบอุ่นในครอบครัว และด้านความพร้อมเพรียงในครอบครัว โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านความสะอาด ด้านสุขอนามัย ด้านความปลอดภัยของพื้นที่ ด้านการส่งเสริมความเป็นอยู่ และด้านความเป็นอยู่ของเพื่อนบ้าน โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บและรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยเครื่องมือแบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการ โดยยื่นกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูล แล้วผู้วิจัยทำการติดตามและจัดเก็บแบบสอบถามเองทั้งหมด แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) เพื่อให้ทราบข้อมูลพรรณนา และทดสอบสมมติฐานในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยการวิเคราะห์การถดถอย และเพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยระยะที่ 1

การศึกษาวิจัยในระยะที่ 1 มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจความหมายของกระบวนการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในด้านพื้นฐานครอบครัว และพื้นฐานในด้านสภาพแวดล้อม ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัย

คัดเลือกตามหลักเกณฑ์ของการเป็นตัวแทนที่ดี (Best Practice) ที่ผู้วิจัยกำหนดร่วมกับการขอคำแนะนำจากผู้รับผิดชอบในการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งดำเนินการตรวจสอบความตรงโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะจำนวน 3 ท่าน และนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงดำเนินการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึกก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยการนำเสนอให้ผู้ให้สัมภาษณ์สอบทานความถูกต้องของข้อมูล (Member Checks) หากมีประเด็นใดที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับแก้ไขให้ถูกต้อง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการตรวจสอบร่องรอย (Audit Trail) เพื่อดูความเชื่อมโยงของข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมได้ว่ามีความสมเหตุสมผลหรือเป็นไปได้หรือไม่ โดยหลักฐานที่ผู้วิจัยทำการตรวจสอบร่องรอย ได้แก่ บันทึกภาคสนาม และบันทึกการถอดเทปการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครมีความหมายใน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดีของผู้สูงอายุ คือ ความพึงพอใจในชีวิตทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ภายใต้บริบททางวัฒนธรรม และสังคมที่ผู้สูงอายุอยู่ และมีความสัมพันธ์กับเป้าหมาย ความคาดหวัง มาตรฐานและความสนใจส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม 2) การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวันได้แก่ การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความสุขสบาย ไม่เจ็บป่วย การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย การรักษาทางการแพทย์ การรับรู้พลังกำลัง ในการดำเนินชีวิตประจำวัน การพักผ่อนนอนหลับ การปฏิบัติกิจวัตรประจำวันและการทำงาน 3) การรับรู้สภาพจิตใจของตนเองของผู้สูงอายุ ได้แก่ การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิการตัดสินใจความสามารถในการจัดการกับความเศร้า ความกังวล การรับรู้ถึงความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้

ความหมายของชีวิตและความเชื่ออื่นๆ ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตและการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น 4) การรับรู้ด้านความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุ กับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าคนใดเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคม และ 5) การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าตนเองมีชีวิตอย่างไร อีสรระ มีความปลอดภัยมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี มีสถานบริการสุขภาพที่ดี การรับรู้ว่าตนเองมีโอกาสได้รับข่าวสาร และมีกิจกรรมนันทนาการในยามว่าง

สรุปผลการวิจัยระยะที่ 2

การศึกษาวิจัยระยะที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ ประชากรในการศึกษาวิจัยคือผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไปที่มีรายชื่อในทะเบียนบ้านประจำปี 2561 จำนวน 1,020,917 คน โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้ขนาดตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง แล้วจึงทำการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ต่อจากนั้นทำการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด และนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try - out) จำนวน 35 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94 ความเชื่อมั่นตามองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานทางด้านครอบครัวเท่ากับ .78 ปัจจัยพื้นฐานทางด้านสิ่งแวดล้อมเท่ากับ .89 และระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่ากับ .98

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสามารถประมาณค่าขนาดอิทธิพลในแบบจำลองดังกล่าวเป็นที่ยอมรับได้ โดยมีค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ เท่ากับ 2.47 ซึ่งผ่านหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ น้อยกว่า 3

ดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัว ได้แก่ GFI = .948, CFI = 1.25, NFI = .996 และ AGFI = 1.24 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในขณะที่ดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.08 พบว่า ค่าดัชนี RMR = .062 และ RMSEA = .007 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สรุปได้ว่าแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

และจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานทางด้านครอบครัว มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ จากผลการวิจัย พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 2.02 เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ในทำนองเดียวกัน สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยพื้นฐานทางด้านสิ่งแวดล้อมมีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ จากผลการวิจัย พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 1.03 เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลพบว่าค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 2

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 1

จากผลการศึกษาความหมายของการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความหมายของลักษณะความเป็นอยู่ที่ดีของผู้สูงอายุ จากการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ความหมายที่ได้จากการวิจัยมีสาระสำคัญบางส่วนเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาวิจัยในเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิตทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ภายใต

บริบททางวัฒนธรรมและสังคมที่ผู้สูงอายุอยู่และมีความสัมพันธ์กับเป้าหมาย ความคาดหวัง มาตรฐานและความสนใจ ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม

การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในส่วนของคุณลักษณะความเป็นอยู่ที่ดี ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดีของผู้สูงอายุ ความพึงพอใจในชีวิตทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ภายใต้บริบททางวัฒนธรรมและสังคมที่ผู้สูงอายุอยู่ และมีความสัมพันธ์กับเป้าหมาย ความคาดหวัง มาตรฐานและความสนใจ ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ Pender (1987) กล่าวว่าไว้ว่า พฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพ ประกอบไปด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลกระทำโดยมีเป้าหมายสำคัญในการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดี และการบรรลุเป้าหมายในการมีสุขภาพที่ดีของบุคคลและสังคม โดยให้ความสำคัญกับวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลและบริบททางสังคมที่มีผลต่อการส่งเสริมสุขภาพ นอกจากนี้ Palank (1991) กล่าวว่า พฤติกรรมส่งเสริมต่างๆ ที่ริเริ่มโดยบุคคลทุกกลุ่มอายุ เพื่อคงไว้หรือเพิ่มระดับความสุขสมบูรณ์ การบรรลุเป้าหมายในชีวิต และความสมปรารถนาของบุคคล พฤติกรรมดังกล่าว ได้แก่ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ การมีกิจกรรมต่างๆ ในเวลาว่าง การพักผ่อน การมีโภชนาการที่เพียงพอ กิจกรรมต่างๆ ที่ลดภาวะเครียดและการพัฒนาระบบสนับสนุนทางสังคม

ประเด็นที่ 2 การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน จากการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าสาระสำคัญที่ได้จากวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาวิจัยเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุ ได้แก่ การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความสุขสบาย ไม่เจ็บป่วย การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย การรักษาทางการแพทย์ การรับรู้ผลกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การพักผ่อนนอนหลับ การปฏิบัติกิจวัตรประจำวันและการทำงาน

การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในส่วนของการรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุ ความสมบูรณ์แข็งแรง ความสุขสบายที่รับรู้ได้ ไม่

เจ็บป่วย แต่ถ้ามีอาการเจ็บป่วยก็สามารถที่จะจัดการกับอาการเหล่านั้นได้ โดยการรักษาทางการแพทย์ ผลกำลังในการดำเนินชีวิต การพักผ่อนนอนหลับ ซึ่งสอดคล้องกับ Walker, Sechrist & Pender (1987) ได้เสนอว่า ความรับผิดชอบต่อสุขภาพ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสนใจเอาใจใส่ต่อสุขภาพของตนเองโดยการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสุขภาพของตนเอง การพบผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพ การปฏิบัติตามคำแนะนำที่ได้รับและการค้นหาหรือสนใจในความ ผิดปกติของร่างกายตนเองที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งผู้สูงอายุสามารถกระทำได้โดยการแสวงหาความรู้ทางด้านสุขภาพจากการอ่านหนังสือ หรือสื่อต่างๆ การสังเกตการณ์เปลี่ยนแปลงและความผิดปกติของร่างกาย ตรวจสุขภาพประจำปี อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง ตลอดจนการพูดคุยหรือบอกเล่าอาการกับผู้ที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ การเข้าร่วมเป็นสมาชิก ชมรม สมาคมต่างๆ หรือการเข้าร่วมโปรแกรมสุขภาพ จะทำให้ผู้สูงอายุ ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี และป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้

ประเด็นที่ 3 การรับรู้สภาพจิตใจของตนเองของผู้สูงอายุ จากการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า การรับรู้สภาพจิตใจของตนเองในผู้สูงอายุ มีสาระสำคัญที่สอดคล้องกับผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ได้แก่ การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิการตัดสินใจความสามารถในการจัดการกับความเศร้า ความกังวล การรับรู้ถึงความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิตและความเชื่ออื่นๆ ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตและการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น

การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีองค์ประกอบในการรับรู้สภาพจิตใจ รับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิการตัดสินใจความสามารถในการจัดการกับความเศร้า ความกังวล การรับรู้ถึงความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิตและความเชื่ออื่นๆ

ซึ่งสอดคล้องกับ Walker, Sechrist & Pender (1987) ได้เสนอว่า การเจริญทางจิตวิญญาณ (Spiritual growth) การเจริญทางจิตวิญญาณ จะมุ่งไปที่การพัฒนาจิตของบุคคล โดยผ่านทางสิ่งที่อยู่นอกเหนือธรรมชาติ (Transcending) การติดต่อ (Connecting) และการพัฒนา (Development) สิ่งทีอยู่นอกเหนือธรรมชาติจะทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสมดุลของตนเอง ในอันที่จะนำมาซึ่งความรู้สึกสงบสุขและเปิดกว้างในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การติดต่อเป็นความรู้สึกกลมกลืนไปกับทุกสิ่งในโลก ส่วนการพัฒนาเกี่ยวข้องกับการค้นหา ความหมาย เป้าหมายของชีวิตและทำงานไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ (Walker, 1999) เป็นความสามารถในการพัฒนาศักยภาพทางด้านจิตวิญญาณ ซึ่งประเมินได้จากความเชื่อ ความรู้สึกเกี่ยวกับความหมายของชีวิต ความรัก ความหวัง การให้อภัยและชีวิตหลังการตาย (Pender, 1996) ผู้สูงอายุเป็นวัยที่ต้องประสบกับการสูญเสียมากมายทั้งทางด้านร่างกาย สังคม และการดำเนินชีวิต ซึ่งการสูญเสียดังกล่าว สร้างความเสื่อมถอยทางจิตใจให้กับผู้สูงอายุ ทำให้ขาดความมั่นคงทางจิตใจ (Berggren-Thomas & Griggs, 1995) ทำให้ผู้สูงอายุต้องหาสิ่งที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ เพื่อช่วยในการเผชิญต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (Muzaffar, 1991) ซึ่งการเจริญทางจิตวิญญาณนี่จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ (Berggren Thomas & Griggs, 1999) ผู้สูงอายุที่มีการเจริญทางจิตวิญญาณจะเป็นผู้ที่ไม่ยึดติดกับตัวตนของตนเอง สามารถยอมรับความเป็นตัวตนในปัจจุบัน และยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมถึงสามารถใช้ชีวิตที่เหลืออยู่อย่างกระฉับกระเฉง มีความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น และเปิดโอกาสให้กับตนเองได้พบกับสิ่งที่แปลกใหม่และท้าทายในชีวิต ซึ่งจะก่อให้เกิดความสุขทางจิตใจ (Nelson, 1997)

ประเด็นที่ 4 การรับรู้ด้านความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับบุคคลอื่น จากการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า การรับรู้ด้านความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับบุคคลอื่น มีสาระสำคัญที่เป็นไปทิศทางเดียวกันกับการศึกษาวิจัยในเรื่องการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่การรับรู้ถึงการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคม

การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในประเด็นการรับรู้ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับ Broadhead et al., (1983 cited in Smith, 1996) ได้ให้ความหมายของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า “เป็นความรู้สึกนึกคิดที่ดีระหว่างบุคคล มีการยอมรับพฤติกรรมของบุคคลอื่น มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และมีผลทำให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ” ส่วนวอล์คเกอร์ (Walker, 1999) ให้ความหมายของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า “เป็นการวางเงื่อนไขในการติดต่อสื่อสาร เพื่อส่งเสริมความรู้สึกของความผูกพันอันลึกซึ้ง และความใกล้ชิดมากกว่า การติดต่ออย่างเป็นทางการ การติดต่อสื่อสารจะรวมถึงการแบ่งปันความคิด ความรู้สึกทั้งที่เป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูด” จากทฤษฎีเชิงจิตสังคมได้อธิบายว่า ผู้สูงอายุ ยังคงมีความต้องการทางสังคมเช่นเดียวกับบุคคลในวัยกลางคน แต่เนื่องจากผู้สูงอายุบางรายมีข้อจำกัดทางร่างกาย การได้ยินลดลง ทำให้การติดต่อและการสื่อสารกับผู้อื่นลดลง การที่ผู้สูงอายุต้องอยู่คนเดียว และยังพบกับข้อจำกัดอื่นๆ เนื่องจากภาวะสุขภาพและการสูญเสียในหลายด้านจากความสูงอายุ ทำให้เกิดความรู้สึกอ้างว้าง ว่าเหงาและขาดที่พึ่งโดยที่ความรู้สึกว่าเหงา นี้ อาจเกิดขึ้นได้

ประเด็นที่ 5 การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ จากการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า มีสาระสำคัญที่เป็นไปทิศทางเดียวกันกับการศึกษาวิจัยในเรื่องการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ การรับรู้ว่าคุณเองมีชีวิตอย่างอิสระ มีความปลอดภัยมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าคุณอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี มีสถานบริการสุขภาพที่ดี การรับรู้ว่าคุณมีโอกาสได้รับข่าวสาร และมีกิจกรรมนันทนาการในยามว่าง

การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในประเด็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต ผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับ Pender (1996) ที่ได้เสนอว่า สิ่งรบกวนในชีวิตประจำวัน (Acute Daily Hassles) เช่น อุบัติเหตุต่างๆ ในชีวิตประจำวัน การผัดนัด การทำเงินหาย ซึ่งความเครียด ที่เกิดขึ้นจะมีผลทำให้ความพึงพอใจในชีวิตลดลง เกิดความผิดปกติ

ทางจิตใจและมีความเกี่ยวเนื่อง กับความเจ็บป่วย เช่น โรคหัวใจและหลอดเลือด ความดันโลหิตสูง โรคกระเพาะอาหาร การทำหน้าที่ของภูมิคุ้มกันทางร่างกายลดลง ซึ่งการจัดการกับความเครียดจะเป็นการปฏิบัติเพื่อควบคุมหรือลดความเครียดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยอาศัยแหล่งจากร่างกายและจิตใจของตนเอง สำหรับความเครียด ในผู้สูงอายุ พบว่า เกิดจากปัญหาเรื่องสุขภาพกายที่เสื่อมไปตามอายุขัย ทำให้สมรรถภาพต่าง ๆ ของร่างกายลดลง เช่น ผลการวิจัยของ Johnson et al., (1993) ที่พบว่า เหตุการณ์ที่ทำให้ผู้สูงอายุในชนบทประเทศสหรัฐอเมริกา มีความเครียด มากที่สุดคือ ปัญหาการนอนหลับ รองลงมาคือ จำนวนเพื่อนลดลง การไม่ได้รับใบอนุญาตให้ต่อใบขับขี่รถยนต์ ความว่าเหว เวลาในครอบครัวน้อยลงความสามารถในการดูแลตนเองลดลง การพึ่งพาผู้อื่น การตายจากบุคคลในครอบครัว และการเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ตามลำดับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม เช่น เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดในผู้สูงอายุได้หวั่น ที่ไม่พบในคนอเมริกัน ได้แก่ การไปเยี่ยมญาติ การเลี้ยงหลาน ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับผู้สูงอายุไทยเนื่องจากวัฒนธรรมคล้ายกัน

อภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 2

จากผลการศึกษาวิจัยในระยะที่ 2 ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลที่น่าสนใจในแต่ละสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานทางด้านครอบครัวมีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ กิตติวงศ์ สาสด (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในจังหวัดภาคตะวันออก และพบว่า 1) ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยด้านจิตลักษณะ และปัจจัยด้านความต้องการของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์กันหากร่างกายป่วยจิตใจก็ย่อมป่วยด้วย 2) ผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีมาจากครอบครัวที่มีความรับความอบอุ่น สมาชิกในครอบครัวดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

และดูแลผู้สูงอายุอย่างดีที่สุด โดยเฉพาะอาหารและโภชนาการ 3) รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ คือ สมาชิกครอบครัว เป็นหลักในการดูแลผู้สูงอายุ นอกจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนจะต้องมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุ โดยเน้นสุขภาวะของผู้สูงอายุในทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยพื้นฐานทางด้านสิ่งแวดล้อมมีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ จันทนา สารแสง (2561) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ ตำบลข้าวพอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมฯ และไม่เข้าร่วมกิจกรรมฯ มีคุณภาพชีวิตในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมและด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ เจษฎา นกน้อย และวรรณภรณ์ บริพันธ์ (2560) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา และพบว่า ผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา มีคุณภาพชีวิตในองค์ประกอบด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพ และด้านจิตใจ อยู่ในระดับสูง ส่วน จิรัชยา เกล้าดี, สุภชัย นาคสุวรรณ และจักรวาล สุขไมตรี (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช และพบว่า ทุกปัจจัยส่งผลต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับ 1

ข้อจำกัดการวิจัย

ในการวิจัยระยะที่ 1-2 มีข้อจำกัด 2 ประการ ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยระยะที่ 1 ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุขสังกัดกรุงเทพมหานครเพียงกลุ่มเดียว ทำให้ข้อค้นพบที่ได้ไม่สามารถสรุปอ้างอิงสู่ประชากร หรือนำไปกล่าวอ้างอิงเป็นตัวแทนของพื้นที่กรุงเทพมหานครได้

2. การศึกษาวิจัยระยะที่ 2 ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีเชิงปริมาณยังมีตัวแปรที่น่าสนใจแต่งานวิจัยนี้ไม่ได้นำมาใช้ในการศึกษาร่วมกันด้วย เช่น สภาพชุมชนโดยรอบ ความเชื่อส่วนบุคคล อิทธิพลกลุ่มและ

ภาวะผู้นำ ตลอดจนข้อกฎหมายที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาปฏิบัติ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผลการศึกษาวิจัยที่ได้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ ในการนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาวิจัยในระยะที่ 1 พบว่า การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ มีบริบทแตกต่างไปจากการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุทั่วไป ด้วยเหตุนี้ หากผู้ที่ต้องการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตามยุทธศาสตร์แห่งชาติควรคำนึงถึงองค์ประกอบด้านต่างๆ ได้แก่ ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดีของผู้สูงอายุ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน การรับรู้สภาพจิตใจของตนเองของผู้สูงอายุ การรับรู้ด้านความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับบุคคลอื่น และการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต องค์ประกอบเหล่านี้จะช่วยให้การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุบรรลุตามวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์แห่งชาติได้

2. จากผลการศึกษาวิจัยในระยะที่ 2 พบว่า ปัจจัย พื้นฐานทางด้านครอบครัวและทางด้านสิ่งแวดล้อมมีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ ดังนั้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตามยุทธศาสตร์แห่งชาติ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยพื้นฐานทางด้านครอบครัวของผู้สูงอายุ เช่น การให้การดูแลและเอาใจใส่ สร้างความอบอุ่นในครอบครัว มีความพร้อมเพรียงการภายในครอบครัว เป็นต้น ในขณะที่พื้นฐานด้านสิ่งแวดล้อม ควรคำนึงถึงความสะอาด สุขอนามัย ความปลอดภัยของพื้นที่ ส่งเสริมความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ เหล่านี้เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญในเรื่องการปัจจัยพื้นฐานทางด้านครอบครัวของผู้สูงอายุ เช่น การให้การดูแลและเอาใจใส่

สร้างความอบอุ่นในครอบครัว มีความพร้อมเพรียงการภายในครอบครัว เป็นต้น ในขณะที่พื้นฐานด้านสิ่งแวดล้อม ควรคำนึงถึงความสะอาด สุขอนามัย ความปลอดภัยของพื้นที่ ส่งเสริมความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ เพื่อรองรับแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ในด้านสังคมที่เตรียมรับมือกับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Complete Aged Society) คือ มีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ดังนั้นการนำแรงงานผู้สูงอายุกลับเข้าสู่ระบบทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงเป็นสิ่งจำเป็น ภายใต้การพัฒนาศักยภาพของคนตลอดช่วงชีวิต เพื่อร่วมขับเคลื่อนให้คนไทยในอนาคตเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นพลเมืองที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง เป็นพลเมืองที่ตื่นรู้ มีจิตสาธารณะ และทำประโยชน์ต่อส่วนรวม เป็นพลเมืองไทย พลเมืองอาเซียน และพลเมืองโลก

จริยธรรมวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิตแล้ว ในการประชุมคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรม เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2562 ตามหมายเลขรับรอง RBAC-EC-HIM-1-015/62

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อไป

1. จากการศึกษาวิจัยในระยะที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยด้วยวิธีเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม และสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุขสังกัดกรุงเทพมหานครเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งทำให้ได้ข้อค้นพบเฉพาะมุมมองของกลุ่ม หากผู้สนใจศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้อาจขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสังกัดหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดข้อค้นพบที่สามารถนำมาบูรณาการกับผลการศึกษาที่ได้จากงานศึกษาวิจัยนี้ อันจะเป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติต่อไป

2. ในการศึกษาวิจัยระยะที่ 2 ด้วยวิธีเชิงปริมาณกับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยมาจากผลการศึกษาวิจัยระยะที่ 1 ด้วย

วิธีเชิงคุณภาพ ซึ่งพบว่ามีตัวแปรเชิงสาเหตุในการศึกษาเชิงปริมาณเพียง 2 ปัจจัย ทำให้อาจอธิบายการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติได้เพียงบางส่วน งานวิจัยในอนาคตอาจปรับเปลี่ยน หรือเพิ่มเติมปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เข้าในโมเดลเพื่อกำหนดเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ อันจะทำให้เกิดข้อค้นพบใหม่ที่สามารถนำมาบูรณาการกับผลการศึกษาที่ได้จากงานศึกษาวิจัยนี้ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2561). "ประกาศสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกเป็นกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่าง ๆ ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร." จาก <http://stat.bora.dopa.go.th/stat/pk/pk.pdf>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์. (2562). *มาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่อง สังคมสูงอายุ (ฉบับปรับปรุง)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- กิตติวงศ์ สาสวด. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในจังหวัดภาคตะวันออก. *วารสารชุมชนวิจัย*, 11(2), 21-38.
- เกษร ลำเกาทอง และ สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2539). *สังคมวิทยาภาวะผู้สูงอายุ: ความจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2545). *แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- จันทนา สารแสง (2561). *คุณภาพชีวิตและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ ตำบลข้าวพอง อำเภอยางตลาด จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- จิรัชยา เคล้าดี, สุภชัย นาคสุวรรณ และจักรวาล สุขไมตรี. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารราชพฤกษ์*, 15(1), 27 -32.
- เจษฎา นกน้อย, วรณภรณ์ บริพันธ์. (2560). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา. *Princess of Naradhiwas University Journal*, 9(3), 94-105.
- ประภาพรรณ พลนาค. (2552). *การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเนินกุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมศักดิ์ หนองพงศ์ และสุรเดช บุญลือ. (2558, มกราคม - มิถุนายน). ระบบการจัดการความรู้ด้านอาชีวกรรมการคอมพิวเตอร์. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 4(1), 81-91.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักงาน. (2561). "ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงาน.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ.(2557) *รายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.2557*. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น
- Broadhead et al., (1983). The epidemiologic evidence for a relationship between social support and health. *American Journal of Epidemiology*, 117, 521-537.
- Dijksterhuis, A. (2011). Frail institutionalized older persons: A comprehensive review on physical exercise, physical fitness, activities of daily living, and quality-of-life. *Journal of physical medicine and rehabilitation*, 90(2), 156 - 68.
- Johnson et al. (1993). *Circles of Learning : Cooperation in the Classroom*. (4th ed). Minnesota: Interaction Book Company.
- Nelson, D. L., & Quick, J. C. (1997). *Organization Behavior* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Palank, C.L. (1991). Determinants of health-promotive behavior: A review of current research.

- The Nursing Clinics of North America*, 26(4), 815–832.
- Pender, N.J. (1987). *Health promotion in nursing practice*. (2nd ed). New York: Applenton Century Crofts.
- _____. (1996). Predicting Health Promoting Lifestyle in the Workplace, in *Nursing Research*, 39, 326-32.
- Smith, J. (1996). *Empowering people : How to bring out the best in your workforce*. London: Kogan Page.
- Walker, S., Sechrist, K., & Pender, N. (1987). "The health - promoting lifestyle profile: Development and psychometric characteristics". *Nursing Research*, 36, 76-81
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

คำแนะนำสำหรับการส่งบทความตีพิมพ์

นโยบายและวัตถุประสงค์

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพเป็นวารสารที่พิมพ์เผยแพร่ผลงานวิชาการของคณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งในและนอกสถาบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเวทีเผยแพร่งานวิจัย และบทความทางวิชาการของนักศึกษา คณาจารย์ และนักวิจัย รวมทั้งกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุน ให้นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย พัฒนางานความรู้ในสาขาต่างๆ อีกทั้งยังเป็นสื่อกลางในการศึกษา ค้นคว้า และเป็นแหล่งวิทยาการความรู้ด้านต่างๆ อันเป็นการเปิดโลกกว้างทางการเรียนรู้ โดยกำหนดเผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ คือ

ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม – มิถุนายน

(วันสุดท้ายของการรับบทความ วันที่ 31 ตุลาคม ของทุกปี)

ฉบับที่ 2 เดือน กรกฎาคม – ธันวาคม

(วันสุดท้ายของการรับบทความ วันที่ 31 เมษายน ของทุกปี)

บทความที่ส่งมาเผยแพร่ ต้องเป็นบทความใหม่ ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร รายงาน หรือสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน และไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น ทุกบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับบทความที่ได้รับการตีพิมพ์

ประเภทผลงานที่ตีพิมพ์

1. งานวิจัย (Research Papers) เป็นผลงานจากการค้นคว้าทดลองหรือวิจัยทางวิชาการที่ผู้เขียนหรือกลุ่มผู้เขียนได้ค้นคว้าวิจัยด้วยตัวเอง
2. บทความวิชาการ (Articles) ซึ่งอาจแยกเป็นบทความปริทัศน์ (Review Articles) และบทความเทคนิค (Technical Articles) ซึ่งเรียบเรียงจากการตรวจสอบเอกสารวิชาการในสาขานั้นๆ
3. บทความอื่นๆ ที่คณะผู้จัดทำเห็นสมควร เช่นงานแปล รวมถึงจดหมายถึงบรรณาธิการ (Letters to Editor)

การเตรียมต้นฉบับ

ผลงานวิชาการที่รับพิจารณาตีพิมพ์ ต้องพิมพ์บนกระดาษขนาด A4 พิมพ์หน้าเดียว เว้นขอบซ้าย 1.25 นิ้วและขอบขวา 1 นิ้ว ความยาวไม่เกิน 15 หน้า ตัวอักษร BrowalliaUPC หรือ Browallia New ขนาด 14 point จำนวน 1 ชุด และควรแนบไฟล์ข้อมูลที่บันทึกลงแผ่นซีดี (CD-ROM) พิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word หรือโปรแกรมที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป โดยมีส่วนประกอบ ดังนี้

1. ใบสมัครขอส่งบทความลงตีพิมพ์ จำนวน 1 ชุด

2. บทความที่เป็นบทความวิจัย ต้องมีองค์ประกอบเรียงตามลำดับ ดังนี้

2.1 บทคัดย่อ (Abstract) ให้เขียนนำหน้าตัวเรื่อง เป็นการสรุปสาระสำคัญของเรื่อง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์ วิธีการและผลสรุป ไม่ควรเกิน 250 คำ หรือร้อยละ 3 ของตัวเรื่อง และให้ระบุคำสำคัญ (Key word) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษท้ายบทคัดย่อ จำนวนไม่เกิน 3 คำ และไม่ควรใช้คำย่อในบทคัดย่อสำหรับบทความที่ต้นฉบับเป็นภาษาอังกฤษ ต้องส่งบทคัดย่อภาษาไทยด้วย

2.2 บทนำ ครอบคลุมความสำคัญ และที่มาของปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.3 วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการดำเนินการทดลอง

2.4 สรุปและอภิปรายผล

2.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.6 กรณีมีรูปภาพ และกราฟ กรุณาแยกออกจากเนื้อเรื่อง บันทึกเป็นไฟล์ที่มีนามสกุล JPEGs หรือ Tiffs เท่านั้น ถ้าเป็นภาพถ่ายกรุณาส่งภาพต้นฉบับ จะไม่รับภาพประกอบบทความที่เป็นการถ่ายสำเนาจากต้นฉบับและภาพสแกน เนื่องจากจะมีผลต่อคุณภาพในการพิมพ์ และจะลงภาพสีเมื่อจำเป็น เช่น แสดงสีของดอกไม้ เป็นต้น ในกรณีที่เปลี่ยนรูปลายเส้นให้ขาดโดยใช้หมึกสีดำที่มีเส้นคมชัด หมายเลขรูปภาพ และกราฟ ให้เป็นเลขอารบิก คำบรรยายและรายละเอียดต่างๆ ให้ใช้ตัวอักษร BrowalliaUPC หรือ Browallia New ขนาด 14 point ตัวบาง และอยู่ด้านล่างกึ่งกลางของรูปภาพและกราฟ

2.7 การพิมพ์ตาราง กรุณาแยกออกจากเนื้อเรื่อง หมายเลขตารางให้เป็นเลขอารบิก คำบรรยายรายละเอียดต่างๆ ให้ใช้ตัวอักษร BrowalliaUPC หรือ Browallia New ขนาด 14 point ตัวบาง อยู่ด้านบนชนิดซ้ายของตาราง

2.8 การอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลในเนื้อเรื่อง ให้อ้างอิงในส่วนเนื้อเรื่องแบบนาม-ปี (Author – date on text citation) โดยระบุชื่อผู้แต่ง และปีที่พิมพ์ไว้ข้างหลังข้อความที่ต้องการอ้างอิง รวมทั้งให้มีการอ้างอิงท้ายเล่ม (Reference citation) โดยรวบรวมรายการเอกสารทั้งหมดที่ผู้เขียนอ้างอิงที่ปรากฏเฉพาะในบทความเท่านั้น และจัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่ง (รายการอ้างอิง ใช้ตามรูปแบบ APA, 6th ed.- version ล่าสุด)

หมายเหตุ: นักศึกษาที่ส่งบทความวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ หรือสารนิพนธ์ จะต้องมีการรับรองจากประธาน หรือกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์หลักให้พิจารณาลงพิมพ์เผยแพร่

การติดต่อในการจัดส่งบทความ

1. ทางไปรษณีย์: บรรณธิการ วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ 6/999 ซ.พหลโยธิน 52 ถ.พหลโยธิน แขวงคลองถนน เขตสายไหม กทม.10220
2. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์: nbu.journal@northbkk.ac.th หรือ nbu.journal@gmail.com
3. ทางโทรศัพท์ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย 0-2972-7200 ต่อ 502
4. ผู้สนใจส่งบทความให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม และใบสมัครได้ที่ <http://www.northbkk.ac.th/journal/>
5. การชำระค่าพิจารณาบทความ ให้โอนเงินเข้าบัญชี ออมทรัพย์ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสะพานใหม่-ดอนเมือง เลขที่ 134-5567-992 ชื่อบัญชี “มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ 2”

ใบสมัครส่งบทความลงตีพิมพ์ วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
(การกรอกใบสมัครโปรดใช้วิธีการพิมพ์)

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย):

.....

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ):

.....

ผู้เขียน (ชื่อที่ 1)

ชื่อ- สกุล:

ตำแหน่งและที่อยู่ของหน่วยงาน:

.....

โทรศัพท์ โทรสาร E-mail

ผู้เขียน (ชื่อที่ 2)

ชื่อ- สกุล:

ตำแหน่งและที่อยู่ของหน่วยงาน:

.....

โทรศัพท์ โทรสาร E-mail

ผู้เขียน (ชื่อที่ 3)

ชื่อ- สกุล:

ตำแหน่งและที่อยู่ของหน่วยงาน:

.....

โทรศัพท์ โทรสาร E-mail

ประเภทบทความที่นำเสนอ

- ☐ บทความวิชาการ (Academic article)
- ☐ บทความวิจัย (Research article)
- ☐ บทวิจารณ์หนังสือ (Book review)
- ☐ บทความปริทัศน์ (Review article)

คำรับรองจากผู้เขียน

“ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วม (ถ้ามี) ขอรับรองว่า บทความที่เสนอมานี้ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์และไม่ได้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมยอมรับหลักเกณฑ์การพิจารณาต้นฉบับ ทั้งยินยอมให้กองบรรณาธิการมีสิทธิ์พิจารณาและตรวจแก้ต้นฉบับได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมนี้ขอมอบลิขสิทธิ์บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ให้แก่มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กรณีมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับภาพ กราฟ ข้อความส่วนใดส่วนหนึ่ง และ/หรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความ ให้เป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมแต่เพียงฝ่ายเดียว”

.....ลายมือชื่อ

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

แบบรับรองการพิจารณาบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

วันที่

เรียน บรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ตามที่ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว
นักศึกษาระดับ หลักสูตร
ขอส่งบทความวิจัยเรื่อง.....
.....
.....

โดยมี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก มาเพื่อขอ
พิจารณาลงตีพิมพ์ในวารสารวิชาการของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าไม่ได้ ส่งบทความวิจัยเรื่อง
เดียวกันนี้ไปลงตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ
(.....)
นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักของนักศึกษาตามรายชื่อข้างต้นจริง และได้
พิจารณาบทความดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรให้ลงพิมพ์ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ได้

ลงชื่อ
(.....)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

วันที่ เดือน พ.ศ.

■ Contents

บทความวิชาการ

1 | ประสิทธิภาพขององค์การ

10 | กระบวนการพัฒนางานวิจัยของนักศึกษาสู่ความสำเร็จ

บทความวิจัย

18 | ความสัมพันธ์ระหว่างทำนองเสียงตกกับเจตนาในการสื่อสารด้วยสติกเกอร์ไลน์ภาษาไทย

26 | ความต้องการจำเป็นของการบริหารงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนขยายโอกาสตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจชุมชน

38 | รูปแบบการบริหารการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

48 | ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาล ตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

57 | การประเมินการใช้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น โรงเรียนสาวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 2 กรุงเทพมหานคร

71 | พฤติกรรมทางเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในตลาดน้ำคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

76 | การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เพื่อความยั่งยืน

89 | ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักโรงแรมระดับห้าดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

102 | การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

116 | การระบับข้อพิพาทตามอนุสัญญาสหประชาชาติ ว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ. 1982

124 | การบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1

131 | แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

142 | การจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ

155 | การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุและการพัฒนากระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในเขตภาคตะวันออก

166 | นโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

176 | การพัฒนากระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สำหรับครูสังกัด กรุงเทพมหานคร

189 | การศึกษาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล เพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

199 | ปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติ

■ ณัฐวัชร จันทโรธวงศ์

■ พงษ์ศักดิ์ พัวพงษ์

■ สุนันท์ คลโกสม

■ จอมขวัญ สุทินนท์

■ ชลิต สมความคิด

■ อธิภัทร ฤโสภา

■ ทิพาวรรณ สุวานิช

■ นฤมล พระใหญ่

■ ณัฐนันท์ สิริพวงดี

■ นกแก้ว คล้ายสอน

■ พิภล เอกวางกูร

■ วาญณี ลักโขคดี

■ นิภารัตน์ นักตริพงศ์

■ การดี อนันต์นาวิ

■ สิทธิพร ประวัตรุ่งเรือง

■ มณฑิรา ขุนลิ้ม

■ คุณพล คำชื่น

■ นัทธินา หาสุรินทร์

■ สมชัย ศิริสมบุญแนว

■ สมหมาย นาคสิงห์

■ สุรัชย์ สิกขามันต์

■ ลำภาณุ บุญเจริญ

■ สิทธิชัย ธรรมแสน

■ สิริลักษณ์ พรสวรรค์

■ สุริพร อนุศาสนนันท์

■ สมโภชน์ อนุเดช

■ สิบพงค์ สุขสม

■ สุรัญญา ก้องวัฒนโกศล

■ มนสิข สิริสมบุญ

■ สุวรรค์ บุญยะพงศ์ไชย

■ อัญชลี นรินทร



มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
NORTH BANGKOK UNIVERSITY

■ วิทยาเขตสะพานใหม่ 6/999 ซ.พหลโยธิน 52 ถ.พหลโยธิน แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพฯ 10220 Tel. 0-2972-7200 Fax. 0-2972-7751

■ วิทยาเขตรังสิต 59 ถ.รังสิต-นครนายก (คลอง 3) อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12130 Tel. 0-2533-1000 Fax. 0-2533-1020

■ ศูนย์การศึกษานนทบุรี 49/178 หมู่ 8 ถ.รัตนวิเศษ ต.บางกระสอ อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000 Tel. 0-2589-1133 ต่อ 534 Fax. 0-2589-5808

