



e-JODIL

วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม

Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL)

ปีที่ 9

ฉบับที่ 2

ก.ค. - ธ.ค. 2562

ISSN (ONLINE): 2287-0326

<http://e-jodil.stou.ac.th>

บทความวิชาการ

- สื่อสังคมออนไลน์ แหล่งข่าวยุคดิจิทัล
- โทษประหารชีวิตกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน

บทความวิจัย

- มาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์
- การพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการเพื่อสร้างรายได้เปรียบเทียบการแข่งขันของกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์
- การให้ความหมาย และรูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานต่อพนักงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
- ส่วนประสมการตลาดบริการ และคุณภาพบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมกระตุ้นใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
- ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบัญชีและการเงินของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย
- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี
- การเปรียบเทียบคุณภาพของวิธีการตรวจให้คะแนนความรู้บางส่วน: การพัฒนาวิธีประยุกต์การให้คะแนนแบบตัดตัวลง-เลือกตัวถูก
- การประยุกต์ใช้การวิจัยเชิงการออกแบบเพื่อพัฒนาระบบการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัยของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม)
- The Assessment and Evaluation of Online B.A. English Courses in the 21st Century: Challenges and Possibilities
- Adoption Competencies Factors in Festival Coordinators



วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม

Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL)

ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2562 Vol.9 No.2 July – December 2019 ISSN (Online): 2287-0326

วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning: e-JODIL) ได้ดำเนินการเผยแพร่บทความผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ บนเว็บไซต์ <http://e-jodil.stou.ac.th> โดยมีนโยบายในการจัดพิมพ์/เผยแพร่ ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับผลงานวิชาการ และข้อค้นพบจากการวิจัยด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์สำหรับการเรียนรู้ในระบบทางไกล
2. เพื่อเป็นช่องทางในการสะสมองค์ความรู้ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ในระบบทางไกลสู่การเป็นสังคมฐานความรู้
3. เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ

ขอบเขตผลงานที่รับตีพิมพ์

ขอบเขตเนื้อหา	ประกอบด้วย	สาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
ประเภทผลงาน	ประกอบด้วย	บทความพิเศษ (Special article) บทความวิจัย (Research article) บทความวิชาการ (Academic article) บทวิจารณ์หนังสือ (Book review) และบทความปริทัศน์ (Review article)

ขั้นตอนการส่งบทความ

1. สมัครสมาชิก e-JODIL เพื่อเข้าสู่ระบบ [คลิกเพื่อทำการสมัคร](#)

2. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน และแนบไฟล์ดังนี้

2.1 ไฟล์บทความตาม templates Microsoft Word แต่ละประเภท บทความวิจัย บทความวิชาการ บทความวิจารณ์หนังสือ

2.2* หลักฐานการโอนเงินค่าพิจารณาบทความ

-ภาษาไทย บทความละ 3,000 บาท

-ภาษาอังกฤษ บทความละ 5,000 บาท

-สำหรับบุคลากร มสธ. ไม่เสียค่าใช้จ่าย

*บทความที่ไม่ผ่านการพิจารณา ทางวารสารฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการคืนเงินค่าพิจารณาบทความ ไม่ว่าในกรณีใดๆ ทั้งสิ้น

3. บทความทุกเรื่องที่ส่งเข้ามาพิจารณาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จะต้องมีการเขียนอ้างอิงเอกสารอื่นหรือเขียนแหล่งที่มาของข้อมูลที่น่ามาใช้นี้ในเนื้อหาและตอนท้าย (บรรณานุกรม) ของบทความ โดยให้เขียนอ้างอิง ในรูปแบบ APA Style

4. เมื่อบทความของท่านผ่านการพิจารณาและได้รับการแก้ไขแล้ว กองบรรณาธิการจะทำการเผยแพร่บทความของท่านในลักษณะบทความอิเล็กทรอนิกส์บนระบบต่อไป

นโยบายการพิจารณากลับกรองบทความ

1. บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์ ต้องผ่านการพิจารณากลับกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวนอย่างน้อย 2 ท่านต่อบทความ โดยใช้การพิจารณาแบบ Single Blind Review

2. บทความ ข้อความ ภาพประกอบ ตารางประกอบ ที่ตีพิมพ์ในวารสารเป็นความคิดเห็นและความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว ไม่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแต่อย่างใด

3. กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตัดสินใจตีพิมพ์บทความในวารสาร

4. บทความที่เสนอพิจารณาในวารสาร e-JODIL ต้องเป็นบทความที่ไม่เคยส่งไปลงพิมพ์ เผยแพร่ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น

5. บทความที่เคยนำเสนอในการประชุมวิชาการมาแล้ว ผู้เขียนบทความต้องให้การรับรองว่าบทความนั้นได้ปรับปรุงจากการนำเสนอในการประชุมจากที่ใดมาแล้ว และต้องมีการตั้งผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความใหม่อีกครั้งหนึ่ง

6. บทความทุกบทความที่ได้รับการเผยแพร่ จะมีการกำหนดหมายเลข DOT ประจำบทความ

เงื่อนไขการส่งบทความ

1. ผู้สนใจส่งบทความ เพื่อพิจารณาเผยแพร่บนวารสาร e-JODIL ได้แก่ นักวิจัย นักวิชาการ คณาจารย์ บุคลากรในสังกัดสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งนิสิต นักศึกษา ที่มีผลงานทางวิชาการและประสงค์จะเผยแพร่ผลงานผ่านทาง วารสาร e-JODIL
2. ผู้เขียนบทความ ต้องสมัครเป็นสมาชิกวารสาร e-JODIL ก่อนส่งบทความเสนอพิจารณา
3. บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์ ต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อนและต้องไม่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด

กำหนดการเผยแพร่

ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน และ ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ฤทธิ์ สมบัติสมภพ

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กองบรรณาธิการ

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.พรชัย ชุนจินดา | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วสิน อังคพัฒนากุล | นักวิชาการอิสระ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ | มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ |
| 4. รองศาสตราจารย์จันทนา ทองประยูร | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช |

ผู้เชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศ

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิตา เขี่ยมขันติถาวร | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรักษ์ มีแจ้ง | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช |

คณะกรรมการบริหาร

- | | |
|--|---------------------|
| 1. อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช | ที่ปรึกษา |
| 2. ศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ฤทธิ์ สมบัติสมภพ | ที่ปรึกษา |
| 3. รองอธิการบดีที่กำกับดูแลสถาบันวิจัยและพัฒนา | ประธาน |
| 4. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 5. ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศ หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 6. ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 7. รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 8. ผู้จัดการวารสาร | กรรมการ |
| 9. ผู้ดูแลระบบด้านเทคนิค | กรรมการ |
| 10. ผู้ช่วยผู้ดูแลระบบด้านเทคนิค | กรรมการ |
| 11. ผู้ช่วยผู้จัดการวารสาร | กรรมการและเลขานุการ |

การติดต่อ

ฝ่ายพัฒนาและเผยแพร่งานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
โทร. 0-2504-7588-9 โทรสาร 0-2503-4898
e-mail: e-jodil@stou.ac.th
เว็บไซต์: <http://e-jodil.stou.ac.th>

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ประเมินบทความ (Peer Review)

ประจำปี 9 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2562



ศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วงศ์โสธร	นักวิชาการอิสระ
ศาสตราจารย์ณรงค์ ใจหาญ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูริพันธุ์ภิญโญ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สังวรณ์ จัตุกระโทก	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิกาญจน์ ทวีสุวรรณ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณดี แสงประทีปทอง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา วัจนสาริกากุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทรสว่าง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิภา วงจุรีระ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ วิสุทธิสมาจาร	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย ปัญญาดี	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
รองศาสตราจารย์ ดร.คณพล จันทน์หอม	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัตร	นักวิชาการอิสระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิงห์ สิงห์ขจร	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนา โพธิ์สุวรรณ	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ซัชพล ไชยพร	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาจารย์จุมพล ชละเอม	นักวิชาการอิสระ

สวัสดี ท่านผู้อ่านวารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (e-JODIL) ทุกท่าน

วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (e-JODIL) ได้ดำเนินการเข้ามาสู่ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 แล้วครับ ซึ่งฉบับนี้วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรมได้รับการรับรองคุณภาพวารสารอยู่ในฐาน 1 และกำลังอยู่ระหว่างการประเมินคุณภาพวารสารของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (ศูนย์ TCI)

การดำเนินงานในปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา กองบรรณาธิการได้คัดสรรบทความที่มีคุณภาพมาแนะนำเสนอให้ท่านผู้อ่านรวมจำนวน 24 บทความ โดยในปีนี้มีผู้สนใจส่งบทความที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษมาตีพิมพ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งดีที่วารสารของเราจะได้เผยแพร่ความรู้ที่หลากหลาย และเตรียมความพร้อมไปสู่การเป็นวารสารในฐาน Asian Citation Index (ACI) ในอนาคต

การดำเนินงานในปี พ.ศ. 2563 กองบรรณาธิการยังคงเน้นความสำคัญกับการอ้างอิงทางวิชาการจากบทความที่ตีพิมพ์ให้มากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา ทางวารสารการเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรมมีค่า Impact Factor ประจำปี 2561 อยู่ที่ 0.116 ซึ่งยังสามารถพัฒนาได้สูงขึ้นได้ โดยการเน้นการนำเสนอบทความที่มีคุณภาพ และเป็นประเด็นที่ผู้อ่านสนใจ และการนำเสนอวารสารในระบบ Thai Journal Online (ThaiJO) ซึ่งจะทำให้ผู้อ่านสามารถสืบค้นบทความของวารสารได้มากขึ้น นอกจากนั้นทางวารสารยังเน้นความเข้มข้นในมาตรฐานด้านของรูปแบบการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ยังคงใช้รูปแบบการพิจารณาแบบ Single Blind Review เพื่อรักษาชื่อของผู้ทรงคุณวุฒิให้เป็นความลับให้มากที่สุด

สุดท้ายนี้ ในวาระดิถีขึ้นปีใหม่ ผมขออาราธนาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่ทุกท่านนับถือ จงดลบันดาลให้ ผู้ทรงคุณวุฒิในกองบรรณาธิการ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ และท่านผู้อ่านทุกท่านประสบแต่ความสุข ความเจริญ สมความปรารถนาในสิ่งที่มุ่งหวังไว้ตลอดปีพุทธศักราช 2563 นี้ครับ



รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ

บรรณาธิการ

สารบัญ

หน้า

บทความวิชาการ

- | | |
|--|----|
|  สื่อสังคมออนไลน์ แหล่งข่าวยุคดิจิทัล | 1 |
|  โทษประหารชีวิตกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน | 10 |

บทความวิจัย

- | | |
|--|-----|
|  มาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ | 20 |
|  การพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ | 31 |
|  การให้ความหมาย และรูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานต่อพนักงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย | 38 |
|  ส่วนประสมการตลาดบริการ และคุณภาพบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร | 53 |
|  ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบัญชีและการเงินของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย | 65 |
|  ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี | 77 |
|  การเปรียบเทียบคุณภาพของวิธีการตรวจให้คะแนนความรู้บางส่วน: การพัฒนาวิธีประยุกต์การให้คะแนนแบบตัดตัวลง-เลือกตัวถูก | 91 |
|  การประยุกต์ใช้การวิจัยเชิงการออกแบบเพื่อพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัยของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) | 111 |
|  The Assessment and Evaluation of Online B.A. English Courses in the 21st Century: Challenges and Possibilities | 123 |
|  Adoption Competencies Factors in Festival Coordinators | 137 |



สื่อสังคมออนไลน์ แหล่งข่าวยุคดิจิทัล

Social Media: Sources of News in Digital Era

พัชรภา เอื้ออมรวนิช¹

Patcharapa Euamornvanich

jojoe.pat@gmail.com

Received: 08-01-2019

Revised: 02-04-2019

Accepted: 02-05-2019

บทคัดย่อ

การสื่อข่าว ถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักของสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวสารต่างๆ ออกสู่สาธารณชน ซึ่งการที่สื่อมวลชนจะทำการสื่อข่าวเพื่อนำเสนอสู่สาธารณชนได้นั้น แหล่งข่าวถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในกระบวนการสื่อข่าวของสื่อมวลชน โดยแหล่งข่าวมีหลายประเภท ซึ่งในปัจจุบันสื่อใหม่อย่างสื่อสังคมออนไลน์ได้ก้าวเข้ามามีบทบาทต่อการทำงานของสื่อมวลชนในฐานะแหล่งข่าวจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สื่อมวลชนสามารถแสวงหาข่าวสารมานำเสนอได้อย่างรวดเร็ว แต่ทั้งนี้การเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งข่าวนั้น สิ่งที่สื่อมวลชนควรตระหนักถึงเป็นอย่างยิ่ง คือ ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในสื่อสังคมออนไลน์นั้น ไม่ใช่ข้อมูลที่มีความถูกต้องเสมอไป มีข่าวลือ ข่าวปลอมแพร่สะพัดอยู่มากมายในโลกของสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้นก่อนที่สื่อมวลชนจะนำเสนอข่าวสารนั้นควรมีการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข่าวประเภทอื่นๆ ควบคู่ไปด้วยเสมอ เพื่อให้การนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนยังคงความถูกต้อง และสามารถรักษาความน่าเชื่อถือในฐานะการเป็นสื่อมวลชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: สื่อสังคมออนไลน์ แหล่งข่าว ความน่าเชื่อถือ

¹ หลักสูตรนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Communication Arts Program, Dhonburi Rajabhat University



Abstract

News reporting is a primary function of mass media that has to present the news to the public. And the news sources are an important element in the news reporting process of mass media. There are many types of news sources. At present, the new media like social media has played an important role in the work of mass media as electronic data source. It allows mass media to obtain the news quickly. Anyway, when using social media as a news source, what the mass media should be aware of are the accuracy and reliability of the information. Some information on social media is fact, but not all of them. There are so many rumors and fake news spreading on social media. Therefore, before presenting the news, the mass media should always crosscheck the information with other sources; so that it can present accurate news and maintain its credibility effectively.

Keywords: Social Media, News Sources, Credibility

บทนำ

การสื่อข่าว ถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักของสื่อมวลชน ในการนำเสนอข่าวสารออกสู่สาธารณชน เป็นงานที่ต้องอาศัยทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมถึงประสบการณ์ของสื่อมวลชนในการตัดสินใจทำข่าวในภาคสนามนั้นๆ เพื่อนำเสนอต่อสาธารณชน สังคมในทุกวันนี้มีความสลับซับซ้อน มีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้นมากมายในแต่ละวัน อีกทั้งผู้รับข่าวสารก็มีความพยายามในการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองมากขึ้น ดังนั้น การสื่อข่าวในยุคปัจจุบันนี้ สื่อมวลชนจึงไม่ได้สื่อข่าวเพียงเพื่อนำเสนอผ่านสื่อดั้งเดิมอย่างหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เพียงเท่านั้น แต่สื่อมวลชนยังต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้ก้าวทันพัฒนาการของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วด้วย โดยสื่อมวลชนมีบทบาทหน้าที่หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นบทบาทของการเป็นนายข่าวข่าวสาร การเป็นผู้แจ้งข่าวสาร บทบาทการเป็นสุนัขเฝ้าบ้าน การเป็นผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ การเป็นผู้จัดวาระข่าวสาร เป็นผู้เปลี่ยนแปลง และการเป็นกระจกที่คอยสะท้อนภาพต่างๆ ในสังคมให้ประชาชนได้รับทราบ นอกจากนี้หน้าที่ของสื่อมวลชนที่สำคัญ คือ การแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อนำมารายงานให้กับกลุ่มผู้รับข่าวสารได้รับทราบถึงความเป็นไปในสังคม ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะเป็นสังคมยุคดิจิทัลที่มีสื่อใหม่เกิดขึ้นมากมาย ส่งผลให้ผู้รับสารมีทางเลือกในการเปิดรับข่าวสารตามความสนใจได้มากขึ้น สื่อต่างๆ มีการแข่งขันกันนำเสนอ

ข่าวสารบนพื้นฐานของความรวดเร็วมากขึ้น แต่สิ่งสำคัญที่สื่อมวลชนไม่ควรมองข้ามคือความถูกต้องของเนื้อหาข่าว ทั้งนี้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสื่อมวลชน

การที่สื่อมวลชนได้คัดเลือกเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน มีการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาประเมินคุณค่าเชิงข่าวโดยอาศัยทักษะ การฝึกฝน รวมถึงอาศัยประสบการณ์ส่วนตัวในการสื่อข่าว จึงสามารถหยิบประเด็นเหตุการณ์ที่เป็นข้อเท็จจริง น่าสนใจมานำเสนอไปยังสาธารณชนด้วยข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน ถือเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือของสื่อมวลชน โดยการสร้างความน่าเชื่อถือนั้น สื่อมวลชนต้องรายงานข่าวบนพื้นฐานของความถูกต้องครบถ้วน (Accuracy) ตรวจสอบหลักฐานและความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะนำเสนอออกไปสู่สาธารณชน รวมถึงการรายงานข่าวโดยไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด หรือมีความสมดุล (Impartiality / Balance) ต้องรายงานข้อมูลทั้งสองฝ่าย มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ในการรายงานข่าว สื่อมวลชนจะต้องคำนึงถึงสิ่งที่เป็นประโยชน์และอยู่ในความสนใจของสาธารณชนเป็นประการแรก โดยสื่อมวลชนควรยึดหลักข้างต้นเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการรายงานข่าว เพื่อให้สาธารณชนผู้รับข่าวสารได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเหมาะสม (รอส โฮเวิร์ด, 2551, น. 13-14) แต่ก็มีประเด็นคำถามที่น่าสนใจคือ สื่อมวลชนจะรู้ได้อย่างไรว่ามีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้น ในพื้นที่ใดบ้าง สื่อมวลชนจะต้องเริ่มหาข่าวอย่างไร และเริ่มหาข่าวจากใคร แหล่งข่าวคือใคร และจะ



สามารถเข้าถึงแหล่งข่าวได้อย่างไร จากประเด็นคำถามต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้สื่อมวลชนต้องเรียนรู้ และทำความเข้าใจถึงความสำคัญของแหล่งข่าว ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีส่วนช่วยให้การทำงานของสื่อมวลชนเป็นไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

แหล่งข่าว

แหล่งข่าวถือเป็นศูนย์กลางของสื่อมวลชน โดยแหล่งข่าวอาจเป็นคน สถานที่ หรือองค์กรที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชน และสื่อมวลชนสามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวได้ โดยข่าวบางข่าวอาจรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข่าวเพียงแหล่งเดียว เช่น เจ้าหน้าที่ขององค์กรรัฐ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือโฆษกขององค์กรเอกชน ซึ่งเปิดประชุมแถลงข่าว (Press Conference) แก่สื่อมวลชนโดยเจ้าหน้าที่ผู้นั้นเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชนเพียงผู้เดียว แต่บางข่าวอาจได้ข้อมูลมาจากแหล่งข่าวหลายแหล่งปนกันในเรื่องข่าวนั้น เช่น กรณีลูกจ้างประท้วงหยุดงาน สื่อมวลชนต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวหลายแหล่ง ทั้งจากฝ่ายผู้ประท้วง ผู้นำการประท้วง ตัวแทนสหภาพแรงงาน ฝ่ายนายจ้าง ฝ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฝ่ายรัฐบาล และอาจรวมไปถึงโรงพยาบาลด้วย หากการประท้วงมีการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตเกิดขึ้น (Harcup, 2009, p. 59; วัฒน ภูวทิศ, 2008, น. 31)

ในปัจจุบันแหล่งข่าวของสื่อมวลชนมีรูปแบบที่เปลี่ยนไปจากเดิม ด้วยการพัฒนาของเทคโนโลยีส่งผลให้กระบวนการสื่อข่าวเปลี่ยนแปลงไป โดยสื่อสังคมออนไลน์ได้ก้าวเข้ามามีบทบาทเป็นหนึ่งในแหล่งข่าวของสื่อมวลชนตามแนวคิดภูมิทัศน์สื่อที่เปลี่ยนไปเพราะเทคโนโลยีและสื่อสังคมได้ให้ความสำคัญกับคนทั่วไปที่สามารถรายงานข่าวหรือให้ข้อมูลข่าวได้ ซึ่งทำให้สื่อหลักต้องปรับตัวและหารูปแบบที่จะนำข้อมูลข่าวเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (Gillmor, 2004 อ้างถึงในสกุลศรี ศรีสารคาม, สุดารัตน์ ดิษยวรรณะ จันทราวัฒนากุล และบุญศิษย์ บุญโพธิ์, 2559, น. 15) การกำหนดวาระข่าวสารไม่ได้เกิดขึ้นจากสื่อมวลชนแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์ได้กลายมาเป็นข่าวใหญ่ในสังคม

ได้ ส่งผลให้สื่อสังคมออนไลน์ก้าวเข้ามาเป็นแหล่งข่าวสำคัญของสื่อมวลชนในปัจจุบันอย่างไม่อาจปฏิเสธได้

แหล่งข่าวถือได้ว่ามีความสำคัญต่อการรวบรวมข้อมูลข่าวของสื่อมวลชน โดยสื่อมวลชนมักจะมีอคติคาดหวังว่า ข่าวที่ได้จากแหล่งข่าวนั้นเป็นข้อมูลที่เป็นความจริง เชื่อถือได้ ในขณะที่แหล่งข่าวเองก็คาดหวังว่าสื่อมวลชนจะเขียนข่าวได้ตรงประเด็นและฟังคำแนะนำของแหล่งข่าวในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่างๆ (Garcia-Pires, Kind & Sorgard, 2012, p. 5) โดยแหล่งข่าวสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทต่างๆ ดังนี้ (นฤมล ปิ่นโต, 2559, น. 55-57; วัฒน ภูวทิศ, 2551, น. 32-33; ปุณณรัตน์ พิงคานนท์, 2548, น. 61-64; ศิริพร วีระโชติ, 2548, น. 39-43; สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ, 2545, น. 80)

1. แหล่งข่าวประจำ เป็นแหล่งข้อมูลที่สื่อมวลชนถูกมอบหมายให้ไปทำข่าวประจำอยู่เพื่อแสวงหาข้อมูลส่งมายังองค์กรข่าวที่ตนสังกัด โดยแหล่งข่าวประเภทนี้อาจจะเป็นบุคคล หรือสถานที่ก็ได้ เช่น ทำเนียบรัฐบาล กระทรวง สถานีโทรทัศน์ต่างๆ โดยแหล่งข่าวประเภทนี้ถือว่ามีความสำคัญมากที่สื่อมวลชนที่รับผิดชอบแต่ละสายจะทำการสื่อข่าวจากสถานที่ดังกล่าวเป็นประจำทุกวัน เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดขึ้น ก็สามารถรวบรวมข่าวสารมานำเสนอได้อย่างรวดเร็ว

2. แหล่งข่าวพิเศษ จะเป็นแหล่งข่าวที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับสื่อมวลชนเป็นการส่วนตัว โดยแหล่งข่าวพิเศษอาจมาในรูปแบบของเพื่อนที่มีความสนิทสนมกับสื่อมวลชน ผู้หวังดี จดหมาย อีเมล หรือโทรศัพท์ เพื่อชี้แนะแจ้งเบาะแสดต่างๆ แต่ทั้งนี้สื่อมวลชนต้องมีความระมัดระวังในการนำเสนอข่าว ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องจากแหล่งข่าวอื่นๆ ประกอบก่อนนำเสนอสู่สาธารณชน นอกจากนี้แหล่งข่าวพิเศษอาจจะเป็นสถานที่ที่บรรณาธิการส่งสื่อมวลชนไปทำข่าวใดข่าวหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งเป็นข่าวที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน เป็นข่าวที่ได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นจำนวนมาก

3. แหล่งข่าวจากองค์กรข่าว / สำนักข่าว ถือว่าเป็นแหล่งข่าวสำคัญอีกแหล่งหนึ่งของสื่อมวลชน มีทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีการขายข้อมูลให้กับสื่อมวลชนที่



สมัครเป็นสมาชิก โดยจะได้รับข้อมูลที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง และที่เกิดขึ้นในประเทศอื่นๆ

4. แหล่งข่าวจากเอกสารสิ่งพิมพ์ อาจเป็นประกาศ ใบปลิว แลงการณ บันทึกรายการ นิตยสาร วารสาร หนังสือ รายงาน ที่นำเสนอเรื่องราวที่น่าสนใจและมีคุณค่าข่าวสูง รวมถึงเอกสารข่าวจากองค์กรต่างๆ ที่ส่งมาซึ่งสื่อมวลชนเพื่อให้เผยแพร่ผ่านสื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลความเคลื่อนไหวขององค์กร ซึ่งข้อมูลจากเอกสารสิ่งพิมพ์เป็นแหล่งข้อมูลที่มีคุณค่า ทำให้งานเขียนข่าวที่เป็นข่าวธรรมดากลายเป็นข่าวที่มีประสิทธิภาพและน่าสนใจแก่ผู้อ่านมากขึ้นได้

5. แหล่งข่าวจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกสั้นๆ ว่า ฐานข้อมูล เป็นโปรแกรมที่เก็บรวบรวมข้อมูล จัดระเบียบและเรียงลำดับข้อมูลประเภทต่างๆ ซึ่งในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นฐานข้อมูลสำคัญที่สื่อมวลชนใช้เป็นแหล่งค้นคว้า รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาเขียนข่าว และยังสามารถตรวจสอบการทำงานของสื่อมวลชนแขนงอื่นๆ เพื่อป้องกันการตกข่าวได้ด้วย

6. แหล่งข่าวต่างประเทศ เป็นแหล่งข่าวที่อยู่นอกพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะหมายถึง สำนักข่าวต่างประเทศ โดยสำนักข่าวต่างประเทศจะทำหน้าที่รวบรวมข่าวจากทั่วโลกส่งไปยังสมาชิกของสำนักข่าวเพื่อนำเสนอเป็นข่าวต่างประเทศ

7. แหล่งข่าวเปิด หมายถึง รายละเอียดของข่าวที่ได้มา และสามารถเปิดเผยต่อสาธารณชนได้ โดยมีการระบุชื่อหรือคุณลักษณะของผู้เปิดเผยข่าว ผู้ให้สัมภาษณ์ รวมถึงระบุสถานที่เกิดเหตุได้ ซึ่งแหล่งข่าวประเภทนี้มักจะแหล่งข่าวที่สื่อมวลชนพบเห็นติดต่อพูดคุยด้วยในการปฏิบัติงานประจำวัน

8. แหล่งข่าวปิด หมายถึง รายละเอียดของข่าวที่ได้มาจากผู้ชี้เบาะแสข่าว โดยผู้ให้ข่าวมีเงื่อนไขที่จะให้สื่อมวลชนไม่เปิดเผยชื่อ นามสกุล อาชีพ หรือแหล่งที่มาของแหล่งข่าว เพราะเกรงว่าจะมีผลเสียหาย หรือเกิดอันตรายแก่ผู้ให้ข่าวและครอบครัวได้ โดยสื่อมวลชนจะต้องระมัดระวังในการนำเสนอข่าวจากแหล่งข่าวประเภทนี้เป็นพิเศษ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับแหล่งข่าว โดยในการ

นำเสนอข่าวอาจจะใช้คำว่า แหล่งข่าวใกล้ชิด แหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ แหล่งข่าววงใน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าแหล่งข่าวมีอยู่หลากหลายประเภท ซึ่งจากประเภทของแหล่งข่าวทั้งหมดนี้ การที่สื่อมวลชนจะได้ข้อมูลข่าวสารมาจากแหล่งข่าวประเภทใดนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความสามารถของสื่อมวลชน รวมถึงองค์กรที่สื่อมวลชนสังกัดอยู่ แต่ทั้งนี้การนำเสนอข่าวสารออกไปยังสาธารณชนไม่ว่าจะจากแหล่งข่าวใดๆ สิ่งที่สื่อมวลชนควรตระหนักเป็นอย่างยิ่ง คือ การรักษาความลับของแหล่งข่าว รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารก่อนนำเสนอ เพื่อไม่ให้สื่อมวลชนเองตกเป็นเครื่องมือของแหล่งข่าวในการนำเสนอข่าวที่ทำลายคนอื่น โดยการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนนั้น ควรคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก และนำเสนอข่าวสารอย่างถูกต้อง ครบถ้วน รอบด้าน และชัดเจนด้วย

สื่อสังคมออนไลน์ แหล่งข่าวยุคดิจิทัล

ในยุคปัจจุบันถือเป็นยุคดิจิทัลที่มีจำนวนข้อมูลข่าวสารจำนวนมากกระจายอยู่ตามสื่อต่างๆ ส่งผลให้ทั้งสื่อมวลชนและผู้รับสารสามารถหาข่าวสารได้สะดวกมากขึ้น มีการเกิดขึ้นของสื่อใหม่ (New Media) ที่รวมเอาคุณสมบัติของสื่อเก่าทั้งหลายไว้ เช่น มีทั้งภาพ เสียง และข้อความ มีความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีลักษณะเด่นในเรื่องการสื่อสารสองทางและระบบเครือข่าย โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา สถานที่ และพื้นที่ (อัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว, 2561, น. 238) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งผลให้สื่อใหม่ อย่างสื่อสังคมออนไลน์ ก้าวเข้ามามีบทบาทในฐานะแหล่งข่าวจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อการทำงานของสื่อมวลชนให้มีความแตกต่างจากสมัยก่อนที่การเข้าถึงแหล่งข่าวถือเป็นเรื่องที่ยากลำบากสำหรับสื่อมวลชน แต่ในปัจจุบันสื่อมวลชนสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งข่าวยุคดิจิทัลในการค้นคว้า หา รวบรวมข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำมาเขียนข่าวเผยแพร่สู่สาธารณชน หรือในบางครั้งมีการนำคลิปจากสื่อสังคมออนไลน์มานำเสนอเป็นข่าวผ่านสื่อหลักอยู่บ่อยครั้ง โดยสื่อสังคมออนไลน์ เป็นเครื่องมือที่อยู่บนเครือข่ายของระบบอินเทอร์เน็ตที่ผู้ส่งสารสามารถแบ่งปันสารซึ่งอยู่ในรูปแบบ

ต่างๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ เป็นการสื่อสารสองทางที่สามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยกันเอง ช่วยให้มนุษย์สามารถเข้าถึง แลกเปลี่ยน ส่งต่อเนื้อหา และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งในเรื่องส่วนบุคคล ภาครัฐกิจ หรือภาคส่วนต่างๆ โดยสื่อสังคมออนไลน์แบ่งลักษณะการทำงานออกเป็น 2 ทาง คือ การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ และความสามารถในการสร้างสรรค์เพิ่มเติมเนื้อหาต่างๆ ได้อย่างเสรี (Williamson, 2013, p. 9; พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์, 2554, น. 9)

การเกิดขึ้นของสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ได้เข้ามามีบทบาท และสร้างความท้าทายต่อการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนให้มีการแข่งขันกันมากขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันในด้านความเร็วในการนำเสนอข่าว รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ยังเข้ามาเปลี่ยนแปลงบทบาทการเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารในยุคปัจจุบันให้เป็นยุคของผู้รับสาร (User Generated Content: UGC) ที่เปลี่ยนแปลงบทบาทจากการเป็น Passive Audience สู่การเป็น Active Seeker ที่สามารถเลือกเปิดรับข่าวสารตามความสนใจของตนเองเป็นหลัก มีการสร้างปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในข้อมูลข่าวสารต่างๆ ตามที่ตนเองสนใจ ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับข้อมูลข่าวสาร สามารถผลิตและเผยแพร่ข่าวสารบนสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่างๆ ในสังคมได้อย่างเสรี (พัชรภา อื้ออมรวณิช, 2561, 21) ผู้รับสารเข้ามามีบทบาทต่อการรายงานข่าวส่งผลให้การกำหนดประเด็นข่าวสารไม่ได้อยู่ที่องค์กรสื่อเท่านั้น ภาคประชาชนได้ก้าวเข้ามามีบทบาทในการกำหนดประเด็นของสังคมเพิ่มมากขึ้น มีการเกิดขึ้นของแหล่งข่าวภาคประชาชนที่เป็นเสมือนนักข่าวพลเมืองที่มีบทบาทในการรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ตนเองเข้าถึงได้และนำมารายงานผ่านสื่อใหม่อย่างสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งส่งผลให้การรวบรวมข้อมูลข่าวสารของสื่อมวลชนมีความท้าทายมากขึ้น สื่อมวลชนจำเป็นต้องมีความหลากหลายในการเสาะแสวงหาข่าวสารมากขึ้น โดยมีสื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งข่าวอีกประเภทหนึ่งที่ใช้สำหรับเสาะแสวงหา และรวบรวมข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำเสนอข่าวได้อย่างรวดเร็ว บนพื้นฐานของความถูกต้อง และสามารถตอบสนองความ

ต้องการของผู้รับข่าวสารที่มีความหลากหลายได้อย่างทันท่วงที

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาเป็นแหล่งข่าวเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการสื่อสาร ทำให้เกิดการปรับวิธีในการรายงานข่าวเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ (สกุลศรี ศรีสารคาม, 2558, 147)

1. การนำข้อมูลจากผู้รับข่าวสาร (User-generated Content: UGC) มาใช้เป็นข้อมูลและเนื้อหาในการรายงานข่าว เช่น การดึงข้อมูลจากเฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ยูทูบ รวมถึงการแสดงความคิดเห็น การพุดคุย และวิพากษ์วิจารณ์บนสื่อออนไลน์ก็ถูกนำเสนอเป็นข่าวในสื่อหลัก หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์สำคัญขึ้นมีประชาชนทั่วไป หรือสื่อมวลชนพลเมืองถ่ายภาพ คลิปวิดีโอ หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับข่าว สื่อหลักก็มีการนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการรายงานข่าว

2. การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างสื่อมวลชน กองบรรณาธิการ และผู้รับข่าวสารที่อยู่ในพื้นที่หรือสามารถเข้าถึงเหตุการณ์ข่าว เพื่อช่วยกันระดมหาข้อมูลข่าว ต่อยอดประเด็นข่าว และช่วยกันนำเสนอข่าวนั้นในรูปแบบต่างๆ เป็นลักษณะของการทำข่าวแบบมีส่วนร่วม (Participatory Journalism)

เมื่อสื่อดิจิทัลเข้ามามีบทบาทต่อวงการข่าวมากขึ้น การรวบรวมข้อมูลข่าวของสื่อมวลชนก็ต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยบุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานข่าวต้องปรับบทบาทให้สามารถทำทุกอย่างได้ด้วยตนเอง การรวบรวมข้อมูลข่าวเพื่อทำข่าวก็มีวิธีการรูปแบบ และมีธรรมชาติที่เปลี่ยนไป หรือเพิ่มเติมศักยภาพจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในหลายประเด็น ดังนี้ (สกุลศรี ศรีสารคาม, 2554, น. 18)

1. สื่อสังคมเป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการได้มาซึ่งเทคนิคหรือประเด็นนำไปสู่ข่าวของสื่อมวลชน
2. สามารถช่วยเรื่องการเข้าถึงแหล่งข่าว
3. สื่อมวลชนต้องมีบทบาทในการคัดกรองข่าวสารข้อมูลด้วยตนเองมากขึ้น จากเดิมที่สามารถให้กองบรรณาธิการเป็นคนตรวจสอบได้ แต่ในเมื่อสื่อมวลชนสามารถรายงานข่าวได้ทันทีผ่านสื่อสังคมโดยไม่ต้องผ่าน

กระบวนการบรรณาธิการข่าว สื่อมวลชนต้องทำหน้าที่คัดกรองด้วยตัวเองเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

จากการที่สื่อสังคมออนไลน์ก้าวเข้ามาเป็นแหล่งข่าวของสื่อมวลชนในปัจจุบันนี้ ช่วยให้สื่อมวลชนมีช่องทางในการหาข่าวได้มากขึ้นและรวดเร็วขึ้น แต่ทั้งนี้ความน่าเชื่อถือ ก็เป็นหัวใจสำคัญของการรายงานข่าวของสื่อมวลชนในยุคดิจิทัลที่สื่อมวลชนต้องตระหนักถึงเป็นอย่างมาก โดย Moasier & Ahlgren (1981) อ้างถึงในวัฒน์ ภูวทิศ, 2560, น. 141) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือว่าประกอบไปด้วย ความชัดเจน เข้าใจง่าย ความถูกต้อง หรือมีการสนับสนุนด้วยข้อมูล และความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล ซึ่งการที่สื่อมวลชนเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์

เป็นแหล่งข่าวประเภทหนึ่งในการรวบรวมข้อมูล และรายงานข่าวนั้นเป็นสิ่งที่สามารถทำได้ จะเห็นจากการที่สื่อมวลชนนำคลิปเหตุการณ์ที่น่าเสนอผ่านสื่อสังคมออนไลน์มานำเสนอผ่านสื่อหลักอยู่บ่อยครั้ง ทั้งข่าวที่เป็นเรื่องดีและไม่ดี จนกลายเป็นข่าวโด่งดังอยู่หลายข่าว อาทิ ข่าววิวาห์ลุ่มเจ้าบ่าวหนีงานแต่งงาน ข่าวข้าราชการชายสวมชุดขาวให้การช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุกลางถนนที่จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นต้น รวมทั้งยังมีการนำข้อมูลจากกระทู้ในเวปไซด์มาเป็นแหล่งข่าวในการนำเสนอข่าวสารผ่านสื่อหลัก เช่น กระทู้ 19 ปีแห่งความทุกข์ ถ้าพ่อ แม่ ผมไม่เป็นคนดี ครอบครัวเราคงมีแต่ความสุข ที่กระทู้ดังกล่าวกลายเป็นข่าวดังที่ถูกนำเสนอผ่านสื่อหลักหลายสื่ออีกด้วย

★ 19 ปีแห่งความทุกข์ ถ้าพ่อแม่ผมไม่เป็นคนดี ครอบครัวเราคงมีแต่ความสุข

งานราชการ ร้องทุกข์ หน่วยงานของรัฐ ปัญหาชีวิต ปัญหาครอบครัว

กดค้นหา

สวัสดีครับ ผมอยากเล่าประสบการณ์สุดเจ็บปวดที่ครอบครัวของผมกำลังเผชิญครับ ตลอดเวลาที่ผ่านมามีเรื่องอยู่เรื่องหนึ่ง "ทำดียอมได้ชั่วยอมได้ชั่ว" ถ้าเราทำทุกอย่างถูกต้อง คนชั่วก็ไม่อาจทำอะไรเราได้ และเราสามารถจัดการกับคนชั่วได้อย่างถูกต้องไปตรงมาได้เสมอผ่านหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ.....

แต่ทว่าเมื่อเวลาผ่านไป ผมก็ได้รับรู้เรื่องราวความเป็นไปต่างๆ ของสังคม และยังไปกว่านั้นเรื่องของพ่อแม่ผม ทำให้ผมรู้สึกที่เคยเชื่อนับคิดมโนด์ สิ่งที่เป็นใหญ่ในสังคมนี้ ไม่ใช่ความถูกต้องหรือกฎหมายหรอก แต่มันคือเงิน อำนาจ และพรรคพวกต่างหากที่อยู่เหนือกฎหมายและความถูกต้อง เหมือนกับว่าเรื่องความถูกต้อง ความยุติธรรม ความดีนั้น มีจริงแค่ในแบบเรียนที่ใช้สอน(หลอก) เด็กๆใหม่ เพื่อปิดบังความจริงเท่านั้นเอง

คุณแม่ผมทำงานรับราชการครับ ท่านทำงานอย่างตรงไปตรงมาอยู่เสมอ และนับว่าใครครอบครัวผมเจอแต่ความยากลำบาก ถูกกลั่นแกล้ง เป็นคดีความอยู่ตลอดเวลาให้ต้องขึ้นศาลจำคุก ถูกสอบสวนอยู่ตลอดเวลาเกือบ 20 ปี ครอบครัวแทบจะไม่ได้ไปเที่ยวด้วยกันเลย เพราะต้องคอยกังวลว่ามีเงินไม่พอ จะต้องเก็บเงินไว้ต่อสู้ ไร้รางวัลนาย หรือใบรับที่เราวางแผนจะออกไปเที่ยว จะมีหน่วยงานไหนที่เราติดต่อไว้จะติดต่อมาขอข้อมูลหรือเปล่า เจ้าหน้าที่จะนัดพบใหม่ จะมีการนัดสอบหรือเปล่า

ยังไม่รวมถึงความยากลำบากในการทำงานจากการถูกกลั่นแกล้งหาเรื่องตลอดเวลา และแน่นอนไม่ได้เดินได้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน **ผมบ่นว่าทำงาน 20 ปี ตำแหน่งเดิม เงินเดือนเท่าเดิม....**

เข้าเรื่องกันดีกว่า ย้อนกลับไปในเมื่อปี 2543 ปีที่ผมเชื่อว่าเป็นตัวจุดของเรื่องราวที่พารอภัยยืมและช่วงเวลาแห่งความสุขของครอบครัวผมไปจนแทบหมดสิ้นจนถึงทุกวันนี้

คุณแม่ผมได้ถูกแต่งตั้งให้เป็นหนึ่งในคณะกรรมการตรวจการจ้างในการก่อสร้างอาคารผู้โดยสาร 7 ชั้น ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสังกัดกรม ก. กระทรวง ส.

กระทู้ 19 ปีแห่งความทุกข์ ถ้าพ่อ แม่ ผมไม่เป็นคนดี ครอบครัวเราคงมีแต่ความสุข

ที่มา : <https://mgronline.com/live/detail/9610000124563>

แต่ทั้งนี้กรณีที่สื่อมวลชนนำเสนอข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์โดยขาดการตรวจสอบจนติดกับดักของสื่อสังคมออนไลน์นั้นก็ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้ง โดยสื่อมวลชนติดกับดักของข่าวลือและข่าวลวง (Fake News) ที่แพร่สะพัดอยู่มากมายในสื่อสังคมออนไลน์ หรือในบางครั้งสื่อหลักเองกลับตกเป็นเครื่องมือของข้อมูลข่าวสารในสื่อ

สังคมออนไลน์โดยขาดการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารก่อนนำเสนอ โดยในรายงาน The Legal Framework to Address “Fake News”: Possible Policy Actions at the EU Level (2018) ของ คณะกรรมาธิการยุโรป หรือ European Commission (2018a) เพื่อระบุปัญหาของคุณภาพของข่าวและหา



แนวทางการจัดการข่าวลวงในยุคอินเทอร์เน็ต ได้จำแนกประเภทของข่าวลวง ไว้ดังนี้ (เฉลิมชัย กิกเกียรติกุล และ ธิญญนทณัฐ ด่านไพบุลย์, 2561, น. 178-179)

1. เนื้อหาที่อยู่ในกรอบจำกัด (Content bubbles) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับแหล่งข่าวเดียว แต่กลไกของอัลกอริทึม (Algorithm) ทำหน้าที่ป้อนข่าวให้ผู้อ่านนั้นตามมุมมองหรือความเข้าใจที่ผู้อ่านชอบหรือสนใจ ซึ่งทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่าอคติเชิงพฤติกรรมหรือเชื่อหรือตอกย้ำในสิ่งที่ตนเองเชื่ออยู่แล้ว (Confirmation bias) และรวมถึงการใช้อัลกอริทึมสำหรับเครื่องมือค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (Search engine) ที่อิงการค้นหาในอดีตและเนื้อหาที่มีการเลือกอ่านล่าสุดประกอบทำให้ได้กลุ่มของข้อมูลนำเสนอผู้อ่านแคบจากเฉพาะบางแหล่งข้อมูลเท่านั้นด้วย

2. ข่าวลวงที่มีการเผยแพร่อย่างไม่ตั้งใจให้เกิดผลร้ายหรือเข้าใจผิด (Misinformation) เป็นการแสดงหรือนำเสนอความคิดเห็น แต่อาจผิดพลาดหรือไม่จริง ซึ่งสามารถเพิ่มหรือกระตุ้นให้ข่าวลวงแพร่กระจายและน่าเชื่อถือมากขึ้น

3. ข่าวลวงที่มีการเผยแพร่อย่างจงใจ (Disinformation) เป็นกรณีที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมแพลตฟอร์มด้วยมีเจตนาในการจัดการข้อมูลเพื่อบิดเบือนหรือสร้างอิทธิพลทางความคิดเห็นของผู้อ่านทั่วไป

กรณีตัวอย่างที่สื่อมวลชนนำเสนอข้อมูลผิดพลาดจากการใช้แหล่งข่าวทางสื่อสังคมออนไลน์ อย่างเนชั่นทีวี ได้มีการแถลงชี้แจงถึงการนำเสนอข้อมูลผิดพลาดเรื่องกระเป๋าสตางค์ Balenciaga ได้แรงบันดาลใจจากถุงปุ๋ย

ขอชี้แจงเรื่องข้อมูลผิดพลาด

จากกรณีกระแสข่าวกระเป๋าสตางค์แบรนด์ดัง ที่มีข่าวว่าดีไซน์เนอร์ได้แรงบันดาลใจมาจากอพยพรอบครัวเบญจกัณฐ์และภรรยาอยู่แถวสามเหลี่ยมทองคำและเกิดไอเดียทำกระเป๋าสตางค์จากถุงปุ๋ยจนเป็นแรงบันดาลใจให้ออกแบบกระเป๋าสตางค์ดัง

จากการตรวจสอบ พบว่าข้อมูลดังกล่าวซึ่งเผยแพร่ทางโซเชียลมีเดีย เป็นข้อมูลที่คลาดเคลื่อนทางเว็บไซต์เนชั่นทีวี ได้แก้ไขข้อมูลแล้ว จึงขออภัยในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นและจะเพิ่มความระมัดระวังและคัดกรอง ในการนำข้อมูลจากโซเชียลมีเดียมาใช้อีกต่อไป

จึงขออภัยมา ณ ที่นี้

ทีมข่าวเว็บไซต์เนชั่นทีวี
8 มีนาคม 2559

แถลงการณ์ชี้แจงเรื่องข้อมูลผิดพลาดของทีมข่าวเว็บไซต์เนชั่นทีวี

ที่มา : <https://hilight.kapook.com/view/133823>

ไม่ใช่เรื่องผิดแต่อย่างใดหากสื่อมวลชนจะปรับตัวในการสื่อข่าวให้รวดเร็วเท่าทันกับยุคดิจิทัล โดยเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งข่าวประเภทหนึ่งในการแสวงหาข้อมูลข่าว ซึ่งแน่นอนว่า สื่อมวลชนต้องการแหล่งข่าวที่มีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ แต่สิ่งที่สื่อมวลชนควรตระหนัก

เป็นอย่างยิ่งคือ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์

ดังนั้นหากสื่อมวลชนมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งข่าวแล้วนั้น สื่อมวลชนต้องมีบทบาทหน้าที่ในการคัดกรองข่าวสารข้อมูลด้วยตนเองมากขึ้น มีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้องโดยสื่อมวลชนต้องทำการ

ตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข่าวอื่นๆ รวมถึงตรวจสอบแหล่งที่มาของข่าว ก่อนนำเสนอเสมอ อีกทั้งควรระมัดระวังไม่ให้ตนเองตกเป็นเครื่องมือของแหล่งข่าวจากสื่อสังคมออนไลน์ นอกจากนี้สื่อมวลชนยังสามารถนำจุดแข็งในการเป็นสื่อหลัก โดยการนำข้อมูลจากแหล่งข่าวอย่างสื่อสังคมออนไลน์มาขยายประเด็นเพื่อนำเสนอข่าวในมิติเชิงลึกซึ่งเป็นการรายงานข่าวในมิติที่สื่อสังคมออนไลน์ไม่สามารถเข้าถึงได้บนพื้นฐานบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนที่ดี ซึ่งการนำเสนอข่าวในเชิงลึกให้มีความน่าเชื่อถือนั้นยังเป็นเรื่องยากสำหรับสื่อสังคมออนไลน์อยู่ ทั้งนี้เพื่อให้สื่อมวลชนสามารถใช้สังคมออนไลน์ให้เป็นแหล่งข่าวยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถสร้างความน่าเชื่อถือของสื่อมวลชนให้แก่ผู้รับสารได้

บทสรุป

การนำเสนอข่าวสารถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักของสื่อมวลชน โดยแหล่งข่าวถือเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งในกระบวนการนำเสนอข่าวสารของสื่อ โดยในยุคปัจจุบันถือได้ว่าเป็นยุคดิจิทัลที่มีจำนวนข้อมูลข่าวสารมากมายกระจายอยู่ตามสื่อต่างๆ ส่งผลให้ทั้งสื่อมวลชนและผู้รับสารสามารถ

เสาะแสวงหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ง่ายดายมากขึ้น สื่อใหม่ (New Media) อย่างสื่อสังคมออนไลน์ ได้ก้าวเข้ามามีบทบาทต่อการทำงานของสื่อมวลชนในฐานะของการเป็นแหล่งข่าวจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สื่อมวลชนสามารถใช้เป็นแหล่งข่าวในการหาข้อมูลข่าวสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยความรวดเร็ว โดยสื่อมวลชนมีการเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งข่าวประเภทหนึ่งในการเสาะแสวงหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อนำเสนอสู่สาธารณชน แต่ทั้งนี้การใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งข่าวประเภทหนึ่งนั้น สิ่งที่สื่อมวลชนควรตระหนักอย่างมากคือ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการรายงานข่าว โดยสื่อมวลชนควรมีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารกับแหล่งข่าวประเภทอื่นๆ ก่อนนำเสนอข่าวสารนั้นสู่สาธารณชน ทั้งนี้เพื่อไม่ให้สื่อมวลชนติดกับดักของข่าวลือ หรือข่าวปลอมที่มีมากมายในสื่อสังคมออนไลน์ อีกทั้งสื่อมวลชนยังมีศักยภาพในการนำข้อมูลจากแหล่งข่าวสื่อสังคมออนไลน์มาต่อยอดนำเสนอในมิติเชิงลึกมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับสารได้รับข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือ และยังช่วยให้สื่อมวลชนใช้สังคมออนไลน์ให้เป็นแหล่งข่าวยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- เฉลิมชัย กีกเกียรติกุล และชญญนทณัฐ ด่านไพบูลย์. (2561). ข่าวลวง ปัญหาและความท้าทาย. วารสารวิชาการ กสทช, 174-192.
- นฤมล ปิ่นโต. (2559). *การผลิตรายการข่าวโทรทัศน์*. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- ปณณรัตน์ พิงคานนท์. (2548). *การสื่อข่าวและเขียนข่าวหนังสือพิมพ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต วิจิตรบุญรักษ์. (2554). สื่อสังคมออนไลน์: สื่อแห่งอนาคต. *วารสารนักบริหาร*, 31(4), 99-103.
- พัชรภา เอื้ออมรวนิช. (2561). การรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์. *สัปดาห์: วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สทส.)*, 24(พิเศษ), 20-28.
- วัฒน์ ภูวทิศ. (2560). ผู้สื่อข่าวกับการใช้ประโยชน์และความน่าเชื่อถือของข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์เพื่อรายงานข่าวสาร. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 9(7), 135-144.
- วัฒน์ ภูวทิศ. (2551). *การสื่อข่าวและการเขียนข่าว* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริพร วีระโชติ. (2548). *ข่าวชั้นสูง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สกุลศรี ศรีสารคาม, สุदारัตน์ ดิษยวรรณะ จันทราวัฒนากุล และบุญยศิษฐ์ บุญโพธิ์. (2559). *การส่งเสริมแนวทางการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการรายงานข่าว ในยุคเทคโนโลยีหลอมรวม* (รายงานผลการศึกษา). นนทบุรี: สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.



- สกุลศรี ศรีสารคาม. (2558). การศึกษาเชิงเปรียบเทียบการจัดการเนื้อหาจากผู้รับข่าวสารในกระบวนการสื่อสาร. *วารสารการสื่อสารและการจัดการนิคัว*, 1(2), 145-166.
- สกุลศรี ศรีสารคาม. (2554). *สื่อสังคม (Social Media) กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ. (2545). *การสื่อสาร หลักการและเทคนิค*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- อัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว. (2561). *สื่อสารศาสตร์ หลักการ แนวคิด นวัตกรรม*. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์นาคร.
- โฮเวิร์ด, รอส. (2551). *การสื่อสารที่ไหวรู้ต่อความขัดแย้ง*. (วลักษณ์กมล จ่างกมล, ผู้แปล). ปัตตานี: คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- Garcia-Pire, A.J., Kind, H.J. & Sorgard, L. (2012). News Sources and Media Bias. *SNF Working Paper*, 21(12), 1-27.
- Harcup, T. (2009). *Journalism principles and practice* (2nd edition). London: Sage Publications Ltd.
- Williamson, A. (2013). *Social Media Guidelines for Parliaments*. Retrieved July 16, 2017, from <http://www.ipu.org/PDF/publications/SMG2013EN.pdf>.

โทษประหารชีวิตกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน Death Penalty and human rights violations

สรายุทธ ยะหะกร¹

Sarayudth Yahakorn

Sarayudth.yah@stou.ac.th

Received: 19-09-2018

Revised: 30-01-2019

Accepted: 15-02-2019

บทคัดย่อ

ปัจจุบันสังคมไทย เกิดความแตกต่างทางความคิดในเรื่องโทษประหารชีวิต โดยแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่เห็นด้วยกับการมีโทษประหารชีวิต กับ ฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยกับการมีโทษประหารชีวิตและต้องการให้ยกเลิกโทษประหารชีวิต ทั้ง 2 ฝ่าย ต่างมีเหตุผลสนับสนุนความคิดของตัวเอง

โดยฝ่ายที่เห็นด้วยกับโทษประหารชีวิตส่วนใหญ่ได้ให้เหตุผลว่า เนื่องจากผู้กระทำผิดได้กระทำการที่โหดเหี้ยม ทารุณ ต่อเหยื่อ ดังนั้น การลงโทษประหารชีวิตก็เพื่อเป็นการชดเชยให้สาสมกับความผิดที่ได้กระทำ และเป็นการตัดโอกาสที่ผู้กระทำผิดจะหวนกลับมากระทำผิดอีก และเพื่อไม่ให้ผู้อื่นเอาเป็นเยี่ยงอย่าง ซึ่งเป็นเหตุผลที่เข้าใจได้

ส่วนฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยกับโทษประหารชีวิต ส่วนใหญ่จะให้เหตุผลว่า การประหารชีวิตเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

บทความนี้ จึงพยายามหาคำตอบว่า โทษประหารชีวิตนั้น เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือไม่ โดยอาศัยเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการหาคำตอบ ดังกล่าว

คำสำคัญ: โทษประหารชีวิต สิทธิมนุษยชน

¹ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University



Abstract

Nowadays there are a difference in opinions about death penalty by between two parties. The First with the death penalty and the other against it and proposes to abolish the death penalty. Both sides have their own reasons to support their thinking. According to the pro party, most of them agree that the offender has committed a brutal crime to the victim. For this reason, the death penalty is an appropriate punishment. Furthermore, the pro party believes that the offender cannot reoffend. In addition, the death penalty is used as a deterrent to others. This party believes these reasons are sensible. According to the con party against the death penalty, most of them agree that it is a human rights violation. This article investigates whether the death penalty is a human rights violation by literature review from related documents

Keywords: Death penalty, Human rights

บทนำ

ปัจจุบัน สังคมไทยเกิดความแตกต่างทางความคิดในเรื่องโทษประหารชีวิต โดยน่าจะแบ่งออกได้เป็น 2 ฝ่าย (ที่ใช้คำว่า “น่าจะ” ก็เพราะคงมีคนจำนวนไม่น้อยที่ไม่รู้สึกรู้สากับโทษประหารชีวิต แลไม่คิดว่าเป็นปัญหาหลักสำคัญอะไรนัก) คือ ฝ่ายหนึ่งเห็นด้วย กับ อีกฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยกับการมีโทษประหารชีวิต

ทั้ง 2 ฝ่าย ต่างก็มีเหตุผลของตัวเอง

โดยฝ่ายที่เห็นด้วยกับโทษประหารชีวิตส่วนใหญ่ได้ให้เหตุผลว่า เนื่องจากผู้กระทำผิดได้กระทำการที่โหดเหี้ยม ทารุณต่อเหยื่อ ดังนั้น การลงโทษประหารชีวิตก็เพื่อเป็นการชดเชยให้สาสมกับความผิดที่ได้กระทำ และเป็น การตัดโอกาสที่ผู้กระทำผิดจะหวนกลับมากระทำผิดอีก และเพื่อไม่ให้ผู้อื่นเอาเป็นเยี่ยงอย่าง

ส่วนฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยกับโทษประหาร ส่วนใหญ่จะให้เหตุผลว่า (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, 2557, น. 1-2)

1. การประหารชีวิตเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน (ตามข้อ 3 ของปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ของสหประชาชาติ)
2. การมีโทษประหารชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กับการลดลงของอาชญากรรม
3. สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบยุติธรรมทางอาญาย่อมมี ความเสี่ยงที่จะเกิดการเลือก

ปฏิบัติ หรือการตัดสินคดีที่มีความผิดพลาดซึ่งนักโทษประหารชีวิตโดยส่วนใหญ่เป็นคนยากจน คนด้อยโอกาสไม่มีเงินจ้างทนายความ จึงไม่มีโอกาสในการที่จะต่อสู้คดีเพื่อให้ตนเองชนะคดีได้

4. หลายประเทศมีการยกเลิกโทษประหารชีวิต โดยสองในสามของประเทศต่าง ๆ ในโลกได้ยกเลิกโทษประหารชีวิตทั้งในทางกฎหมาย และ ทางปฏิบัติรวมกว่า 140 ประเทศ โดย 98 ประเทศ ยกเลิกโทษประหารชีวิตสำหรับความผิดทางอาญา ทุกประเภท

มี 7 ประเทศยกเลิกโทษประหารชีวิตสำหรับความผิดอาญาทั่วไปเท่านั้น และ 35 ประเทศ ยกเลิกโทษประหารชีวิตในทางปฏิบัติ เหลือเพียง 58 ประเทศ ที่ยังคงใช้โทษประหารชีวิตอยู่

5. โทษประหารเป็นการตัดโอกาสให้ผู้กระทำผิดกลับตัวเป็นคนดีและไม่มีโอกาสกลับคืนสู่สังคม

เหตุผลของฝ่ายที่เห็นด้วยกับการมีโทษประหารชีวิตนั้น ก็เนื่องจากการตอบแทน ชดเชยแก่เหยื่อ และ เป็นการลงโทษผู้ก่อเหตุให้สาสม รวมทั้งเป็นการตัดไม่ให้มีการกระทำผิดเกิดขึ้นอีก

ส่วนเหตุผลของฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยกับโทษประหารชีวิต ดังกล่าวข้างต้น โดยเฉพาะประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนและเหตุผลอื่น ๆ ทำให้ผู้เขียนเกิดความสงสัยและอยากหาคำตอบ ที่อยู่บนพื้นฐานของหลักการที่เป็นเหตุผลเชิงประจักษ์ ว่าโทษประหารชีวิตนั้น ถือเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนจริงหรือไม่ ไม่ใช่เป็นเหตุผลในลักษณะความคิดเห็นหรือทัศนคติส่วนตัว

การตั้งประเด็นและพยายามตอบข้อสงสัยดังกล่าว เพียงแค่ต้องการให้ข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดความกระจ่างชัด โดยอาศัยหลักฐานและเอกสารที่เป็นทางการ โดยปราศจากการตีความหรือขยายความใด ๆ อันจะทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้

ดังนั้น การจะไขข้อสงสัยว่าโทษประหารชีวิตละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือไม่ ควรจะทำความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความหมาย ขอบเขต และหลักการของสิทธิมนุษยชน
2. โทษประหารชีวิต
3. กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights – ICCPR)
4. ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights)
5. กฎหมายรัฐธรรมนูญของไทย

1. ความหมาย ขอบเขตและหลักการของสิทธิมนุษยชน

1.1 ในแง่ความหมาย

สิทธิมนุษยชน มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ในที่นี้ขอยกตัวอย่าง ดังนี้

- สำนักงานข้าหลวงใหญ่เพื่อสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (หรือ OHCHR : The Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights) ได้บัญญัติว่า

“Human rights are rights inherent to all human beings, whatever our nationality, place of residence, sex, national or ethnic origin, colour,

religion, language, or any other status. We are all equally entitled to our human rights without discrimination. These rights are all interrelated, interdependent and indivisible.

Universal human rights are often expressed and guaranteed by law, in the forms of treaties, customary international law, general principles and other sources of international law. International human rights law lays down obligations of Governments to act in certain ways or to refrain from certain acts, in order to promote and protect human rights and fundamental freedoms of individuals or groups” (<https://www.ohchr.org/en/issues/pages/whatarehumanrights.aspx>)

สิทธิมนุษยชนถือเป็นสิทธิตามธรรมชาติ ของมนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะมี สัญชาติ ถิ่นที่อยู่ เพศ หรือชาติพันธุ์ สีผิว ศาสนา ภาษาหรือสถานภาพใด ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในสิทธิมนุษยชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ สิทธิเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันทั้งหมดพึ่งพากันและไม่สามารถแบ่งแยกได้ สิทธิมนุษยชนได้รับการรับรองและรับรองโดยกฎหมายในรูปแบบของสนธิสัญญากฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศ กฎหมายสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศกำหนดภาระหน้าที่ของรัฐบาลในการกระทำบางอย่างหรือละเว้นการกระทำบางอย่างเพื่อส่งเสริมและปกป้องสิทธิมนุษยชน และเสรีภาพขั้นพื้นฐานของบุคคลหรือกลุ่ม

- ในมาตรา 4 ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 ได้ระบุว่า

"สิทธิมนุษยชน" หมายความว่า ศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของบุคคลที่ได้รับการรับรองหรือคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ ตามกฎหมายหรือหนังสือสัญญาที่ประเทศไทยเป็นภาคีและมีพันธกรณีที่จะต้องปฏิบัติตาม

นอกจากนี้ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ได้อธิบายว่า สิทธิมนุษยชน คือ สิ่งจำเป็นสำหรับคนทุกคนที่ต้องได้รับในฐานะที่เป็นคน เพื่อให้คนๆ นั้น มีชีวิตอยู่รอดได้และมีการพัฒนา สิทธิมนุษยชนจึง

มี 2 ระดับ (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, 2556, น. 2)

ระดับแรก สิทธิที่ติดตัวคนทุกคนมาแต่เกิด ไม่สามารถ ถ้ายโอนให้แก่กันได้ อยู่เหนือกฎหมายและอำนาจใด ๆ ของรัฐทุกรัฐ สิทธิเหล่านี้ได้แก่ สิทธิในชีวิต ห้ามฆ่า หรือทำร้ายต่อชีวิต ห้ามการค้ามนุษย์ ห้าม ทรมานอย่างโหดร้าย คนทุกคนมีสิทธิในความเชื่อ มโนธรรมหรือลัทธิทางศาสนา ทางการเมือง มี เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและแสดงออกหรือ การสื่อความหมายโดยวิธีอื่น สิทธิมนุษยชนเหล่านี้ไม่ จำเป็นต้องมีกฎหมายมารองรับ สิทธิเหล่านี้ก็ดำรงอยู่ซึ่งอย่างน้อยอยู่ในมโนธรรมสำนึกถึงบาปบุญคุณโทษ ที่อยู่ในตัวของแต่ละคน เช่น แม้ไม่มีกฎหมายบัญญัติ ว่าการฆ่าคนเป็นความผิดตามกฎหมาย แต่คนทุกคนมีสำนึกได้เองว่าการฆ่าคนนั้นเป็นสิ่งต้องห้ามเป็นบาป ในทางศาสนา เป็นต้น

ระดับที่สอง เป็นสิทธิที่ต้องได้รับการรับรองในรูปของกฎหมาย หรือต้องได้รับการคุ้มครองโดยรัฐบาล ได้แก่ การได้รับ สัญชาติ การมีงานทำ การได้รับความคุ้มครองแรงงาน ความเสมอภาคของหญิงชาย สิทธิของเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และคนพิการ การได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน การประกันการว่างงาน การได้รับบริการทางด้านสาธารณสุข การสามารถแสดงออกทางด้านวัฒนธรรมอย่างอิสระ สามารถได้รับความเพลิดเพลินจากศิลปะ วัฒนธรรมในกลุ่ม ของตน เป็นต้น

1.2 ในแง่ขอบเขตของสิทธิมนุษยชน แบ่งออกได้ เป็น 5 ด้าน คือ (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, 2556, น. 2-4)

1.2.1 สิทธิพลเมือง ได้แก่ สิทธิในชีวิตและร่างกาย เสรีภาพและความมั่นคงในชีวิต ไม่ถูกทรมาน ไม่ถูกทำร้ายหรือฆ่า สิทธิในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ สิทธิในความเสมอภาคต่อหน้ากฎหมาย สิทธิที่จะได้รับ การปกป้องจากการจับกุมหรือคุมขังโดยมิชอบ สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาคดีในศาลอย่างยุติธรรม โดยผู้พิพากษาที่มีอิสระ สิทธิในการได้รับสัญชาติ เสรีภาพของศาสนิกชนในการเชื่อถือและปฏิบัติตามความ เชื่อถือ

1.2.2 สิทธิทางการเมือง ได้แก่ สิทธิในการเลือกวิถีชีวิตของตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมถึงการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการแสดงออก สิทธิ การมีส่วนร่วมกับรัฐในการดำเนินกิจการที่เป็นประโยชน์สาธารณะ เสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบ เสรีภาพ ในการรวมกลุ่ม สิทธิในการเลือกตั้งอย่างเสรี

1.2.3 สิทธิทางเศรษฐกิจ ได้แก่ สิทธิในการมีงานทำ ได้เลือกงานอย่างอิสระและได้รับค่าจ้างอย่างเป็นธรรม สิทธิในการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน การได้รับมาตรฐานการครองชีพอย่างพอเพียง

1.2.4 สิทธิทางสังคม ได้แก่ สิทธิในการได้รับการศึกษา สิทธิในการได้รับหลักประกันด้านสุขภาพ แม่และเด็กต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ได้รับการพัฒนาบุคลิกภาพอย่างเต็มที่ ได้รับความมั่นคงทางสังคม มีเสรีภาพในการเลือกคู่ครองและสร้างครอบครัว

1.2.5 สิทธิทางวัฒนธรรม ได้แก่ การมีเสรีภาพในการใช้ภาษาหรือสื่อความหมายในภาษาท้องถิ่น ตน มีเสรีภาพในการแต่งกายตามวัฒนธรรม การปฏิบัติกิจตามวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นของตน การปฏิบัติตามความเชื่อทางศาสนา การพักผ่อนหย่อนใจด้านการแสดง ศิลปะ วัฒนธรรม บันเทิงได้โดยไม่มีใครมาบังคับ

1.3 ในแง่หลักการสิทธิมนุษยชน ถือเป็นสาระสำคัญเพราะใช้อ้างอิงความเป็นสากลของสิทธิมนุษยชน และใช้เป็นเครื่องมือชี้วัดว่าสังคมใดมีการเคารพ และปฏิบัติตามหลักการสิทธิมนุษยชนหรือไม่ ได้แก่ (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (กระทรวงยุติธรรม, 2556, น. 5-7)

1.3.1 เป็นสิทธิธรรมชาติ ติดตัวมนุษย์มาแต่เกิด (Natural Rights) หมายความว่า มนุษย์ทุกคน มีศักดิ์ศรีประจำตัวตั้งแต่เกิดมาเป็นมนุษย์ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Human Dignity) นี้ ไม่มีใครมอบให้ เป็นสิ่งที่ธรรมชาติได้กำหนดขึ้นในมนุษย์ทุกคน

1.3.2 สิทธิมนุษยชนเป็นสากลและไม่อาจแบ่งแยก หรือเลือกปฏิบัติได้ (Universality & Inalienability) หมายความว่า สิทธิมนุษยชนนั้นเป็นของคนทุกคน ไม่มีพรมแดน คนทุกคนมีสิทธิมนุษยชนต่าง ๆ เพราะ

โดยหลักการแล้วถือว่า คนทุกคนย่อมถือว่าเป็นคน ไม่ว่าอยู่ที่ไหนในโลก ไม่ว่าจะมีเชื้อชาติ สัญชาติ เหล่ากำเนิดใดก็ตาม ย่อมมีสิทธิมนุษยชนประจำตัวทุกคน จึงเรียกว่าสิทธิมนุษยชนเป็นของคนทุกคน ไม่ว่าคน ๆ นั้น จะยากจนหรือร่ำรวย เป็นคนพิการ เป็นเด็ก เป็นผู้หญิง ส่วนที่กล่าวว่าสิทธิมนุษยชนไม่สามารถถ่ายโอนให้แก่กันได้ หมายความว่า ในเมื่อสิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิประจำตัวของมนุษย์ มนุษย์แต่ละคนย่อมไม่สามารถมอบอำนาจ หรือสิทธิมนุษยชนของตนให้แก่ผู้ใดได้ไม่มีการครอบครองสิทธิแทนกัน

1.3.3 สิทธิมนุษยชนไม่สามารถแยกเป็นส่วน ๆ ว่าสิทธิใดมีความสำคัญกว่าอีกสิทธิหนึ่ง (Indivisibility) กล่าวคือ สิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมืองไม่สามารถแบ่งแยกว่ามีความสำคัญกว่าสิทธิทาง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม สิทธิทั้งสองประการนี้ต่างมีความสำคัญเท่าเทียมกัน ดังนั้นรัฐบาลใดจะมาอ้าง ว่าต้องพัฒนาประเทศให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ทางเศรษฐกิจหรือต้องแก้ปัญหาปากท้องก่อน แล้วจึงค่อย ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ย่อมขัดต่อหลักการนี้

1.3.4 ความเสมอภาคและห้ามการเลือกปฏิบัติ (Equality and Non-Discrimination) การเลือกปฏิบัติเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมานานในทุกสังคม และถือเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน เพราะเหตุว่าในฐานะที่เรา เกิดมาเป็นคน ต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นคนจน คนรวย คนพิการ เด็ก หรือผู้สูงอายุ คนป่วยหรือมีสุขภาพดี

ความเสมอภาค คือ การที่ทุกคนควรได้รับจากส่วนที่ควรได้ ในฐานะเป็นคน เช่น การแจกของ ผู้ประสบภัยน้ำท่วม ทุกคนจะได้รับของแจกชิ้นพื้นฐาน เช่น ได้รับข้าวสาร อาหารแห้ง ยาป้องกันเท้าเปื่อย แต่หากมีครอบครัวหนึ่ง มีคนป่วยที่ต้องการยาเป็นพิเศษ หรือบางครอบครัวมีเด็กอ่อน ต้องได้รับนมผงเพิ่ม สำหรับเด็ก ทางราชการสามารถเพิ่มยา และนมผงให้แก่ครอบครัวเหล่านั้น นี่คือการเสมอภาคที่ได้รับ เพราะทุกคนในครอบครัวได้รับแจกสิ่งจำเป็นเพื่อการยังชีพแล้ว

1.3.5 การมีส่วนร่วมและการเป็นส่วนหนึ่งของสิทธินั้น (Participation & Inclusion) หมายความว่า ประชาชนแต่ละคนและกลุ่มของประชาชนหรือประชาสังคม

ย่อมมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการเข้าถึงและได้รับประโยชน์จากสิทธิพลเมือง สิทธิทางการเมือง และสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

1.3.6 ตรวจสอบได้และใช้หลักนิติธรรม (Accountability & The Rule of Law) หมายถึง รัฐและองค์กรที่มีหน้าที่ในการก่อให้เกิดสิทธิมนุษยชน ต้องมีหน้าที่ตอบคำถามให้ได้ว่าสิทธิมนุษยชนได้รับการปฏิบัติ ให้เกิดผลจริงในประเทศของตน ส่วนสิทธิใดยังไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามหลักการสากลก็ต้องอธิบาย ต่อสังคมได้ว่าจะมีขั้นตอนดำเนินการอย่างไร โดยเฉพาะรัฐต้องมีมาตรการปกครองประเทศโดยใช้หลักนิติธรรม หรือปกครองโดยอาศัยหลักการที่ใช้กฎหมายอย่างเที่ยงธรรม ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย มีกระบวนการไม่ซับซ้อนเป็นไปตามหลักกฎหมายและมีความเท่าเทียมกัน เมื่ออยู่ต่อหน้ากฎหมาย ไม่มีใครอยู่เหนือกฎหมายได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า สิทธิมนุษยชนโดยรวมแล้ว ก็คือ หลักประกันด้าน สิทธิ เสรีภาพ ของความเป็นมนุษย์ที่จะต้องมีโดยธรรมชาติ เนื่องจากถือเป็นสิทธิที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่เกิดและครอบคลุมในหลายมิติทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การมีชีวิต ไม่ถูกทำทารุณกรรม ทรมาน หรือการฆ่า และต้องได้รับการคุ้มครองจากรัฐบาล ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงหรืออธิบายให้เห็นความเกี่ยวข้องเกี่ยวข้องกับโทษประหารชีวิตแต่อย่างใด หรือกล่าวว่า โทษประหารชีวิตถือเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนแต่อย่างใด

2. โทษประหารชีวิต

ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Death Penalty” หรือ “Capital punishment” (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, 2556, น.40) ได้อธิบายว่า หมายถึง โทษทางอาญาที่รุนแรงที่สุดโดยทำให้บุคคลที่ถูกลงโทษตายไม่ว่าโดยวิธีการใดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ตามประมวลกฎหมายอาญาของไทย การประหารชีวิตต้องทำโดยการฉีดยาพิษให้ตาย เนื่องจากการลงโทษประหาร เป็นผลจากการพิจารณาคดีอาญา ดังนั้นการตัดสินลงโทษจะต้องผ่านการพิจารณาโดยกระบวนการตามกฎหมายซึ่งโดยปกติจะทำโดยศาลอาญาหรือศาลอาญาทหาร ดังนั้น โทษประหาร จึงต่างกับ

การสังหารตามอำเภอใจ หรือ การสังหารโดยการพิจารณาอย่างรวบรัด หรือการสังหารนอกกฎหมาย ซึ่งเป็นการจงใจทำให้คนตายโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยไม่ผ่านกระบวนการยุติธรรม แม้ว่าตามกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ได้กำหนดว่าในประเทศที่ยังไม่ยกเลิกโทษประหาร โทษประหารจะมีได้แต่เฉพาะกับอาชญากรรมที่ร้ายแรงที่สุด **แต่ความเห็นของนักกฎหมายสิทธิมนุษยชนส่วนหนึ่ง** เห็นว่า โทษประหารชีวิตโดยตัวเองขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าโทษประหารชีวิตจะไม่ขัดต่อกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (ICCPR : International Covenant on Civil and Political Rights) แต่วิธีการประหารชีวิตอาจจะขัดต่อสิทธิมนุษยชน เช่น การใช้ก้อนหินขว้างให้ตาย หรือโบยให้ตาย ถือได้ว่าเป็นการลงโทษที่ทารุณโหดร้ายและขัดต่อสิทธิมนุษยชน (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน, 2555, น. 56-57)

จากคำอธิบาย ดังกล่าว จะพบว่า โทษประหารชีวิตนั้น ไม่สามารถทำได้ตามอำเภอใจ จะใช้กับอาชญากรรมที่ร้ายแรงเท่านั้น และต้องผ่านกระบวนการตามกฎหมายและศาลเท่านั้น อีกทั้งโทษประหารชีวิตก็ยังไม่ได้ขัดต่อองค์ระหว่างประเทศ ICCPR

โทษประหารชีวิตตามคำอธิบายนี้ จึงไม่น่าจะเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนแต่อย่างใด เป็นเพียงความเห็น (แต่ความเห็นเท่านั้น) ของนักกฎหมายสิทธิมนุษยชนส่วนหนึ่งเท่านั้น ที่เห็นว่า โทษประหารโดยตัวเองขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งเมื่อพิจารณาหลักสิทธิมนุษยชนก็ไม่ได้ระบุเกี่ยวกับโทษประหารชีวิตว่า เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน ไร้อย่างใด

3. กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights – ICCPR)

ICCPR คือ สนธิสัญญาพหุภาคี ซึ่งสมาชิกใหญ่แห่งสหประชาชาติรับรองเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ.2509 และมีผลใช้บังคับเมื่อ 23 มีนาคม พ.ศ. 2519 สนธิสัญญานี้ให้คำมั่นสัญญาว่าภาคีจะเคารพสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมืองของบุคคล ซึ่งรวมถึงสิทธิในชีวิต เสรีภาพใน

ศาสนา เสรีภาพในการพูด เสรีภาพในการชุมนุม สิทธิเลือกตั้ง และสิทธิในการได้รับการพิจารณาความอยุติธรรม จนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 กติการะหว่างประเทศนี้มีประเทศลงนาม 72 แห่งและภาคี 165 แห่ง

ICCPR เป็นส่วนหนึ่งของ "ร่างกฎหมายสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ" ร่วมกับปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR) และกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights หรือ ICESCR)

กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมืองนี้ติดตามตรวจสอบโดยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน (Human Rights Committee) (หน่วยงานต่างหากจากคณะมนตรีสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Human Rights Council) ซึ่งได้แทนที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Commission on Human Rights) ภายใต้กฎบัตรสหประชาชาติใน พ.ศ. 2549)

ซึ่งตั้งขึ้นอย่างถาวร เพื่อพิจารณารายงานตามกำหนดเวลา ที่ส่งเข้ามาโดยรัฐสมาชิกตามข้อตกลงในสนธิสัญญา สมาชิกของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนนั้นจะคัดเลือกโดยรัฐสมาชิก แต่ไม่ได้เป็นตัวแทนของรัฐใด ๆ

ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีของสนธิสัญญานี้โดยการภาคยานุวัติ (ภาคยานุวัติ คือ การที่รัฐหนึ่งซึ่งไม่ได้เป็นรัฐภาคีที่เข้าร่วมเจรจาและลงนามในสนธิสัญญาตั้งแต่แรก ได้ดำเนินการให้ความยินยอมเพื่อเข้าเป็นภาคีสนธิสัญญาและผูกพันตามสนธิสัญญานั้นได้มีผลใช้บังคับอยู่ก่อนแล้ว) แล้วและสนธิสัญญานั้นได้มีผลใช้บังคับอยู่ก่อนแล้ว) เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2539 และมีผลบังคับใช้กับไทยเมื่อวันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2540

ซึ่งเนื้อหาใน ICCPR ในภาค 3 ข้อ 6 ได้ระบุว่า

“In countries which have not abolished the death penalty, sentence of death may be imposed only for the most serious crimes in accordance with the law in force at the time of the commission of the crime and not contrary to the

provisions of the present Covenant and to the Convention on the Prevention and Punishment of the Crime of Genocide. This penalty can only be carried out pursuant to a final judgement rendered by a competent court” (<https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>)

เนื้อหาดังกล่าว หมายความว่า ในประเทศที่ยังมิได้ยกเลิกโทษประหารชีวิต การลงโทษประหารชีวิตอาจกระทำได้เฉพาะคดีอุกฉกรรจ์ที่สุดตามกฎหมายที่ใช้บังคับ ในขณะที่กระทำ ความผิด และไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งกติกา นี้ และต่ออนุสัญญาว่าด้วยการป้องกันและการลงโทษอาชญากรรมล้างเผ่าพันธุ์ การลงโทษเช่นนี้จะกระทำได้อีก แต่โดยคำพิพากษาถึงที่สุดของศาล ซึ่งก็หมายความว่า ICCPR ก็ไม่ได้ยับยั้งโทษประหารชีวิตหรือมองว่าโทษประหารเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน แต่อย่างใด เพียงแต่โทษประหารต้องใช้กรณีคดีอุกฉกรรจ์และตามกฎหมายเท่านั้น

4. ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights)

ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน เป็นเอกสารประวัติศาสตร์ในการวางรากฐาน ด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศฉบับแรกของโลก และเป็นพื้นฐานของกฎหมายระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนทุกฉบับที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนถือเป็นมาตรฐานที่ประเทศ สมาชิกสหประชาชาติได้ร่วมกันจัดทำเพื่อส่งเสริม และคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของประชาชนทั่วโลก โดยเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2491 (ค.ศ. 1948) ที่ประชุมสมัชชาสหประชาชาติสมัยสามัญที่ 3 ได้มีมติรับรองปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ ประเทศไทยเป็น 1 ใน 48 ประเทศแรกที่ ลงคะแนนเสียงร่วมรับรองปฏิญญาดังกล่าว ในการประชุม ดังกล่าว ซึ่งจัดขึ้น ณ กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส

เนื้อหาของปฏิญญา ดังกล่าว มีทั้งหมด 30 ข้อ ซึ่งเนื้อหาข้อที่ 5 เป็นข้อหลัก ที่ฝ่ายไม่เห็นด้วยกับโทษประหาร มักจะนำมาเป็นข้ออ้างว่าโทษประหารขัดกับหลักสิทธิ

มนุษยชน ซึ่งเนื้อหาข้อที่ 5 มีดังนี้ (กรมองค์การระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ, 2551, น. 7)

Article 5

“No one shall be subjected to torture or to cruel, inhuman or degrading treatment or punishment.”

หมายความว่า บุคคลใดจะถูกกระทำการทรมาน หรือ การปฏิบัติหรือการลงโทษที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือย่ำยีศักดิ์ศรีไม่ได้ เจตนารมณ์ของเนื้อหาความดังกล่าว น่าจะหมายความว่า เป็นหลักประกันว่า ในปัจจุบันและในอนาคต จะต้องไม่มีการกระทำอะไรที่ทรมาน โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือย่ำยีศักดิ์ศรี เพราะในอดีต ประเทศต่าง ๆ รวมทั้งประเทศไทย ก็เคย มีการลงโทษที่โหดร้าย เช่น วิธีการประหารชีวิตตามพระไอยการกระบดศึก 21 สถาน (<http://oknation.nationtv.tv/blog/localbetong/2010/09/26/entry-1>) เช่น ให้ต่อยกระบานตีตะ (กบาลตีระชะ) เลิกออก (เปิดออก) เสียแล้ว เอาคีมคีบก้อนเหล็กแดงใหญ่ ใส่ลงไปน้ำมันระหมอง (มันสมอง) หรือ ให้เคี้ยวน้ำมันให้เดือดพลุ่งพล่าน แล้วลาดสาดลงมาแต่ศีรษะ (ศีรษะ) จนกว่าจะตาย

เนื้อหาความดังกล่าว ก็ได้ชี้ชัดว่า โทษประหารชีวิต ถือเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน แต่อย่างใด อีกทั้งสาเหตุของการจัดทำปฏิญญาดังกล่าว เป็นผลมาจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่ได้นำความหายนะมาสู่ชีวิตและทรัพย์สินของหลายประเทศทั่วโลก ชาวโลกได้ประจักษ์ถึงความทารุณโหดร้ายของพรรคนาซีเยอรมัน ที่ได้ฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ชาวยิวหลายล้านคนและกระทำการย่ำยีประชาชนทุกประเทศที่เยอรมันเข้ายึดครอง ประเทศฝ่ายสัมพันธมิตรจึงเห็นพ้องต้องกันว่าต้องแสวงหามาตรการในการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นอีก ซึ่งก็ไม่ได้เกี่ยวข้องกับโทษประหารชีวิตแต่อย่างใด

5. กฎหมายรัฐธรรมนูญของไทย

เนื้อหาในรัฐธรรมนูญไทย ฉบับพุทธศักราช 2540 2550 และ 2560 มีเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ซึ่งบางฉบับก็ได้มีการบัญญัติเกี่ยวกับ โทษประหารชีวิตไว้อย่างชัดเจน เช่น

5.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ในมาตรา 31 ได้ระบุว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย การทรมาน ทารณกรรม หรือการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรม จะกระทำมิได้ แต่การลงโทษประหารชีวิตตามที่กฎหมายบัญญัติไม่ถือว่าเป็นการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรมตามความในวรรคนี้” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช, 2540)

5.2 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ใน มาตรา 32 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย การทรมาน ทารณกรรม หรือการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้าย หรือไร้มนุษยธรรม จะกระทำมิได้ แต่การลงโทษตามคำพิพากษาของศาลหรือตามที่กฎหมายบัญญัติ ไม่ถือว่าเป็นการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรมตามความในวรรคนี้” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช, 2550)

5.3 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ใน มาตรา 28 “บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย การจับและการคุมขังบุคคลจะกระทำมิได้ เว้นแต่มีคำสั่งหรือหมายของศาลหรือมีเหตุอย่างอื่น ตามที่กฎหมายบัญญัติ การค้นตัวบุคคลหรือการกระทำใดอันกระทบกระเทือนต่อสิทธิหรือเสรีภาพในชีวิตหรือร่างกาย จะกระทำมิได้ เว้นแต่มีเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

การทรมาน ทารณกรรม หรือการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรมจะกระทำมิได้” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช, 2560)

จากเนื้อหาของรัฐธรรมนูญทั้ง 3 ฉบับ จะพบว่า ฉบับปี พ.ศ. 2540 ซึ่งถือเป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ดีที่สุดฉบับหนึ่ง บางที่เรียกว่า เป็นรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน อีกทั้งยังเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรก ที่มีบทบัญญัติในการจัดตั้งกลไกระดับชาติเพื่อทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิมนุษยชน ซึ่งก็คือ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (อุดมศักดิ์ สนิธิพงษ์, 2548, น.160) ก็ยังระบุว่า โทษประหารชีวิตตามที่กฎหมายบัญญัติ ไม่ถือเป็นวิธีการที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม

ส่วนรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ.2550 แม้จะไม่ได้ระบุให้ชัดเกี่ยวกับโทษประหาร แต่ก็ยังมีเนื้อหาที่ครอบคลุมไว้ว่า การลงโทษตามคำพิพากษาของศาลหรือตามที่

กฎหมายบัญญัติ ไม่ถือเป็นการลงโทษที่โหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรม

จนกระทั่งรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2560 เนื้อหา ก็ยังไม่ครอบคลุมหรือกล่าวให้ชัดเจนว่า โทษประหารเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน แต่อย่างใด เพียงแต่เนื้อหา รัฐธรรมนูญฉบับนี้ ก็ยังเป็นหลักประกันเรื่องสิทธิเสรีภาพในชีวิตและร่างกายที่จะมีใครมาละเมิดมิได้ ยกเว้นคำสั่งศาล และการทรมาน ทารณกรรม หรือการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรมจะกระทำมิได้ ไม่ได้มีรัฐธรรมนูญฉบับใด ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า โทษประหารชีวิตเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนแต่อย่างใด

ส่วนเหตุผลอื่น ๆ ได้แก่

- การมีโทษประหารชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กับการลดลงของอาชญากรรม เหตุผลดังกล่าว คงต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เนื่องจากอาชญากรรมถือเป็นปัญหาสังคม และเมื่อเป็นปัญหาสังคม ก็มีความสลับซับซ้อน สาเหตุของปัญหาอาชญากรรมจึงไม่ใช่เกิดจากเหตุผลใดเหตุผลเดียว คงไม่มีใครสามารถยืนยันได้อย่างชัดเจน (แม้จะอ้างผลงานวิจัย) ว่า โทษประหารชีวิตมีความสัมพันธ์กับการลดลงของอาชญากรรมหรือไม่

- เหตุผลต่อมา ที่ว่า สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบยุติธรรมทางอาญาย่อมมี ความเสี่ยงที่จะเกิดการเลือกปฏิบัติหรือการตัดสินใจที่มีความผิดพลาดได้ ประเด็นก็คือ ต้องไปแก้ไขที่กระบวนการหรือระบบยุติธรรม ไม่ให้เกิดความผิดพลาด ไม่ใช่หาเหตุผลนี้มาเป็นข้ออ้างในการยกเลิกโทษประหาร หากยกเลิกโทษประหารด้วยเหตุผลนี้ แต่กระบวนการยุติธรรมยังไม่ได้รับการแก้ไข จะถูกต้องหรือไม่

- ส่วนเหตุผลที่ว่า ในหลายประเทศมีการยกเลิกโทษประหารชีวิต ไทยจึงต้องยกเลิกโทษประหารด้วยเหตุผลนี้ คงต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละประเทศ เช่น คุณภาพประชากร สภาพสังคม เศรษฐกิจ ของแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน ประเทศใดที่มีคดีอาชญากรรมน้อย และไม่มี ความรุนแรงของอาชญากรรม จะมีหรือไม่มีโทษประหารคงไม่ใช่ประเด็นหลัก เพราะคงไม่มีการบังคับใช้โทษประหารชีวิตเกิดขึ้น ในสภาพความเป็นจริงอยู่แล้ว

และเหตุผลสุดท้าย โทษประหารเป็นการตัดโอกาสให้ผู้กระทำผิดกลับตัวเป็นคนดีและไม่มีโอกาส

กลับคืนสู่สังคม ดังนั้น ข้อเสนอของฝ่ายไม่เห็นด้วยกับโทษประหาร คือ หามาตรการอื่นมารองรับ นั่นก็คือ การใช้โทษจำคุกตลอดชีวิตอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้ก็สอดคล้องกับคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ที่ได้ศึกษาแนวทางยกเลิกโทษประหารชีวิตไว้ โดยต้องมีมาตรการรองรับที่มีคุณภาพมาทดแทน เช่น การใช้โทษจำคุกตลอดชีวิต อย่างแท้จริง (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, 2556, น. 52)

เหตุผลข้อนี้เมื่อฟังแล้วก็เกิดข้อสงสัยว่า หากมีการลงโทษจำคุกตลอดชีวิตอย่างแท้จริง แทนการลงโทษประหารชีวิต จะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิดกลับตัวเป็นคนดีได้อย่างไร ในเมื่อชีวิตที่เหลืออยู่นั้น ต้องใช้ชีวิตอยู่ในเรือนจำ ไม่มีโอกาสกลับคืนสู่สังคมอีกแล้ว และการลงโทษจำคุกตลอดชีวิต น่าจะเป็นการกระทำที่ทารุณกรรมหรือไม่ เพราะชีวิตทั้งชีวิตจะหมดสิ้นอิสระภาพ อีกทั้งเมื่อผู้กระทำผิดถูกลงโทษจำคุกก็ต้องยอมรับว่า สิทธิมนุษยชนของตนเอง ในหลายเรื่องต้องถูกจำกัดลงอยู่แล้ว

บุคคลที่มีชื่อเสียงจำนวนมาก ทั้งนักปราชญ์ นักการเมือง นักวิชาการ ฯลฯ เห็นพ้องต้องกันว่า อิสระภาพเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เช่น โฮจิมินห์ อดีตผู้นำเวียดนาม ได้กล่าวว่า

“Nothing is more precious than independence
and liberty”

Ho Chi Minh

บรรณานุกรม

- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม. (2556). *บทวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์และเชื่อมโยงเพื่อวางทิศทางแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2557-2561)*. กรุงเทพฯ: กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม.
- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม. (2557). *รณรงค์เปลี่ยนแปลงโทษประหารชีวิตตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล*. กรุงเทพฯ: กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม.
- กรมองค์การระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ. (2551). *ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights)* กรุงเทพฯ: กรมองค์การระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ.
- คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2555). *ศัพท์สิทธิมนุษยชน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ.

สรุป

สิทธิมนุษยชนนั้น เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคนที่ต้องได้รับและจะมีใครมาละเมิดไม่ได้ แต่การกล่าวอ้างว่า โทษประหารชีวิตนั้นเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน คงต้องมีการอธิบายและมีกรอบคิดที่ชัดเจนว่า ละเมิดหรือไม่อย่างไร และคงต้องแยกแยะทำความเข้าใจให้ชัดเจน ระหว่างการทำทารุณกรรม การฆ่า การลงโทษที่โหดเหี้ยม เป็นสิ่งที่จะกระทำไม่ได้และต้องไม่เกิดขึ้น

เมื่อมีบุคคลใดกระทำความผิดตามที่กฎหมายระบุไว้ ย่อมต้องได้รับโทษ เพียงแต่การได้รับโทษนั้นต้องผ่านขั้นตอนของกระบวนการที่บริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่มีการใช้วิธีการที่โหดร้ายทารุณ แต่ระดับความผิดที่กระทำความผิดต้องได้รับโทษที่แตกต่างกัน ผู้กระทำความผิดที่รุนแรง โทษที่ได้รับก็จะต้องทัดเทียมกับการกระทำนั้น โทษประหารจะคงอยู่หรือยกเลิก ไม่น่าจะสำคัญเท่าการคิดและหาวิธีทำอย่างไรให้คดีอาชญากรรมลดลงและไม่มีการก่ออาชญากรรมที่รุนแรงเกิดขึ้นในสังคม

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2556). *ประมวลศัพท์และความรู้สิทธิมนุษยชน เล่ม ๒ ศัพท์สิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนศึกษา* สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ.

“พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐” (๒๕๖๐, ๑๒ ธันวาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๔ ตอนที่ ๑๒๓ ก หน้า ๒.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐”. (๒๕๕๐, ๑๑ ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๔ ตอนที่ ๑๑๕ ก หน้า ๗.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐”. (๒๕๕๐, ๒๔ สิงหาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๔ ตอนที่ ๔๗ ก หน้า ๘-๙.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐”. (๒๕๖๐, ๖ เมษายน) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๔ ตอนที่ ๔๐ ก หน้า ๘-๙.

อุดมศักดิ์ สินธิพงษ์. (๒๕๕๘). *สิทธิมนุษยชน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

(<https://www.ohchr.org/en/issues/pages/whatarehumanrights.aspx>)

(<https://www.ohchr.org/en/issues/pages/whatarehumanrights.aspx>)

(<https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>)

(<http://oknation.nationtv.tv/blog/localbetong/2010/09/26/en>)

มาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ Criminal Law Measures to Protect Computer Data

สมศักดิ์ เตียรจรรณกุล¹

Somsak Tienjaroonkul

thaibangthai@gmail.com

Received:	30-06-2018
Revised:	09-11-2018
Accepted:	09-01-2019

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเอกสารมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาลักษณะและประเภทของข้อมูลคอมพิวเตอร์ ในฐานะวัตถุแห่งการกระทำกับลักษณะแห่งการกระทำโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์ (2) วิเคราะห์บทบัญญัติและอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายทางอาญาเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์จากการกระทำโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์ และ (3) เสนอแนะการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรการทางอาญาในการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) ลักษณะและประเภทของข้อมูลคอมพิวเตอร์มีดังนี้ ข้อมูล ข้อ ความ คำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใดบรรดาที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ในสภาพที่ระบบคอมพิวเตอร์อาจประมวลผลได้ และให้หมายความรวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย ส่วนการโจรกรรมข้อมูล หมายถึง ลักษณะแห่งการกระทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ ซึ่งอาจทำโดยการเจาะระบบ (hack) โดยมิชอบ หรือเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยชอบ แต่สำเนาไปโดยมิชอบ หรืออาจเป็นการได้ไปด้วยวิธีสามัญ เช่น เห็นหน้าจอคอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟน และจดจำไป เป็นต้น (2) อุปสรรคคือไม่มีกฎหมายอาญาคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ในฐานะวัตถุแห่งการกระทำจากปัญหาการโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ และ (3) ข้อเสนอแนะการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 โดยกำหนดให้มีความผิดฐานสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นไปโดยมิชอบ และความผิดฐานได้รับข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ โดยรู้ว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้มาจากการทำความผิดฐานสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ

คำสำคัญ: ข้อมูลคอมพิวเตอร์ สำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

¹สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

School of Law, Sukhothai Thammathirat Open University

Abstract

This documentary research study has 3 objectives. (1) to study characteristics and types of the computer data as the material of action, and the manner by which the data is hacked. (2) to analyze legal provisions and obstacles in the enforcement of criminal law related to the protection of computer data from hacking, and (3) to recommend amendment of the criminal law measures to protect the computer data.

The result of this study are found that : (1) characteristics and types of computer data are data, statements, or sets of instructions contained in a computer system, the output of which may be processed by a computer system including electronic data, according to the Law of Electronic Transactions, whereas “computer hacking” means to illegally copy data from other computers by unauthorized access, or to legally access but illegally copy the data, or simply by e.g. viewing the computer or smartphone on-screen information for illegal intent .(2) For obstacles, there is no criminal offense to protect the computer data from either hacking or data copying, and (3) Recommend for amending, the Computer Crime Act B.E. 2550 to designating offence related to illegal copying of other people’s computer data as well as offence related to illegal importing of a third party’s computer data aforementioned.

Keywords: Computer Data, Computer Data Copying, Computer Crime Act

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานวิจัยเรื่อง “มาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์” มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องเดิมที่สรุปรายงานการวิจัยเสร็จสิ้นแล้ว คือเรื่อง “ความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา”² เนื่องจากบัตรอิเล็กทรอนิกส์บางประเภทหรือบางกรณี เก็บหรือรักษาไว้ในรูปข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ บทบัญญัติของกฎหมายทั้งสองกรณี คือ บัตรอิเล็กทรอนิกส์กับข้อมูลคอมพิวเตอร์ จึงมีความเกี่ยวพันใกล้ชิดกัน

อีกทั้งสังคมวัฒนธรรมปัจจุบันเทคโนโลยีเปลี่ยนไปจากอดีตมาก คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทสำคัญแทบทุกด้านทุกสาขาทั้งภาครัฐและเอกชน และข้อมูลขององค์กรหรือข้อมูลส่วนบุคคลทั้งของภาครัฐ และเอกชนจำนวนมากมีลักษณะการใช้งานหรือถูกจัดเก็บในรูปของข้อมูลคอมพิวเตอร์ อันเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญ โดยอาจเป็นข้อมูลทางบัญชี ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลสายการบิน

ข้อมูลความลับทางราชการ หรือข้อมูลทางธุรกิจ หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสิ่งบ่งชี้เฉพาะบุคคล (identification) ลายนิ้วมือ ลายมือ ลายเท้า บัตรประจำตัวประชาชน รหัสโทรศัพท์ (pinphone) ประวัติการทำฟัน จอประสาทตา (retina) ที่จัดเก็บในรูปข้อมูลคอมพิวเตอร์

เมื่อข้อมูลคอมพิวเตอร์ถูกโจรกรรมด้วยการสำเนาไป หรือวิธีการอื่น ย่อมก่อความเสียหายให้แก่เจ้าของข้อมูลคอมพิวเตอร์ และบางกรณีความเสียหายอาจถึงขั้นประเมินค่ามิได้ เช่น ข้อมูลลูกค้าของ สถาบันการเงิน หรือข้อมูลความลับของทางราชการ เป็นต้น

กรณีข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้เคยเกิดการกระทำที่มีการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์จนถึงขั้นเป็นคดีอาญานำเสนอขึ้นสู่ศาล ทั้งยังมีประเด็นข้อกฎหมายพิพาทโต้แย้งไปถึงศาลฎีกา และคดีถึงที่สุดด้วยการยกฟ้องจำเลย

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 5161/2547 จำเลยเป็นพนักงานแผนกต่างประเทศของโจทก์ร่วมมีหน้าที่เตรียม

² สมศักดิ์ เสียรจุณกุล รายงานการวิจัยเรื่อง ความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา ทูลอดหนุนการวิจัยจากกองทุนรัตนโกสินทร์สมโภช 200 ปี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ปี 2559

เอกสารคำขอใบอนุญาตติดต่อหน่วยราชการ ติดต่อประสานงานกับลูกค้าต่างประเทศ ในวันเวลา และสถานที่เกิดเหตุตามฟ้อง จำเลยนำเอกสารจำนวนประมาณ 400 แผ่น ตามเอกสารหมายเลข 3 จากสำนักงานโจทก์ร่วมไปไว้ที่บ้านจำเลยเพื่อทำงานให้แก่โจทก์ร่วม กับนำแผ่นบันทึกข้อมูลเปล่าลอกข้อมูลในการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ของโจทก์ร่วมจากแผ่นบันทึกข้อมูลที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของโจทก์ร่วมจำนวนรวม 41 แผ่น มีปัญหาวินิจฉัยตามฎีกาของโจทก์ร่วมว่า การกระทำของจำเลยเป็นความผิดตามฟ้องหรือไม่

สำหรับความผิดฐานเอาไปเสียซึ่งเอกสารในประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่โจทก์ร่วมหรือผู้อื่นนั้น โจทก์ร่วมฎีกาว่า โจทก์ร่วมมีระเบียบห้ามนำเอกสารออกนอกที่ทำการ แม้จะไม่ถือเป็นข้อห้ามเด็ดขาดตามระเบียบนั้น แต่มิได้หมายความว่า เมื่อพนักงานนำงานออกจากที่ทำการของโจทก์ร่วมไปทำต่อที่บ้านแล้วพนักงานไม่จำเป็นต้องนำเอกสารที่เหลือหรือมิได้ใช้งานแล้วมาคืนโจทก์ร่วม การที่จำเลยทำงานเสร็จแล้วกลับไม่นำเอกสารที่เกี่ยวข้องมาคืนเพื่อส่งคืนลูกค้าเป็นการทำให้โจทก์ร่วมเสียหายแล้ว เพราะเอกสารส่วนหนึ่งเป็นความลับของลูกค้า เห็นว่าตามคำเบิกความของนาง จ. พนักงานโจทก์ร่วม ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายต่างประเทศได้ความว่า เอกสารหมายเลข 3 ซึ่งลูกค้าส่งมาให้โจทก์ร่วมนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือรับรองของบริษัท บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น งบบัญชี กำไร-ขาดทุน และสำเนาหนังสือเดินทาง เอกสารดังกล่าวจึงล้วนเป็นเอกสารที่บุคคลสามารถไปขอตรวจสอบและขอคัดสำเนาได้จากกรมทะเบียนการค้ากระทรวงพาณิชย์ จึงไม่ถือเป็นความลับของบริษัทลูกค้าโจทก์ร่วมอันต้องปกปิด

ดังนั้น การที่จำเลยใช้เอกสารดังกล่าวปฏิบัติในหน้าที่ให้แก่โจทก์ร่วมเสร็จ แล้วไม่นำกลับคืนแก่โจทก์ร่วมจึงไม่น่าจะเป็นเหตุให้โจทก์ร่วมหรือลูกค้าของโจทก์ร่วมต้องเสียหาย การกระทำของจำเลยจึงไม่เป็นความผิดฐานเอาไปเสียซึ่งเอกสาร โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่โจทก์ร่วมหรือผู้อื่น ศาลล่างทั้งสองวินิจฉัยปัญหานี้ชอบแล้ว ศาลฎีกาเห็นพ้องด้วย ฎีกาของโจทก์ร่วมข้อนี้ฟังไม่ขึ้น

ปัญหาวินิจฉัยตามฎีกาของโจทก์ร่วม การที่จำเลยนำแผ่นบันทึกข้อมูลเปล่าลอกข้อมูลจากแผ่นบันทึกข้อมูลที่

อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของโจทก์ร่วม เป็นความผิดฐานลักทรัพย์หรือไม่ โจทก์ร่วมฎีกาว่าข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ของโจทก์ร่วมมีรูปร่างเป็นตัวอักษร ภาพ แผนผังและตราสาร จึงเป็นทรัพย์ตาม ป.พ.พ. มาตรา 137 การที่จำเลยเอาข้อมูลของโจทก์ร่วมดังกล่าวไป จึงเป็นความผิดฐานลักทรัพย์ เห็นว่า ข้อมูล ตามพจนานุกรมให้ความหมายว่า “ข้อเท็จจริง หรือสิ่งที่ถือหรือยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริงสำหรับใช้เป็นหลักอนุมานหาความจริงหรือการคำนวณ” ส่วนข้อเท็จจริงหมายความว่า “ข้อความแห่งเหตุการณ์ที่เป็นมาหรือที่เป็นอยู่ตามจริง ข้อความหรือเหตุการณ์ที่จะต้องวินิจฉัยว่าเท็จ หรือจริง” ดังนั้นข้อมูลจึงไม่นับเป็นวัตถุมีรูปร่าง สำหรับตัวอักษร ภาพ แผนผัง และตราสารเป็นเพียง สัญลักษณ์ที่ถ่ายทอดความหมายของข้อมูลออกจากแผ่นบันทึกข้อมูลโดยอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ มิใช่รูปร่างของข้อมูล เมื่อ ป.พ.พ. มาตรา 137 บัญญัติว่า ทรัพย์หมายความว่า วัตถุมีรูปร่าง ข้อมูลใน แผ่นบันทึกข้อมูลจึงไม่ถือเป็นทรัพย์ การที่จำเลยนำแผ่นบันทึกข้อมูลเปล่าลอกข้อมูลจากแผ่นบันทึกข้อมูลของโจทก์ร่วม จึงไม่เป็นความผิดฐานลักทรัพย์ตามฟ้อง ศาลล่างทั้งสองพิพากษายกฟ้อง ศาลฎีกา เห็นพ้องด้วย ฎีกาของโจทก์ร่วมทุกข้อฟังไม่ขึ้น

ดังนั้น จากคำพิพากษาศาลฎีกาข้างต้น การโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นไปโดยไม่ชอบ จึงไม่มีกฎหมายที่กำหนดให้เป็นความผิดและโทษ เพื่อกู้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์

ต่อมามี คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4311/2557 วินิจฉัยว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ก็คือวัตถุอื่นใดประเภทหนึ่ง ตามนิยามของประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 1 (7) ดังนั้น หากมีการทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษรโดยวิธีพิมพ์ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นก็เป็เอกสาร

จากคำพิพากษาศาลฎีกาทั้ง 2 ฉบับ ไม่ทำให้ช่องว่างแห่งกฎหมายอาญาที่ไม่สามารถคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้รับการแก้ไขปัญหากรณีการโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ลงได้ ไม่ว่าลักษณะแห่งการกระทำโจรกรรมหรือ สำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์จะกระทำโดยรูปแบบเจาะระบบ หรือที่เรียกกันว่าแฮ็ก (hack) หรือรูปแบบโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไป โดยเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บ

ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือรูปแบบโปรแกรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยวิธีสามัญก็ตาม ซึ่งตามคำพิพากษาฎีกาที่ 5161/2547 ก็ได้วินิจฉัยไว้ว่าการกระทำ “เอาไป” ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 334 ฐานลักทรัพย์ ต้องมีการพรากทรัพย์ไป แต่การโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยไม่มีสิทธิ ไม่ได้มีการพรากข้อมูลคอมพิวเตอร์ไป หากข้อมูลคอมพิวเตอร์ก็ยังคงอยู่กับผู้ทรงสิทธิเดิม เพียงมีการคัดลอกข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือจดจำไปเท่านั้น ดังที่ศาลฎีกาได้วินิจฉัยไว้ตามคำพิพากษาฎีกาที่ 5161/2547 “ข้อมูลคอมพิวเตอร์” ไม่ได้อยู่ในความหมายของคำว่า “ทรัพย์” ซึ่งผู้เขียนเห็นพ้องด้วยกับศาลฎีกา กล่าวคือ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ไม่ใช่วัตถุที่มีรูปร่างอันอาจมีรูปร่างโดยตัวของมันเองหรือโดยอาศัย สิ่งอื่นเป็นรูปร่าง³ อีกทั้งลักษณะแห่งการกระทำเป็นเพียงการแบ่ง : Share ข้อมูลคอมพิวเตอร์ มิใช่เอาไป ในลักษณะที่พรากการครอบครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปเสียทีเดียว ข้อมูลคอมพิวเตอร์ก็ยังคงอยู่กับ ฮาร์ดดิสก์หรือแผ่นบันทึกข้อมูลของเจ้าของข้อมูลคอมพิวเตอร์ เมื่อข้อมูลคอมพิวเตอร์มิได้อยู่ในความหมายของคำว่าทรัพย์ การกระทำของจำเลยจึงไม่เป็นความผิดฐานลักทรัพย์

เมื่อการโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยไม่มีสิทธิ มิใช่เอาไปในลักษณะที่พรากการครอบครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปเสียทีเดียว กรณีจึงไม่อาจเป็นความผิดฐานเอาไปเสียซึ่งเอกสารตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 188 เช่นเดียวกัน

การศึกษาวินิจฉัยมาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์จึงมีความสำคัญ เพื่อให้ได้ทราบถึงข้อบกพร่องหรือปัญหา รวมทั้งเพื่อให้ได้แนวทาง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายกับค้นหาและจัดวางมาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อผลในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่มีลักษณะแห่งการกระทำโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาลักษณะและประเภทของข้อมูลคอมพิวเตอร์ ในฐานะวัตถุแห่งการกระทำ กับลักษณะแห่งการกระทำโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์
2. วิเคราะห์บทบัญญัติและอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายทางอาญา เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์จากการกระทำโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์
3. เพื่อเสนอแนะการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรการทางอาญาในการ คุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์

นิยามศัพท์

“กฎหมายทางอาญา” หมายถึง ประมวลกฎหมายอาญาและความผิดทางอาญาตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 (ความหมายเฉพาะงานวิจัยนี้)

“โจรกรรมข้อมูล” หมายถึง ลักษณะแห่งการกระทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ ซึ่งอาจทำได้โดยการเจาะระบบ (hack) โดยมิชอบ หรือเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยชอบ แต่สำเนาไปโดยมิชอบ หรืออาจเป็นการได้ไปด้วยวิธีสามัญ (ความหมายเฉพาะงานวิจัยนี้) เช่น เห็นหน้าจอคอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟน และจดจำไป เป็นต้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงลักษณะ และประเภทของข้อมูลคอมพิวเตอร์กับลักษณะแห่งการกระทำโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์
2. ได้ทราบถึงข้อบกพร่องหรือปัญหาของบทบัญญัติกฎหมายทางอาญาเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์จากการกระทำโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์
3. ได้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติของกฎหมายทางอาญา เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์จากการกระทำโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์

³ จิตติ ดิงศภัทัย กฎหมายอาญา ภาค 2 ตอน 2 และภาค 3 พิมพ์ครั้งที่

7 กรุงเทพมหานคร: เนติบัณฑิตยสภา 2553 หน้า 520-521

4. ได้ข้อค้นพบเพื่อประโยชน์สำหรับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในการพัฒนาปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

5. ได้ข้อค้นพบเพื่อนำไปใช้สำหรับการเรียนการสอนของสาขาวิชานิติศาสตร์ และสำหรับปรับปรุงเอกสารการสอนชุดวิชากฎหมายอาญา 2 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิธีการวิจัย

วิธีการศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพจากเอกสาร โดยจะรวบรวมบทบัญญัติของความผิดเกี่ยวกับลักษณะแห่งการกระทำโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์ คำพิพากษาศาลฎีกา ตำรา และบทความที่เกี่ยวข้องของไทยและต่างประเทศ เมื่อรวบรวมเสร็จ จะทำการวิเคราะห์บทบัญญัติของกฎหมายอาญาที่เกี่ยวข้องว่ามีข้อบกพร่องอย่างไร ทั้งในทางทฤษฎีและการปรับใช้ในทางคดี เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย หรือเสนอแนะฐานความผิดใหม่ เพื่อจัดวางมาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลถึงลักษณะและประเภทของข้อมูลคอมพิวเตอร์ ในฐานวัตถุแห่งการกระทำ กับลักษณะแห่งการกระทำโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์ กฎหมายอาญาของประเทศไทยและต่างประเทศบางประเทศ เช่น ประเทศอังกฤษ กับประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งถือว่าประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่มีกฎหมายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ก้าวหน้าที่สุด มีข้อสรุปและข้อเสนอแนะมาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยสามารถวิเคราะห์ตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยข้อ 1. ศึกษาลักษณะและประเภทของข้อมูลคอมพิวเตอร์ ในฐานวัตถุแห่งการกระทำกับลักษณะแห่งการกระทำโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยมีข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 1. ดังนี้

จากความหมายของ “ข้อมูลคอมพิวเตอร์” หมายความว่า ข้อมูล ข้อความ คำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด บรรดาที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ในสภาพที่ระบบคอมพิวเตอร์อาจประมวลผลได้ และให้หมายความรวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

ส่วนบทนิยามของ “การโจรกรรมข้อมูล” ซึ่งหมายถึง ลักษณะแห่งการกระทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ ซึ่งอาจทำได้โดยการเจาะระบบหรือแฮ็ก (hack) โดยมิชอบ หรือเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยชอบแต่สำเนาไปโดยมิชอบ หรืออาจเป็นการได้ไปด้วยวิธีสามัญ เช่น เห็นหน้าจอคอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟน และจดจำไป เป็นต้น

บทนิยามทั้งสองข้างต้น ซึ่งปรากฏตามบทที่ 1 สามารถแบ่งลักษณะแห่งการกระทำเกี่ยวกับการโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์ออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบแรก เจาะระบบ หรือที่เรียกกันว่าแฮ็ก (hack) ซึ่งเป็นการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยไม่มีสิทธิ ด้วยเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้กระทำอยู่ห่างโดยระยะทางกับข้อมูลคอมพิวเตอร์เป้าหมาย

รูปแบบที่สอง โจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์

กรณีแรก เข้าถึงโดยมีสิทธิ การเข้าถึงโดยมีสิทธิหมายถึง ผู้กระทำเอาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปนั้น มีรหัสผ่านหรือได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้ แต่ไม่มีสิทธิสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไป ซึ่งอาจเป็นกรณีมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ประโยชน์ภายในองค์กร แต่ไม่มีสิทธินำหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปใช้สำหรับประโยชน์ส่วนตัวหรือประโยชน์ขององค์กรอื่น

กรณีที่สอง เข้าถึงโดยไม่มีสิทธิ กรณีของการเข้าถึงโดยไม่มีสิทธิ หมายถึง ผู้กระทำเอาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปนั้น ไม่มีรหัสผ่าน หรือไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้ แต่ผู้กระทำอาจมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์บางชนิดที่สามารถ ดักจับหรือดูดข้อมูลคอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องสกินเมอร์ (skimmer

เครื่องดูหรือกวาดข้อมูล) ซึ่งเป็นการเข้าถึงและโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยไม่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์อย่างรูปแบบแรก

เครื่องสกิมเมอร์ (skimmer เครื่องดูหรือกวาดข้อมูล) เป็นอุปกรณ์ที่ผู้กระทำเพื่อให้ได้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยไม่มีสิทธิ มักใช้กับการสำเนาหรือโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับบัตรเครดิต หรือบัตร เอ.ที.เอ็ม เป็นต้น

รูปแบบที่สาม โจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยวิธีสามัญ มีลักษณะแห่งการกระทำเกี่ยวกับข้อมูลคอมพิวเตอร์อย่างการกระทำสามัญธรรมดาที่กล่าวว่ามีสามัญธรรมดา เช่น การจดจำ ซึ่งอาจจดจำจากการเห็นหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่ผู้อื่นกำลังใช้งานตัวเครื่องหรือระบบคอมพิวเตอร์ หรืออาจจดจำจากที่ผู้ทรงสิทธิในการเข้าถึงตัวเครื่องหรือระบบคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์การเก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่จัดใส่กระดาษาไว้ เป็นต้น

กรณีการโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยวิธีสามัญ เป็นการโจรกรรมหรือได้ไปที่ไม่ใช่อาชญากรรมทางเทคโนโลยี (hitech crime) ต่อเมื่อผู้ได้ไปซึ่งข้อมูลเหล่านั้นนำไปพิมพ์ และนำเข้าระบบคอมพิวเตอร์ก็จะเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ตนเองไม่ใช่ผู้ทรงสิทธิ แต่เจ้าของหรือผู้ทรงสิทธิที่ตนไปโจรกรรมมาจึงเป็นผู้มีสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมาย

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยสามารถวิเคราะห์ตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยข้อ 2. วิเคราะห์บทบัญญัติและอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายทางอาญาเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์จากการกระทำโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยมีข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 2. ดังนี้

จาก คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4311/2557 ซึ่งวินิจฉัยไว้ว่า ข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นเอกสาร ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 1 (7) นั้น ด้วยความเคารพ เมื่อวิเคราะห์บทนิยาม ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 “ข้อมูลคอมพิวเตอร์” หมายความว่า ข้อมูล ข้อความ คำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใดบรรดาที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ ในสภาพที่ระบบ

คอมพิวเตอร์อาจประมวลผลได้ และให้หมายความรวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย กับลักษณะเฉพาะของข้อมูลคอมพิวเตอร์จะเป็นสัญลักษณ์ที่ปรากฏบนฮาร์ดดิสก์หรืออุปกรณ์อื่น เช่น ทรัมดรีฟ แผ่นซีดี แผ่นดีวีดี เป็นต้น ซึ่งสัญลักษณ์เหล่านั้นไม่ประจักษ์แก่สายตา และไม่มีสภาพเป็นภาษาหรือตัวอักษร หรือสัญลักษณ์ที่คนทั่วไปเข้าใจหรืออ่านได้ หรือสื่อความหมายได้แต่อย่างใด

หากแต่ที่ปรากฏเป็นภาษาอันสื่อความหมายได้เกิดจากการประมวลผลของ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์แปลงสัญลักษณ์เหล่านั้นให้ปรากฏขึ้นบนจอมอนิเตอร์อีกชั้นหนึ่ง และเมื่อปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ข้อความที่สื่อความหมายได้ก็จะหายไป กลับไปเป็นสัญลักษณ์บนฮาร์ดดิสก์ ทรัมดรีฟ แผ่นซีดี แผ่นดีวีดี ซึ่งไม่ประจักษ์แก่สายตา และบุคคลทั่วไปไม่สามารถเข้าใจ หรืออ่านได้ หรือสื่อความหมายได้

ด้วยบทนิยามของ “ข้อมูลคอมพิวเตอร์” และสภาพข้อเท็จจริงของ “ข้อมูลคอมพิวเตอร์” จึงไม่สามารถเป็นเอกสารตามความหมายของประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 1 (7)

ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงแก้ไข “ข้อมูลคอมพิวเตอร์” จึงไม่สามารถครอบงำประกอบความผิดฐานปลอมเอกสาร ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 264 อีกทั้งไม่สามารถเป็นความผิดฐานทำให้เสียหายซึ่งเอกสาร ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 188 ได้เช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม แม้มีคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4311/2557 จะวินิจฉัยไว้ว่า ข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นเอกสาร ก็เพียงส่งผลให้การกระทำที่ทำให้ข้อมูลคอมพิวเตอร์เสียหายเป็นความผิดฐานทำให้เสียหายซึ่งเอกสารตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 188 หรือกรณีถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงก็เป็นความผิดในลักษณะการปลอมเอกสารตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 264 ตามลำดับเท่านั้น

แต่ไม่ทำให้ช่องว่างแห่งกฎหมายอาญาที่ไม่สามารถคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้รับการแก้ไขปัญหกรณีการโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ลงได้ ไม่ว่าลักษณะแห่งการกระทำโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอม

พิวเตอร์จะกระทำโดยรูปแบบเจาะระบบ หรือที่เรียกกันว่า แฮ็ก (hack) หรือรูปแบบโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไป โดยเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือรูปแบบโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยวิธีสามัญก็ตาม ซึ่งตามคำพิพากษาฎีกาที่ 5161/2547 ก็ได้วินิจฉัยไว้ว่าการกระทำ “เอาไป” ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 334 ฐานลักทรัพย์ ต้องมีการพรากทรัพย์ไป แต่การโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยไม่มิสิทธิ ไม่ได้มีการพรากข้อมูลคอมพิวเตอร์ไป หากข้อมูลคอมพิวเตอร์ก็ยังคงอยู่กับผู้ทรงสิทธิดังเดิม เพียงมีการคัดลอก (copy) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือจดจำไปเท่านั้น ดังที่ศาลฎีกาได้วินิจฉัยไว้ตามคำพิพากษาฎีกาที่ 5161/2547 “ข้อมูลคอมพิวเตอร์” ไม่ได้อยู่ในความหมายของคำว่า “ทรัพย์” ซึ่งผู้เขียนเห็นพ้องด้วยกับศาลฎีกา กล่าวคือ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ไม่ใช่วัตถุที่มีรูปร่างอันอาจมีรูปร่างโดยตัวข้อมูลคอมพิวเตอร์เองหรือโดยอาศัยสิ่งอื่นเป็นรูปร่าง ซึ่งศาสตราจารย์จิติ ดิงศภัทัย อธิบายหลักกฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์ไว้ว่าต้องเป็นวัตถุที่มีรูปร่าง⁴ อีกทั้งลักษณะแห่งการกระทำเป็นเพียงการ แบ่ง : Share ข้อมูลคอมพิวเตอร์ มิใช่เอาไปในลักษณะที่พรากการครอบครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปเสียทีเดียว ข้อมูลคอมพิวเตอร์ก็ยังคงอยู่กับฮาร์ดดิสก์หรือแผ่นบันทึกข้อมูลของเจ้าของข้อมูลคอมพิวเตอร์ เมื่อข้อมูลคอมพิวเตอร์มิได้อยู่ในความหมายของคำว่าทรัพย์ การกระทำของจำเลยจึงไม่เป็นความผิดฐานลักทรัพย์

เมื่อการโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยไม่มิสิทธิ มิใช่เอาไปในลักษณะที่พรากการครอบครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปเสียทีเดียว กรณีจึงไม่อาจเป็นความผิดฐานเอาไปเสียซึ่งเอกสาร ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 188 เช่นเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์จากบทบัญญัติของกฎหมายตามประมวลกฎหมายอาญา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายโดยหน่วยงานตามกระบวนการยุติธรรม ไม่สามารถทำให้ช่องว่างแห่งกฎหมายอาญาที่ไม่อาจคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ ได้รับการแก้ไขปัญหากรณีการโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ด้วยนิติวิธีการตีความ หรือการอุดช่องว่างแห่งกฎหมายที่ไม่สามารถใช้กับกฎหมายอาญาได้ จึงจำเป็นต้องใช้นิติวิธีแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้รับการคุ้มครองในฐานะวัตถุแห่งการกระทำด้วยมาตรการทางกฎหมายอาญา

เมื่อได้ศึกษาวิเคราะห์บทบัญญัติของกฎหมายอาญาของประเทศไทยและกฎหมายอาญาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของประเทศ อังกฤษ และประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า บทบัญญัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 มีโครงสร้างของกฎหมายทำนองเดียวกันกับกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา ตามรัฐบัญญัติเกี่ยวกับการฉ้อโกงทางคอมพิวเตอร์ และการทำละเมิด ค.ศ.1986 (Computer Fraud and Abuse Act 1986)⁵ อีกทั้งกฎหมายฉบับนี้ของประเทศสหรัฐอเมริกาคือเป็นกฎหมายว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมมาตลอด และมีความทันสมัยที่สุดในการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ด้วยมาตรการทางกฎหมายอาญาจากการกระทำโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงการกำหนดความผิดแก่ผู้ที่ได้รับข้อมูลคอมพิวเตอร์จากการโจรกรรม หรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยมิชอบอีกด้วย

⁴ จิติ ดิงศภัทัย กฎหมายอาญา ภาค 2 ตอน 2 และภาค 3 พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร: เนติบัณฑิตยสภา 2553 หน้า 520-521

⁵ เว็บไซต์คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยคอร์เนล <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/18/1030> สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2561

ส่วนกฎหมายคอมพิวเตอร์ของประเทศอังกฤษ คือ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ค.ศ. 1990 (Computer Misuse Act 1990)⁶ ซึ่งมีอยู่ 4 มาตรา เป็นบทบัญญัติที่วางองค์ประกอบกำหนดความผิดในลักษณะการเข้าถึง (access) กับ การทำให้ข้อมูลคอมพิวเตอร์เสียหายเป็นหลัก ยังมีช่องว่างแห่งกฎหมายอาญาที่ไม่ครอบคลุมการกระทำสำหรับการเข้าถึง (access) ระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลคอมพิวเตอร์จากภายในองค์กร และไม่มีบทบัญญัติที่มิเจตนารมณ์มุ่งคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ในฐานะวัตถุแห่งการกระทำ การจะอาศัยนิติวิธีการตีความกฎหมายก็มีข้อจำกัดว่า การตีความกฎหมายอาญาต้องเคร่งครัด และประการสำคัญคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ห้ามหลักกฎหมายใหญ่ คือ “ไม่มีกฎหมาย ไม่มีความผิด และไม่มีโทษ” (nullum crimen, nulla poena sine lege) หรือข้อห้ามใช้หลักกฎหมายใกล้เคียงอย่างยิ่งกับการกระทำที่ถูกกล่าวหาว่าเป็นความผิดอาญา

ดังนั้น หากจะมีข้อเสนอแนะแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ก็พึงร่างกฎหมายให้ชัดเจนครอบคลุมและมีเจตนารมณ์มุ่งคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ในฐานะวัตถุแห่งการกระทำโดยตรงเช่นเดียวกับรัฐบัญญัติเกี่ยวกับการฉ้อโกงทางคอมพิวเตอร์ และการทำละเมิด ค.ศ. 1986 (Computer Fraud and Abuse Act 1986) ของประเทศสหรัฐอเมริกา จะได้ไม่เป็นปัญหาต้องตีความกฎหมาย ซึ่งคุ้มครองห้ามหลักกฎหมายใหญ่ว่ากล่าวข้างต้นอีก

ดังตัวอย่างคดีที่เกิดขึ้นและเป็นคดีขึ้นสู่ศาลประเทศอังกฤษ ซึ่งผู้กระทำความผิดเข้าถึงระบบ

คอมพิวเตอร์ และข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยมิสิทธิ แต่นำข้อมูลคอมพิวเตอร์ขององค์กรไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งกฎหมายอาญาไทยและกฎหมายอาญาประเทศอังกฤษไม่สามารถเอาผิดได้ กล่าวคือ ในคดี DPP v Bignell [1998]⁷ จำเลยเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ประเทศอังกฤษ) ถูกดำเนินคดีฟ้องร้องข้อหาเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์โดยปราศจากอำนาจตามมาตรา 1 ของพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ค.ศ. 1990 (Computer Misuse Act 1990) โดยข้อเท็จจริงในคดีนี้ จำเลยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติใช้คอมพิวเตอร์ขององค์กร เข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลคอมพิวเตอร์ขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการใช้งานหรือเพื่อประโยชน์ส่วนตัว อย่างไรก็ตาม องค์กรผู้บังคับใช้กฎหมายไม่สามารถดำเนินคดีต่อการกระทำของจำเลย เพราะเหตุว่าการกระทำเช่นนั้นไม่ได้อยู่ในความหมายของพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ค.ศ. 1990 (Computer Misuse Act 1990) มาตรา 1 ฐานเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์โดยไม่ได้รับอนุญาต ความผิดฐานนี้มีเจตนารมณ์เพื่อใช้กับแฮกเกอร์ (hacker) จากภายนอก ดังนั้น ศาลยุติธรรมของประเทศอังกฤษจึงพิพากษายกฟ้องจำเลย⁸

ข้อสังเกต คดีนี้ จำเลยเป็นผู้มีสิทธิใช้รหัสผ่าน (password) เข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์ขององค์กรได้ ซึ่งรหัสผ่านคือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 1 (14) (ข) ตามประมวลกฎหมายอาญาของไทย⁹ แม้จำเลยจะใช้รหัสผ่านเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์ขององค์กร เพื่อ

⁶ เว็บไซต์อาจารย์นิติศาสตร์ดอทเน็ต

<http://www.lawteacher.net/criminal-law/acts/computer-misuse-act-1990.php> สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2561 และเว็บไซต์สำนักงานอัยการ ประเทศอังกฤษ

<https://www.cps.gov.uk/legal-guidance/computer-misuse-act-1990> สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2561

⁷ เว็บไซต์อาจารย์นิติศาสตร์ดอทเน็ต

<http://www.lawteacher.net/criminal-law/acts/computer-misuse-act-1990.php> และเว็บไซต์หน่วยงานพิสูจน์พยานหลักฐานทางคอมพิวเตอร์ ประเทศไทย

<http://www.computerevidence.co.uk/Cases/CMA.htm>

สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2561

⁸ เว็บไซต์อาจารย์นิติศาสตร์ดอทเน็ต

<http://www.lawteacher.net/criminal-law/acts/computer-misuse-act-1990.php> และเว็บไซต์หน่วยงานพิสูจน์พยานหลักฐานทางคอมพิวเตอร์ ประเทศไทย

<http://www.computerevidence.co.uk/Cases/CMA.htm> เข้าถึงเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2561

⁹ สมศักดิ์ เจียรเจริญกุล องค์ประกอบพื้นฐานของความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา

ประโยชน์ส่วนตัว ก็เป็นเพียงการใช้ที่ผิดวัตถุประสงค์เท่านั้น หากได้ไม่มีสิทธิใช้ หรือใช้โดยปราศจากอำนาจไม่เช่นนั้น หากเปรียบกับฐานความผิดมาตรา 269/5 ตามประมวลกฎหมายอาญาของไทย ฐานใช้บัตรเครดิตของผู้อื่นโดยมิชอบแล้ว นี่เป็นกรณีที่ไม่สามารถปรับบทลงโทษแก่จำเลยได้ เพราะจำเลยเป็นผู้ที่มีสิทธิ หรือมีอำนาจใช้บัตรเครดิตของผู้อื่น

3.ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 3 ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 3. เพื่อเสนอแนะการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

รัฐบัญญัติเกี่ยวกับการฉ้อโกงทางคอมพิวเตอร์และการทำละเมิด ค.ศ. 1986 (Computer Fraud and Abuse Act 1986)¹⁰ ฉบับนี้อยู่ในประมวลกฎหมายสหรัฐอเมริกา (United States Code : U.S.C.) บรรพที่ 18 (Title 18) หมวด 47 (Chapter 47) มาตรา 1030 การฉ้อโกงและการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ (Fraud and related activity in connection with computers)

อนุมาตรา (a) ผู้ใด..

อนุมาตราย่อย (2) จงใจหรือเจตนาเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์โดยปราศจากอำนาจหรือเกินขอบอำนาจ และได้รับไปซึ่ง..

(A) ข้อมูลที่มีอยู่ในบันทึกทางการเงินของสถาบันการเงินหรือของบริษัทผู้ออกบัตรตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 1602 (n) ของบรรพที่ 15 (Title 15) หรือที่มีอยู่ในแฟ้มของผู้บริโภคในการรายงานหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีการกำหนดไว้ในรัฐบัญญัติการรายงานเครดิต

ที่เป็นธรรม (the Fair Credit Reporting Act, Title 15 USC section 1681 et seq.)

(B) ข้อมูลจากหน่วยงานใดหรือหน่วยงานของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ

(C) ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องใด ๆ ที่ได้รับการคุ้มครอง

อนุมาตราย่อย (4) รู้อยู่แล้วและมีเจตนาที่จะฉ้อโกง เข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการป้องกันการเข้าถึงโดยปราศจากอำนาจหรือเกินขอบอำนาจ และด้วยวิธีการเช่นว่านั้นการกระทำความผิดกล่าวมีเจตนาฉ้อโกง และได้รับสิ่งใด ๆ ที่มีมูลค่าไป เว้นแต่วัตถุประสงค์ของการฉ้อโกงและสิ่งที่ได้มานั้นเป็นเพียงเพื่อการใช้งานคอมพิวเตอร์และมูลค่าการใช้งานดังกล่าวไม่เกิน 5,000 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกาในช่วงระยะเวลา 1 ปี

อนุมาตราย่อย (6) รู้อยู่แล้วและมีเจตนาที่จะฉ้อโกง ลักลอบคำ (ตามที่ระบุไว้ในมาตรา 1029)¹¹ รหัสผ่าน (password) หรือข้อมูลที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งใช้สำหรับการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์โดยปราศจากอำนาจ ถ้า..

(A) การค้าดังกล่าวมีผลกระทบต่อการค้าระหว่างมลรัฐหรือระหว่างประเทศ หรือ

(B) ระบบคอมพิวเตอร์ดังกล่าวถูกใช้โดยหรือสำหรับรัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกา

จากบทบัญญัติของรัฐบัญญัติเกี่ยวกับการฉ้อโกงทางคอมพิวเตอร์และการทำละเมิด ค.ศ. 1986 (Computer Fraud and Abuse Act 1986) เมื่อวิเคราะห์ปรับให้เข้ากับบทบัญญัติของกฎหมายไทยตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 การแก้ไขเพิ่มเติมสามารถเพิ่มบทบัญญัติขึ้นใหม่ 2 ฐานความผิด ด้วยการบัญญัติเพิ่มขึ้นหนึ่งมาตราให้มีสองวรรค ซึ่งแก้ไข

วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช ปีที่ 30 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2560 หน้า 5-20

¹⁰ เว็บไซต์คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยคอร์เนล

<https://www.law.cornell.edu/uscode/text/18/1030> สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2561

¹¹ รัฐบัญญัติเกี่ยวกับการฉ้อโกงโดยบัตรเครดิต ค.ศ. 1984 (The credit card fraud act 1984) มาตรา 1029 (e) (5) บัญญัติว่า *the term "traffic" means transfer, or otherwise dispose of,*

to another, or obtain control of with intent to transfer or dispose of เว็บไซต์คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยคอร์เนล <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/18/1029> and เว็บไซต์สำนักพิมพ์รัฐบาลกลางสหรัฐอเมริกา <https://www.gpo.gov/fdsys/granule/USCODE-2011-title18/USCODE-2011-title18-part1-chap47-sec1029> สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2561

เพิ่มเติมด้วยการให้มีความผิดฐาน “สำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นไปโดยมิชอบ” กับความผิดฐาน “ได้รับข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ โดยรู้ว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้มาจากการกระทำความผิดฐานสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ” โดยบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพิ่มมาตรา ๑๔/๑ ด้วยการมีสองวรรค

บทสรุป

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ ๑.ลักษณะและประเภทของข้อมูลคอมพิวเตอร์มีดังนี้ ข้อมูล ข้อ ความ คำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใดบรรดาที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ในสภาพที่ระบบคอมพิวเตอร์อาจประมวลผลได้ และให้หมายความรวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย ส่วนการโจรกรรมข้อมูล หมายถึง ลักษณะแห่งการกระทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ ซึ่งอาจทำโดยการเจาะระบบ (hack) โดยมิชอบ หรือเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยชอบ แต่สำเนาไปโดยมิชอบ หรืออาจเป็นการได้ไปด้วยวิธีสามัญ เช่น เห็นหน้าจอคอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์ หรือ สมาร์ทโฟน และจดจำไป เป็นต้น

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ ๒.อุปสรรคคือไม่มีกฎหมายอาญาคู่ครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ในฐานะวัตถุแห่งการกระทำจากปัญหาการโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ ๓.ข้อเสนอแนะต้องแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยกำหนดให้มีความผิดฐานสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นไปโดยมิชอบ และ ความผิดฐานได้รับข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ

โดยรู้ว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้มาจากการกระทำความผิดฐานสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต้องแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยกำหนดให้มีความผิดฐาน “สำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นไปโดยมิชอบ” และความผิดฐาน “ได้รับข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ” กล่าวคือ ได้รับข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ โดยรู้ว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้มาจากการกระทำความผิดฐานสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ ดังนี้

“ผู้ใดสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นไปโดยมิชอบ โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นหรือประชาชนเสียหาย ต้องระวางโทษ....”

“ผู้ใดได้รับข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ โดยรู้ยู่ข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นได้มาจากการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษ....”

การแก้ไขเพิ่มเติมให้มีมาตรา ๑๔/๑ ดังกล่าวข้างต้นนอกจากการคุ้มครองข้อมูลจากการโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ทั้ง ๓ รูปแบบ ไม่ว่าด้วยการเจาะระบบ หรือที่เรียกกันว่าแฮ็ก (hack) หรือโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ ทั้งการเข้าถึงโดยมีสิทธิ และการเข้าถึงโดยไม่มีสิทธิ รวมถึงโจรกรรมหรือสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ไปโดยวิธีสามัญ และนำไปพิมพ์หรือนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ไปจำหน่ายแจกต่อ

ปัญหานี้จะได้รับการแก้ไขลงได้ด้วยการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยเพิ่มมาตรา ๑๔/๑

บรรณานุกรม

- จิตติ ตังศรีทิพย์. (2553) กฎหมายอาญา ภาค 2 ตอน 2 และภาค 3 (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักอบรมศึกษาแห่งเนติบัณฑิตยสภา.
- สมศักดิ์ เจียรจรรยากุล. (2559) ความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา (รายงานการวิจัย). นนทบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมศักดิ์ เจียรจรรยากุล. (2560) ความหมายของบัตรอิเล็กทรอนิกส์อันเป็นองค์ประกอบของฐานความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา. วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช, 30(1).
- สมศักดิ์ เจียรจรรยากุล. (2561) มาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองข้อมูลคอมพิวเตอร์ (รายงานการวิจัย). นนทบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Lawteacher.net, *Computer misuse act 1990*. Retrieved August 10, 2018, from <http://www.lawteacher.net/criminal-law/acts/computer-misuse-act-1990.php>.
- Computerevidence.co.uk, *Cases DPP v Bignell [1998]*. Retrieved August 10, 2018, from <http://www.computerevidence.co.uk/Cases/CMA.htm>.
- Law Cornell, *Computer Fraud and Abuse Act 1986*. Retrieved August 10, 2018, from <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/18/1030>.
- The Crown Prosecution Service, *Computer misuse act 1990*. Retrieved June 1, 2018, from <https://www.cps.gov.uk/legal-guidance/computer-misuse-act-1990>.

การพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของ
กลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์
Development Potential Entrepreneurial Orientation for Competitive
Advantage of Producer Groups OTOP Buriram Province

จันทิราพร ศิรินนท์¹

Jantiraporn Sirinont

jantiraporns@gmail.com

Received: 29-10-2018

Revised: 13-12-2018

Accepted: 28-02-2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกัน ใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ มีการกำหนดกฎเกณฑ์โครงสร้างการบริหารงาน แบ่งงานกันทำตามความถนัดของแต่ละบุคคล นำความรู้ที่ได้จากการไปฝึกอบรมมาเผยแพร่ให้แก่สมาชิก จัดสวัสดิการให้กับสมาชิก ปัญหาที่พบจากการดำเนินงานด้านทักษะการบริหารจัดการกลุ่ม ความเชื่อมั่นในตนเอง ความร่วมมือในการสร้างเครือข่าย ความรู้ความเข้าใจด้านการตลาด และการมีส่วนร่วมของสมาชิก

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ ควรพัฒนาความสามารถในการจัดการกลุ่มโดยมีทักษะความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ มุ่งมั่น กล้าตัดสินใจ แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ พัฒนาการวางแผนการผลิต เน้นการรักษาคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของลูกค้า นำนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการกระบวนการผลิต พัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย ขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น พัฒนาการจัดทำระบบบัญชีและจัดหาแหล่งเงินทุนภายนอก เพื่อมาสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มให้มีความเข้มแข็ง พัฒนาการทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิก พัฒนาการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ประกอบการกลุ่มอื่น และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : การพัฒนาศักยภาพ ความเป็นผู้ประกอบการ

¹ สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Program in Management Faculty of Management, Buriram University

Abstract

This research aims to study the operation conditions of entrepreneurs and to study the ways to develop entrepreneurial potential to create competitive advantages of producer groups OTOP Buriram province. This study was a mix of qualitative and quantitative study by using questionnaire, in-depth interviews, and group discussion. The data obtained were analyzed by percentage, standard deviation, and content analysis. The results revealed that:

1. The operation conditions of entrepreneurs of producer group of OTOP in Buriram province, there are the setting of regulations, the structuring of management structure, sharing the work based on individual, expanding the knowledge gained from training to other members, and providing welfare for members. The management problems found were group management skills, self-confidence, networking collaboration, marketing insights, and participation of members.

2. The ways to develop entrepreneurial potential to create competitive advantage of producer group of OTOP in Buriram province, there should be the development on group management ability, commitment to success, risk taking, production planning, focusing on maintaining quality and improving the quality of products to meet the needs of customers, employing innovative technology to the production process, developing distribution channels to expand customer base, providing external funding to support the group's operations, focusing on the active participation of members, creating a learning exchange network with other entrepreneurs, and building up continued cooperation with government and private sectors.

Keywords: Potential development, Entrepreneurial

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมปัจจุบันภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การประกอบธุรกิจเกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย ส่งผลให้ในหลายธุรกิจมีการแข่งขันกันมากขึ้น และด้วยแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย เน้นหนักที่การกระจายความเจริญไปสู่ท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การสร้างเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งในปัจจุบันชุมชนเองก็มีการรวมกลุ่มกันอยู่มากมายในการประกอบธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก หรือกลุ่มอาชีพต่าง ๆ จัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าด้วยตนเองเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทำให้คนในชุมชนต่างสรรหาองค์ความรู้และทุนทางทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่มาสร้างผลผลิตให้เกิดเป็นรายได้ขึ้น ไม่เพียงเฉพาะแต่ประเทศไทย ทุกประเทศต่างมีความจำเป็นในการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ เพื่อการยกระดับมาตรฐานการครอง

ชีพของประชาชนในประเทศให้สูงขึ้น การวัดอัตราการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศว่าอยู่ในระดับใดขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ทางเศรษฐกิจ ซึ่งเครื่องมือสำคัญ คือ รายได้ต่อบุคคล และหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่เศรษฐกิจ ซึ่งค่าใช้จ่ายหรือรายได้ต่อบุคคลเป็นเครื่องวัดฐานะทางเศรษฐกิจ (ศุภชัย เหมือนโพธิ์, 2559) ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เป็นบุคคลที่ทำการก่อตั้งกิจการธุรกิจของตนเองด้วยตนเอง และมีการพัฒนาอย่างเจริญก้าวหน้า สามารถดำรงรักษากิจการโดยผ่านประสบการณ์ในด้านความเสี่ยง การควบคุมการตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนได้รับความเชื่อถือ และการยกย่องจากสังคม จนกลายมาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจและมีส่วนร่วมทำให้สังคมเจริญเติบโตด้วย (วุฒิชัย จงคำนึ่งสีล, 2547) การประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมโอท็อป ซึ่งเป็นกิจการที่มีความเสี่ยงน้อยและการลงทุนต่ำ การรวมตัวเริ่มแรกจึงรวมตัวกันได้รวดเร็ว

เพราะสมาชิกในชุมชนใช้เวลาว่างจากการทำงาน เกษตรกรรมมาผลิตผลิตภัณฑ์เพื่อการจำหน่าย เป็นการเพิ่ม รายได้แก่ครอบครัว ประชาชนแต่ละชุมชนจึงให้ความสนใจ และตอบรับนโยบายของรัฐบาลเป็นอย่างดี ประกอบกับการ ช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐ และผู้นำชุมชนเป็นผู้ผลักดัน ให้มีการจัดตั้งกลุ่มผู้ผลิตสินค้าในชุมชน ที่ผ่านมากลุ่ม ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการผลิตผลิตภัณฑ์โอท็อป เพื่อเตรียมความพร้อมในการจำหน่ายตามแผนงานของ หน่วยงานภาครัฐ และดำเนินกิจการตามแผนการดำเนินงาน ในระยะสั้น แต่ปัญหาในการดำเนินงานไม่มีการวางแผน หรือดำเนินการในรูปแบบการประกอบธุรกิจอย่างเต็ม รูปแบบแต่อย่างใด ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถก้าวไปสู่ การเป็นผู้ประกอบการโอท็อปมืออาชีพที่สามารถบริหารจัดการ องค์กรได้ด้วยตัวเองได้ (อุษา โบรมานันท์, 2558) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาศักยภาพความ เป็นผู้ประกอบการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ของกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็น แนวทางและเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในการจะนำไป พัฒนาศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการให้ประสบความสำเร็จและอยู่ได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของ ผู้ประกอบการกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพความ เป็นผู้ประกอบการในการสร้างความได้เปรียบทางการ แข่งขันของกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์

นิยามศัพท์

1. ความเป็นผู้ประกอบการ หมายถึง คุณสมบัติ/ คุณลักษณะของผู้ประกอบการในการบริหารกลุ่มผู้ผลิต สินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ ระดับ 5 ดาว ประเภทผ้าและ เครื่องแต่งกาย ประกอบด้วย

1.1 ความสามารถในการจัดการกลุ่ม หมายถึง กำหนดบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกใน กลุ่มอย่างชัดเจน มีความสามารถในการวางแผนและ ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีความสามารถในการ

ประสานงานภายในกลุ่ม และมีวิสัยทัศน์ ความคิด สร้างสรรค์ สามารถกำหนดภาพอนาคตของกลุ่มได้

1.2 ความกล้าเสี่ยง หมายถึง กล้าที่จะเผชิญ กับสิ่งที่เกิดขึ้น โดยไม่รู้ผลลัพธ์ที่จะตามมา กล้าตัดสินใจ อย่างทันท่วงที กล้าเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อ กล้า ในการประเมินสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและตัดสินใจกับ สถานการณ์นั้นอย่างมีเหตุผล

1.3 ความมีนวัตกรรม หมายถึง นำเทคโนโลยี มาใช้ในการเพิ่มผลผลิตให้มีความทันสมัย คิดค้นวิธีการใน การผลิตเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง นำความรู้ ด้านผลิตภัณฑ์มาต่อยอดในการพัฒนาสินค้า และมีการนำ สื่อโซเชียลที่ทันสมัยมาใช้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ สินค้า

1.4 ความมุ่งมั่นในความสำเร็จ หมายถึง ตั้งใจ และรับผิดชอบในการทำหน้าที่ด้วยความเพียร พยายาม เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ศึกษาหาความรู้ในเรื่องที่ทำ อยู่ตลอดเวลา ตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้ล่วงหน้าอยู่เสมอ นำประสบการณ์ที่สำเร็จมาใช้ในการพัฒนางานเพื่อมุ่งสู่ ความสำเร็จ

1.5 ความสามารถทางการแข่งขัน หมายถึง มี การพัฒนาสมาชิก ให้มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพร้อมต่อการแข่งขัน มี ความสามารถในการให้บริการหลังการขายและให้คำปรึกษา กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีความพร้อมเกี่ยวกับการผลิตสินค้า และบริการที่มีคุณภาพออกสู่ตลาด มีความสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและ ทันเวลา

2. การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง พัฒนาผู้ประกอบการ ให้อำนาจศักยภาพในการประกอบธุรกิจ โดยการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้เป็น นักการค้ามืออาชีพและนักการตลาดเชิงสร้างสรรค์ที่พร้อม จะปรับตัวเพื่อจะสามารถสร้างความเข้มแข็งทางธุรกิจด้วย ตนเองได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่จาก การสั่งสมความรู้ ประสบการณ์จากการทำงาน และการสืบ ทอดภูมิปัญญา นำมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

3. ผู้ประกอบการ หมายถึง ประธานกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ ระดับ 5 ดาว ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. สามารถที่จะนำข้อมูลสภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์กลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้รับการคัดสรรหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ปี พ.ศ. 2559 ระดับ 5 ดาว ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

2. ได้แนวทางการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการ สามารถนำมาใช้วิเคราะห์หาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ต้องการเป็นผู้ผลิตสินค้า OTOP และนำมาพัฒนาคุณลักษณะของผู้ประกอบการให้เกิดการตอบรับจากลูกค้ามากยิ่งขึ้น

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้รับการคัดสรรหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ปี พ.ศ. 2559 ระดับ 5 ดาว ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 15 คน และสมาชิกกลุ่มผู้ผลิตจำนวน 485 คน รวมทั้งสิ้น 500 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้รับการคัดสรรหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ปี พ.ศ. 2559 ระดับ 5 ดาว ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 15 คน และสมาชิกกลุ่มผู้ผลิตจำนวน 485 คน รวมทั้งสิ้น 500 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 217 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย

2.1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง แต่ไม่เป็นทางการ (Information Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP ทิศทางการดำเนินงานกลุ่มในอนาคต และข้อเสนอแนะในการพัฒนา

ศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ คณะกรรมการ และสมาชิก

คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล แนวทางการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการ และข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์และประมวลผลด้วยการตีความหมายในรูปของการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 99.5 อายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.0 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 93.5 ระดับการศึกษาที่ไม่ได้ระบุ คิดเป็นร้อยละ 53.5 เป็นสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 80.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.9 และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 78.8

1. สภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานโดยแบ่งงานกันทำตามความถนัดของแต่ละบุคคล มีการกำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงานของกลุ่ม การบริหารงานบางกลุ่มยังไม่เป็นระบบ บางกลุ่มประธานกลุ่มทำคนเดียว สมาชิกไม่ค่อยมีบทบาทหน้าที่ในกลุ่ม การบริหารกลุ่มเป็นแบบต่างคนต่างผลิต ไม่มีเอกลักษณ์ที่เป็นของกลุ่ม มีการแข่งขันกันเองของสมาชิกภายในกลุ่มเพื่อผลักดันสินค้าของตนเอง ทำให้เกิดการแข่งขันท่าด้านราคากันเอง ผู้ประกอบการกลุ่มบางคนขาดความรู้ความเข้าใจด้านการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ การสร้างแบรนด์ของผลิตภัณฑ์ มีการจำหน่าย

ผลิตภัณฑ์ในตลาดในท้องถิ่นยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างทั่วถึง ช่องทางการตลาดยังมีไม่มากพอ ขาดการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ที่แน่นอนยังไม่มี สินค้าบางกลุ่มยังไม่ได้มาตรฐาน ผู้ประกอบการบางคนยังไม่มีระบบการจัดทำบัญชีที่เป็นระบบอย่างชัดเจน กลุ่มบางกลุ่มขาดเงินทุนในการดำเนินงาน ทำให้สภาวะการเงินการลงทุนไม่ต่อเนื่อง บางกลุ่มต้นทุนในการผลิตสูงเนื่องจากในกลุ่มไม่ได้ปลูกใหม่เป็นของตนเอง แต่บางกลุ่มวัตถุดิบไม่เพียงพอเนื่องจากไม่ได้ปลูกเองต้องจัดหาวัตถุดิบจากแหล่งอื่น ผู้ประกอบการยังขาดความเชื่อมั่นในตนเองไม่กล้าตัดสินใจ ขาดทักษะในการบริหารจัดการกลุ่ม ขาดทักษะในการสื่อสารกับสมาชิก สมาชิกบางกลุ่มมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สมาชิกบางกลุ่มไม่ให้ความร่วมมือเกิดความขัดแย้งของสมาชิกในกลุ่ม สมาชิกส่วนมากไม่มีความรู้เฉพาะทาง ขาดประสบการณ์การทำงาน เนื่องจากไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ขาดความร่วมมือในการสร้างเครือข่ายจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนยังไม่ต่อเนื่อง บางกลุ่มยังไม่มีเครือข่ายหรือความร่วมมือกับกลุ่มอื่น ๆ ผู้ประกอบการนำความรู้จากการไปฝึกอบรมมาเผยแพร่ให้แก่สมาชิกได้รับทราบร่วมกันเกี่ยวกับการพัฒนาการทอผ้าเพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้นและตรงตามความต้องการของลูกค้า บางกลุ่มมีการอบรมให้กับสมาชิกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิต บางกลุ่มขาดการวางแผนการจัดการด้านผลผลิต ขาดการคาดการณ์หรือพยากรณ์ด้านการขาย ทำให้สินค้าขาดไม่สต็อกสินค้าสำหรับจำหน่ายในการออกงานแต่ละครั้ง มีกำลังการผลิตน้อยเนื่องจากการทอผ้าที่บ้านต้องใช้บุคลากรที่มีทักษะความชำนาญทำให้ไม่ทันต่อความต้องการของลูกค้า สินค้า OTOP มีการผลิตซ้ำและเลียนแบบกัน

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า

1. พัฒนาผู้ประกอบการให้มีความสามารถในการจัดการกลุ่ม มีความกระตือรือร้น มีทักษะความรู้ความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ มีจิตอาสา มีคุณธรรมจริยธรรม มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ ตั้งใจและรับผิดชอบในการทำหน้าที่ด้วยความเพียรพยายาม มี

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ กล้าเสี่ยงที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อและตัดสินใจกับสถานการณ์นั้นอย่างมีเหตุผล มีความเป็นกันเองและคอยเอาใจใส่ให้ความรู้ ให้คำปรึกษา แก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้ และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ

2. พัฒนาการดำเนินการวางแผนการผลิตที่ชัดเจน เน้นการรักษาคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการกระบวนการผลิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ พัฒนาสินค้าให้มีความหลากหลาย พัฒนาคุณภาพสินค้าให้ได้รับมาตรฐานของสินค้า และนำสื่อโซเชียลที่ทันสมัยมาใช้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จัก

3. พัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย เน้นการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น โดยอาจมีการประสานงานกับภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการตลาดอยู่เสมอ

4. พัฒนาการจัดทำระบบบัญชี และจัดหาแหล่งเงินทุนภายนอกเพื่อมาสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการควบคุมติดตามการใช้จ่ายเงินและแจ้งให้สมาชิกได้รับทราบ

5. พัฒนาการทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิก โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีบทบาทในการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีส่วนร่วมในการบริหารงานจัดการกลุ่ม มีทิศทางการดำเนินงานของกลุ่ม โดยให้มีการออกเสียงและรับฟังเสียงข้างมาก และให้สมาชิกได้มีโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถของสมาชิก ศึกษาดูงาน เรียนรู้ลงมือปฏิบัติให้กับสมาชิกเพื่อให้มีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีความพร้อมทางการแข่งขัน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

6. พัฒนาการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ประกอบการกลุ่มอื่น และร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่นโดยการสร้างผู้สืบทอด/ทายาทของความเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่เพื่อสานต่องานให้เกิดความต่อเนื่อง

อภิปรายผล

การพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นผู้ประกอบการด้านความสามารถในการจัดการกลุ่ม และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าความสามารถในการจัดการกลุ่ม ความมุ่งมั่นในความสำเร็จ เป็นศักยภาพที่ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเป็นอย่งยิ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี ตันประยูร (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของผู้ประกอบการ และความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 14 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความมุ่งมั่นตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการ 2) นวัตกรรมและความสามารถด้านการตลาด 3) มนุษยสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร 4) การมีเครือข่าย 5) คุณภาพของสินค้าหรือบริการ 6) โอกาสทางธุรกิจและการเพิ่มผลผลิต 7) การมองโลกในแง่ดี 8) การบริหารจัดการ 9) ภาวะผู้นำ 10) ทักษะและความเชี่ยวชาญ 11) ความรับผิดชอบ 12) ระบบงาน 13) สุขภาพ และ 14) จริยธรรมทางธุรกิจ ส่วนความกล้าเสี่ยง อยู่ในระดับมาก เป็นปัจจัยที่ Lumpkin and Dess (1996) กล่าวว่าในการศึกษาความเป็นผู้ประกอบการในเรื่องการยอมรับความเสี่ยง ส่วนใหญ่จะทำการมุ่งเน้นไปที่ตัวบุคคลมากกว่าการมุ่งเน้นไปที่องค์กร แต่ในปัจจุบันได้มีการยอมรับกันอย่างกว้างขวางในการใช้แนวคิดของ Miller (1983) เกี่ยวกับการอธิบายความเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งวัดค่าการยอมรับความเสี่ยงในระดับองค์กร และการเลือกระหว่างความกล้าหาญกับความรอบคอบในการที่จะกระทำการตัดสินใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชญาณ์ แจ่มใสตรี (2554 : บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าวัสดุและอุปกรณ์ก่อสร้างในเขตชุมชน โดยพบว่า ความกล้าเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมีความกล้าเสี่ยงที่ทำการเสี่ยงภายใต้

สถานการณ์ที่ได้ประเมินแล้วว่าความสามารถที่มีอยู่ของตนเพียงพอที่จะทำงานนั้นให้บรรลุเป้าหมาย

บทสรุป

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า สภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการมีการกำหนดกฎเกณฑ์โครงสร้างการบริหารงาน แบ่งงานกันทำตามความถนัดของแต่ละบุคคล นำความรู้ที่ได้จากการไปฝึกอบรมมาเผยแพร่ให้แก่สมาชิก จัดสวัสดิการให้กับสมาชิก ปัญหาที่พบขัดทักษะการบริหารจัดการกลุ่ม ความเชื่อมั่นในตนเอง ความร่วมมือในการสร้างเครือข่าย ความรู้ความเข้าใจด้านการตลาด และการมีส่วนร่วมของสมาชิก แนวทางการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้ประกอบการ พัฒนาให้มีความกระตือรือร้น มีทักษะความรู้ความสามารถ มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ มีความกล้าเสี่ยงที่จะเผชิญกับปัญหา ทำการตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผล ดำเนินการวางแผนการผลิตเน้นการรักษาคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของลูกค้า นำนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในกระบวนการผลิต พัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย ขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น จัดหาแหล่งเงินทุนภายนอก พัฒนาการทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิก สร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่นโดยการสร้างผู้สืบทอด/ทายาทของความเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่เพื่อสานต่องานให้เกิดความต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

1.1 ผู้ประกอบการควรพัฒนาด้านคุณลักษณะที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการกลุ่ม ได้แก่ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ ความกล้าเสี่ยง ความเชื่อมั่นในตนเอง มีจิตอาสา เสียสละ มีความเป็นผู้นำ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ

กล้าคิดกล้าตัดสินใจ แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ สามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับสมาชิกได้

1.2 ผู้ประกอบการควรพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การอบรมเชิงปฏิบัติการเพิ่มพูนความรู้ด้านการบริหารจัดการ การศึกษาดูงาน การเรียนรู้ลงมือปฏิบัติ การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ประกอบการกลุ่มอื่น เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม วางระบบการทำงานที่ชัดเจน มีความโปร่งใสในการบริหารงาน มีความสามารถในการประสานงานภายในกลุ่ม และมีการนำเสนอโซเซียลที่ทันสมัยมาใช้ในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้า รวมทั้งสร้างผู้สืบทอด/ทายาทของ

ความเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่เพื่อสานต่องานให้เกิดความต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาติดตามและประเมินผลความเป็นผู้ประกอบการเพื่อที่จะได้ทราบคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่เหมาะสมของกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP ใช้เป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการรายอื่นได้นำไปพัฒนาสู่ความสำเร็จในธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

2.2 ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP เพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ปราณี ตันประยูร. (2554). *คุณลักษณะของผู้ประกอบการและความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พิมพ์ชญาณ์ แจ่มใสตรี. (2554). *ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าวัสดุและอุปกรณ์ก่อสร้างในเขตชุมชน: กรณีศึกษาอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม.
- วุฒิชัย จงคำนึ่งศิลป์. (2547). *การศึกษาและพัฒนาคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- ศุภชัย เหมือนโพธิ์. (2559). *การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนตามแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม.
- อุษา โขมานัน. (2558). *รูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโอท็อปภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจคุชฎบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ.
- Miller, A. and Dess, G. G. (1996). *Strategic Management*. (2nd ed.). NY: McGraw-Hill.
- Lumpkin, G. T. and Dess, Gregory G. (1996). Clarifying the Entrepreneurial Orientation Construct and linking it to Performance. *Academy of Management Review*, 21(1), 135-172.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). NY: Harper and Row Publication.

การให้ความหมาย และรูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานต่อ
พนักงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

The Social Construction of Meaning and Pattern of Work Happiness
Management Strategy's Implementation to Employee of Hotel Business in
Thailand

กิตติรัตน์ พิมพ์พารณ์¹

Thittarat Pimpaporn

thittarat.p@ku.th

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

Viroj Jadesadalug

จันทนา แสนสุข³

Jantana Sansook

Received: 24-10-2018

Revised: 29-01-2019

Accepted: 29-03-2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาการให้ความหมายของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย และ (2) เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีปรากฏการณ์วิทยา เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารที่รับผิดชอบหลักด้านความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาจากโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการองค์กรต้นแบบของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ โรงแรมที่ได้รับรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย จากเอออน ฮิววิท รวมทั้งโรงแรมในประเทศไทยที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุขอย่างเป็นรูปธรรม จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แนวคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และแบบบันทึกการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

ผลการศึกษา พบว่า (1) ความหมายของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน หมายถึง “แนวทางหรือวิธีการที่มาจากปรัชญาและนโยบายหลักขององค์กร ที่มีการกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร โดยขั้นตอนที่สำคัญก่อนการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน คือ การประเมินตนเองของโรงแรม

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Student in Doctor of Philosophy Program in Management, Silpakorn University

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management Science, Silpakorn University

³ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ขององค์กร” และ (2) รูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานในธุรกิจโรงแรมของประเทศไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ (2.1) องค์ประกอบของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย ระบบการคัดเลือกพนักงาน ระบบการให้รางวัล การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ การจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการ การดูแลความเป็นอยู่และสุขภาพของพนักงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และการจัดการความหลากหลายของบุคลากร (2.2) ลักษณะองค์การที่ส่งเสริมการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน ได้แก่ โครงสร้างองค์กรแบบมีชีวิต วัฒนธรรมองค์การแบบมีส่วนร่วม และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม และ (2.3) ผลลัพธ์ของการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การเพิ่มขึ้นในการมีส่วนร่วมของพนักงาน ความทุ่มเทในการทำงาน การลดอัตราการลาออก และผลการปฏิบัติงานที่เหนือความคาดหมาย ซึ่งนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีของโรงแรม

คำสำคัญ: กลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน ธุรกิจโรงแรม

Abstract

The objectives of this research were to study (1) the meaning of work happiness management strategy's implementation of hotel business in Thailand, and (2) the pattern of work happiness strategy's implementation of hotel business in Thailand. This research applies a qualitative method by conducting a phenomenology research. The data were collected by in-depth interview from 5 executives who is responsible the employee's work happiness in hotel business from the best practice about happiness organization of Thai Health Promotion Foundation, Aon Hewitt best employers Thailand, and the hotel business where operate the happy workplace in Thailand. The research tools are a semi-structure interview guideline and a non-participant observation form.

The results included: (1) the meaning of work happiness management strategy's implementation of hotel business in Thailand means "Guidelines or methods that come from the organization's philosophy and policy that has been continuously implemented to create work happiness for employees in the organization. The important step before determining the work happiness management strategy is the self-assessment of the hotel in order to formulate appropriately the work happiness management strategy with the organizational circumstances". And, (2) the pattern of work happiness management strategy's implementation of hotel business in Thailand is divided into 3 issues as following: (2.1) the components of work happiness management strategies include employee recruitment system, reward system, creating a career advancement, compensation and fringe benefit management, well-being and health care, working flexibility, and employee's diversity management. (2.2) the organizational characteristics that promote the work happiness management strategy's implementation include the organic organizational structure, involvement organizational culture, and ethic transformational leadership and (2.3) The results of work happiness management strategy's implementation is the effectiveness of human resource management includes employee's participation and dedication, and lower employee's turnover rate as well as job performance beyond expectation that lead to good business performance.

Keywords: Work Happiness Management Strategy, Hotel Business

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสุขในการทำงาน (Work Happiness) เป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขของชีวิตมนุษย์ และเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจทั่วโลกทั้งจากวงการวิชาการและผู้บริหารองค์กร (Fisher, 2010; Warr, 2011) เนื่องจากความสุขในการทำงานก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกทั้งต่อพนักงานและองค์กร มีการศึกษาพบว่า ความสุขมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมทางสังคมเชิงบวก เช่น การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมการทำงานตามหน้าที่ของพนักงาน (George, 1991) การเพิ่มความสุขให้กับพนักงานส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นและนำมาซึ่งประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร (ประทุม ฤกษ์กลาง, 2554) องค์กรที่สามารถสร้างความสุขในระยะยาวให้เกิดขึ้นในที่ทำงานจะส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น (Wesarat, Sharif, & Majid, 2015) และยังพบว่าการจัดการความสุขในการทำงานเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันระหว่างองค์กรเพื่อดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพให้มาร่วมงานกับองค์กร (Martin, Jones, & Callan, 2005) ด้วยเหตุนี้ แนวคิดการจัดการความสุขในการทำงานจึงได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน ได้แก่ องค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้นำ นโยบายและกฎระเบียบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน คุณภาพชีวิตการทำงานและความสมดุลในงานและชีวิต และค่าตอบแทน (อิตรัตน์ พิมพาภรณ์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2559) โดยปัจจัยดังกล่าวถือเป็นแนวทางสำคัญที่เป็นแนวปฏิบัติในการสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จสู่องค์กรจากการที่พนักงานมีความสุขในการทำงาน (Page & Vella-Brodrick, 2009) ซึ่งองค์กรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เป็นองค์กรที่ควรให้ความสำคัญต่อการสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน เนื่องจากเป็นลักษณะการทำงานที่มีทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร มีการศึกษาพบว่า พนักงานในกลุ่มงานบริการก่อให้เกิดผลการดำเนินงานและความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร (Kusluvan, Kusluvan, Ilhan, &

Buyruk, 2010) โดยธุรกิจโรงแรม เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังมีการคาดการณ์ถึงแนวโน้มการลงทุนธุรกิจโรงแรมในปี พ.ศ. 2559-2561 ว่ายังคงมีการลงทุนอย่างต่อเนื่องทั้งในพื้นที่ท่องเที่ยวหลักและจังหวัดศูนย์กลางความเจริญในภูมิภาค (วิจัยกรุงศรี, 2559) โดยทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินธุรกิจและสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร (อิตรัตน์ พิมพาภรณ์, 2557) อย่างไรก็ตาม ยังมีการศึกษาพบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมกำลังเผชิญความเครียดในการทำงาน (O'Neill & Davis, 2011) ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่องค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมกำลังเผชิญและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทุกระดับ (Ross, 1995) รวมทั้งส่งผลต่อต้นทุนของกิจการด้วยเช่นกัน (O'Neill & Davis, 2011) และจากการศึกษาของ Naseem (2018) แสดงให้เห็นว่าความเครียดเป็นตัวพยากรณ์ความสุขที่สำคัญของพนักงาน ซึ่งพนักงานที่ไม่มีความสุขสามารถส่งผลกระทบทางลบต่อองค์กร โดยจากผลการสำรวจของ Gallup Poll พบว่า ระหว่างปี ค.ศ. 2014-2015 เศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกามีการสูญเสียเงินมูลค่า 450-550 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ เนื่องจากระดับผลผลิตที่ถดถอยลงจากผลการดำเนินงานของพนักงานที่ไม่มีความสุข ต้นทุนของพนักงานที่ลาออกอยู่ระหว่างร้อยละ 100-300 จากฐานเงินเดือนของพนักงาน (Manning, 2016) ซึ่งจากปรากฏการณ์ดังกล่าว เป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้หลายองค์การตระหนักถึงความจำเป็นของกระบวนการสร้างความสุขให้กับพนักงาน เพราะส่งผลดีต่อพนักงานและองค์กร รวมถึงลดการสูญเสียงบประมาณที่ไม่จำเป็น จากสาเหตุดังกล่าวจึงส่งผลให้การจัดการความสุขในการทำงานเป็นความท้าทายที่สำคัญต่อการบริหารงานขององค์กร ดังนั้น การศึกษาเรื่องการจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมจึงมีความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากความสุขของพนักงานส่งผลกระทบต่อตรงทั้งต่อพนักงาน ลูกค้า และนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ต้องการ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานและการนำแนวทางการสร้าง

ความสุขในการทำงานมาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์องค์การของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยยังพบน้อยมาก รวมทั้งยังขาดการศึกษาแบบบูรณาการ ทั้งในส่วนของแนวทางการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ลักษณะขององค์การที่ส่งเสริมการดำเนินการสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน รวมทั้งผลลัพธ์จากการดำเนินกลยุทธ์ ด้วยเหตุนี้การศึกษาเรื่องการให้ความหมาย และรูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานต่อพนักงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จึงมีความน่าสนใจในการทำการศึกษา โดยผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับธุรกิจโรงแรมในการเตรียมความพร้อมเพื่อการจัดการความสุขให้เกิดขึ้นในองค์การ อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ต่อองค์การ และใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในอนาคตที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความสุขในการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการให้ความหมายของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยวิธีวิทยาปรากฏการณ์นิยม มีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารของโรงแรมที่รับผิดชอบหลักในการสร้างความสุขในการทำงาน โดยพิจารณาจากโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการองค์กรต้นแบบของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โรงแรมที่ได้รับรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย จากเอออน ฮิววิท ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล รวมทั้งโรงแรมในประเทศไทยที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุขอย่างเป็นรูปธรรมจำนวน 5 คน โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเป็นอย่างดี (สุภางค์ จัน

ทวานิช, 2556) ผู้วิจัยยังได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่ต่ำกว่า 10 ปีทำให้เกิดความน่าเชื่อถือด้านแหล่งข้อมูล และมีการกระจายผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งจากมาตรฐานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว รวมทั้งโรงแรมที่มีลักษณะการดำเนินการแบบเครือข่าย (Chain Hotel) และการดำเนินการแบบอิสระ (Independent Hotel) อีกทั้งโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเมือง (City Hotel) และตั้งอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยว (Resort Hotel) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายตามประเภทของโรงแรม โดยใช้คำถามกึ่งโครงสร้างที่ครอบคลุมเกี่ยวกับความหมายและองค์ประกอบของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรม อีกทั้งรูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน รวมทั้งผลลัพธ์ของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 ราย มีดังนี้ ท่านแรก คือ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมระดับ 5 ดาว พื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประสบการณ์ในการทำงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม จำนวน 17 ปี ท่านที่ 2 คือ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมระดับ 4 ดาว พื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประสบการณ์ในการทำงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม จำนวน 13 ปี ท่านที่ 3 คือ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมระดับ 4 ดาว พื้นที่ต่างจังหวัด มีประสบการณ์ในการทำงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม จำนวน 13 ปี ท่านที่ 4 คือ ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมระดับ 3 ดาว พื้นที่ต่างจังหวัด มีประสบการณ์ในการบริหารงานในธุรกิจโรงแรม จำนวน 21 ปี และท่านที่ 5 คือ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมระดับ 5 ดาว พื้นที่ต่างจังหวัด มีประสบการณ์ในการทำงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม จำนวน 12 ปี

การเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ร่วมกับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยมีการเตรียมแนวคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ และขอสัมภาษณ์เพิ่มเติมบางรายในกรณีที่มีข้อมูลไม่เพียงพอ

การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการทำข้อมูล เริ่มจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) (ชาย โพธิ์ตา, 2552) ได้แก่ 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory triangulation) ด้วยการใช้ทฤษฎีมากกว่า 1 ทฤษฎี ซึ่งการวิจัยนี้ใช้ 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร และทฤษฎีมุมมองบนพื้นฐานทรัพยากร เพื่อเป็นแนวทางในการตีความเพื่อให้ได้ความหมายต่อข้อมูลที่วิเคราะห์ 2) การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation) คือ การใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งภายใต้วิธีการเดียวกัน ด้วยการสัมภาษณ์ในประเด็นเดียวกันจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 5 ราย เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือด้านแหล่งข้อมูลทั้งในเชิงสถานที่และบุคคล และ 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methods triangulation) คือ การใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่กับการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมในพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลหลักระหว่างการสัมภาษณ์เชิงลึกว่าสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์หรือไม่

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การพรรณนาวิเคราะห์ โดยเป็นการบรรยายความจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2556) ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ 1) การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) คือ การเลือกหาจุดที่น่าสนใจ เพื่อให้เข้าใจง่าย มีการสรุปย่อ ปรับข้อมูลดิบที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) การแสดงข้อมูล (Data Display) คือ กระบวนการวิเคราะห์ การเลือกเฟ้นข้อมูลตัวอย่าง อันจะนำไปสู่การวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาต่อไป โดยการแสดงข้อมูลใช้การเขียนพรรณนาจากข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานจากการเล่าประสบการณ์ของผู้บริหาร 3) การสร้างข้อสรุปและยืนยันผลสรุป (Conclusion and Verification) เป็นการสังเคราะห์ข้อความย่อย ๆ เข้าด้วยกันเป็นบทสรุป และการตรวจสอบยืนยันเป็นผลสรุปการวิจัยขั้นตอนสุดท้าย (นิศา ชูโต, 2551)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การให้ความหมายของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

จากการศึกษาถึงการให้ความหมายของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยกับผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 5 ราย สามารถให้ความหมายไว้ดังนี้

กลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน หมายถึง “แนวทางหรือวิธีการที่มาจากปรัชญาและนโยบายหลักขององค์กร ซึ่งเป็นแนวทางที่มีการกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร โดยขั้นตอนที่สำคัญก่อนการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน คือ การประเมินตนเองของโรงแรม ซึ่งเป็นตัวสะท้อนสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ขององค์กร”

จากการให้ความหมายของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน คือ การประเมินตนเองของโรงแรม (Self-Assessment) โดยอยู่ในรูปแบบของการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน (Employee's Satisfaction) หรือ ความผูกพันของพนักงาน (Employee's Engagement) ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือตัวสะท้อนสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กร ทำให้องค์กรได้ทราบถึงจุดแข็งขององค์กรที่พนักงานมีความพึงพอใจและมีความสุข รวมทั้งจุดอ่อนที่พนักงานไม่พึงพอใจและควรได้รับการปรับปรุง ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความสุขในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ขององค์กร โดยโรงแรมจะทำการประเมินตนเองเป็นประจำทุก 6 เดือน หรือทุก 1 ปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรเป็นหลัก โดยโรงแรมจะนำผลการประเมินดังกล่าวมาปรับกลยุทธ์ในการจัดการความสุขในการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เหมาะสมต่อไป และสิ่งที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการดำเนินกลยุทธ์

การจัดการความสุขในการทำงานขององค์กร คือ “ปรัชญาและนโยบายหลักขององค์กร” ที่มุ่งให้ความสำคัญกับพนักงาน ยกตัวอย่างปรัชญาองค์กรจากผู้ให้ข้อมูลหลัก เช่น “Put People First” คือ เป็นการมุ่งให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรเป็นอันดับแรกโดยมองว่า หากพนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงาน จะส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ และส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความสุขจากการรับบริการด้วยเช่นกัน

ส่วนที่ 2 รูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

จากการศึกษาถึงรูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบประเด็นที่เกี่ยวข้องในการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ 1) องค์ประกอบของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน 2) ลักษณะองค์กรที่ส่งเสริมการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน และ 3) ผลลัพธ์ของการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน แสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

2.1 องค์ประกอบของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน

องค์ประกอบของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน เป็นแนวทางสำคัญในการสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานในโรงแรม ประกอบด้วย 7 ประเด็น ได้แก่

1) ระบบการคัดเลือกพนักงาน โรงแรมต้องมีกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการคัดเลือกพนักงานที่จะเข้ามาทำงานกับโรงแรม โดยคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร เพราะจะส่งผลต่อการปรับตัวที่ง่ายขึ้นของพนักงาน รวมทั้งมีการคัดเลือกผู้สมัครที่มีแนวคิดและทัศนคติที่สอดคล้องกับการทำงานในองค์กร โดยองค์กรต้องมีการพัฒนาเครื่องมือในการคัดเลือกพนักงานเพื่อการได้มาซึ่งพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงตามที่ต้องการต้องการด้วยเช่นกัน

2) ระบบการให้รางวัล เป็นกระบวนการยกย่องชื่นชมพนักงานที่เป็นกระบวนการพื้นฐานสำคัญที่โรงแรมกระทำกับพนักงาน โดยเฉพาะกับพนักงานที่มีผล

การปฏิบัติงานที่ดี และพนักงานที่ทำงานกับองค์กรมายาวนานเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกถึงการให้ความสำคัญขององค์กรที่มีต่อพนักงาน และยังเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือที่ใช้พิจารณาโอกาสในการเติบโตของพนักงานด้วยเช่นกัน

3) การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ โดยองค์กรจะมีการวางแผนพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน รวมทั้งมีการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้พนักงานได้เห็นถึงโอกาสในการเติบโตของตนเอง ซึ่งการสร้างโอกาสในการเติบโตของพนักงานดังกล่าวนี้ ถือเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความสุขให้กับพนักงานเช่นกัน

4) การจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยการกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก ได้แก่ เงินเดือน ซึ่งโรงแรมมีกรอบในการกำหนดค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และส่วนที่สอง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับรายได้ของโรงแรมที่มาจากบริการมาใช้บริการของลูกค้าสำหรับสวัสดิการที่ให้กับพนักงาน ทางโรงแรมได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพิจารณาเรื่องสวัสดิการอย่างเหมาะสม โดยมีการพิจารณาเปรียบเทียบกับโรงแรมในพื้นที่ใกล้เคียงซึ่งพบว่า โรงแรมมีการจัดสวัสดิการที่เหนือกว่าโรงแรมใกล้เคียง

5) การดูแลความเป็นอยู่และสุขภาพของพนักงาน โดยโรงแรมมีการออกแบบโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสดูแลสุขภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

6) ความยืดหยุ่นในการทำงาน โรงแรมมีนโยบายด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น เรื่องเวลาเข้าออกงานของพนักงาน โดยขึ้นอยู่กับปริมาณงานและดุลยพินิจของหัวหน้างานเป็นหลัก ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อพนักงานและองค์กรเป็นสำคัญ

7) การจัดการความหลากหลายของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความหลากหลายในเรื่องช่วงอายุของพนักงาน ซึ่งทางโรงแรมได้มีการดำเนินการอย่างเป็น

รูปธรรมเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อการในการทำงาน ซึ่งแต่ละช่วงอายุอาจมีพฤติกรรมหรือมุมมองการทำงานที่แตกต่างกัน องค์การจึงต้องหาแนวทางการทำงานที่ตอบสนองต่อความหลากหลายของพนักงานในองค์การให้เกิดความเหมาะสมต่อไป นอกจากนี้ ทางโรงแรมยังต้องเผชิญกับความหลากหลายทางเชื้อชาติ วัฒนธรรม รวมทั้งบุคลิกภาพส่วนบุคคลของพนักงานที่โรงแรมต้องทำความเข้าใจในความแตกต่างเหล่านั้น โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารระหว่างกันให้มากขึ้น เพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มคนในการตั้งศักยภาพในการทำงานของพนักงานเพื่อสร้างประโยชน์ต่อพนักงานและองค์การให้มากที่สุด

2.2 ลักษณะองค์การที่ส่งเสริมการดำเนิน กลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ลักษณะองค์การส่งผลสำคัญต่อการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยองค์การที่มีโครงสร้างองค์การแบบมีชีวิต วัฒนธรรมองค์การแบบมีส่วนร่วม และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม ส่งผลกระทบต่อการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้ 1) โครงสร้างองค์การแบบมีชีวิต โดยมุ่งเน้นโครงสร้างและขั้นตอนการทำงานตามสถานการณ์ เช่น การลดลำดับขั้นของโครงสร้างองค์การ และขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้การทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การผ่อนคลายกฎระเบียบในการทำงาน และการสื่อสารที่ยืดหยุ่นทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ 2) วัฒนธรรมองค์การแบบมีส่วนร่วม โดยมุ่งเน้นในการให้อำนาจการตัดสินใจต่อพนักงาน ด้วยการให้อิสระกับพนักงานในการทำงานภายใต้กรอบที่โรงแรมวางไว้ รวมทั้งการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมโดยเน้นความสัมพันธ์แบบครอบครัว และ 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม โดยมุ่งเน้นการเป็นต้นแบบที่ดีของผู้นำ มีการพัฒนาศักยภาพของผู้นำเพื่อส่งเสริมการสร้างคุณค่าต่อพนักงาน การสนับสนุนของผู้นำในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน การมุ่งเน้นของผู้นำในการพัฒนาทีมงาน การดูแลพนักงานอย่างยุติธรรมของผู้นำ และการดูแลพนักงานบนพื้นฐานความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้นำ

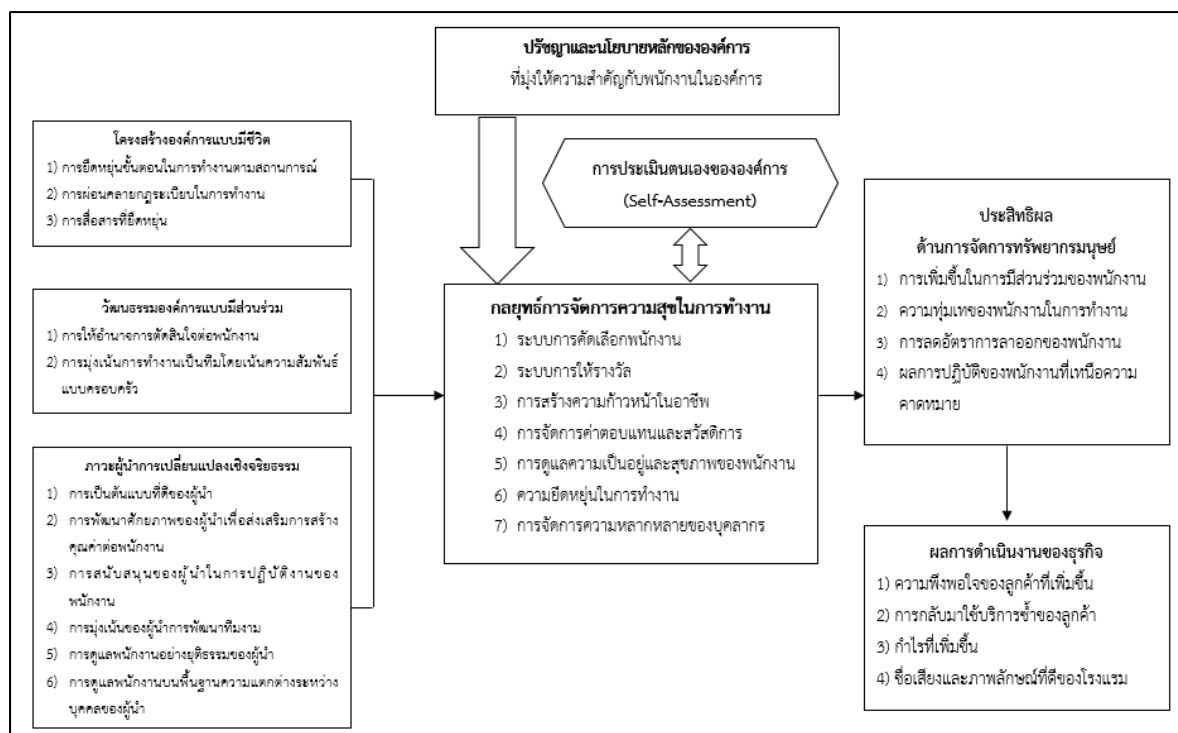
2.3 ผลลัพธ์ของการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน

จากการศึกษายังมีการอธิบายถึงผลลัพธ์ของการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน โดยพบว่า กลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งส่งต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งเป็นผลมาจากประสิทธิผลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีรายละเอียดดังนี้

1) ประสิทธิภาพด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมที่มีการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การเพิ่มขึ้นในการมีส่วนร่วมของพนักงาน ความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน โดยทำงานมากกว่าที่ได้รับมอบหมาย ลดการขาดงานและอัตราการลาออกของพนักงาน และผลการปฏิบัติของพนักงานที่เหนือความคาดหมาย

2) ผลการดำเนินงานของธุรกิจ โดยผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่า กลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งเป็นผลมาจากประสิทธิผลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผลการดำเนินการของธุรกิจ ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น การกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า ผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของโรงแรมที่ดีขึ้น ยิ่งในธุรกิจโรงแรมซึ่งมีทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ขับเคลื่อนหลักที่ส่งผลสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ ยิ่งแสดงให้เห็นชัดเจนว่า ประสิทธิภาพด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสร้างความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการส่งมอบบริการที่ดีจากพนักงานสู่ลูกค้า ยังส่งผลต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรมด้วยเช่นกัน

สรุปผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สรุปผลการวิจัย

อภิปรายผล

แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นตามผลการศึกษา ได้แก่

1. องค์ประกอบของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน

จากองค์ประกอบของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ข้างต้น สอดคล้องกับการศึกษาของดวงเนตร ธรรมกุล, ขวัญเมือง แก้วดำเกิง และอัจฉรา ประเสริฐสิน (2554) ที่พบว่า องค์ประกอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในมิติของการพัฒนาดัชนีองค์กรสุขภาวะ โดยมีดัชนีย่อยที่สอดคล้องกับผลการศึกษา ได้แก่ ระบบการคัดเลือกพนักงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความสุขในการทำงาน อีกทั้ง Streimikiene and Grundey (2009) ที่พบว่า กระบวนการคัดเลือกพนักงานควรตระหนักถึงความสอดคล้องกันระหว่างพนักงานและงานที่พนักงานต้องทำ ไม่ว่าจะเป็นด้านความสามารถ (abilities) ความสนใจและความต้องการ (interests and needs) รวมทั้งการพัฒนาตนเอง (development) โดยความสุขจะเกิดขึ้นเมื่อการพัฒนามีความเหมาะสม พอดี และกลมกลืนกับชีวิตของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าระบบการคัดเลือกพนักงานที่สามารถเลือกพนักงานได้เหมาะสมกับ

องค์กรเป็นความสำคัญอันดับแรกที่สุดที่ส่งผลดีต่อความสุขในการทำงาน โดยสามารถช่วยให้พนักงานสามารถมีความสุขในการทำงานได้มากขึ้นเนื่องจากการปรับตัวที่น้อยกว่า อีกทั้งการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างเหมาะสมยังช่วยให้พนักงานได้มีโอกาสในการพัฒนาตามศักยภาพและความสนใจของตนเอง ซึ่งนำไปสู่ความก้าวหน้าในอาชีพได้อย่างเหมาะสมด้วยเช่นกัน สำหรับองค์ประกอบของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน ด้านระบบการให้รางวัลและการยกย่องชมเชยถือเป็นสิ่งกระตุ้นสำคัญในการสร้างความพึงพอใจต่อพนักงาน (Safiullah, 2014; Tymon, Stumpf, & Doh, 2010) ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถช่วยลดความเครียดในการทำงาน (Halpern, 2005) และทำให้พนักงานมีความสุข (Atkinson & Hall, 2011) ด้านการจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการ การดูแลความเป็นอยู่และสุขภาพของพนักงาน ถือเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายความสมดุลในชีวิตและงาน (Dilhani & Dayarathna, 2016; Greenfield & Terry, 1995) โดยมีการศึกษาพบว่า พนักงานมีความสุขมากขึ้นเมื่อเกิดความสมดุลในชีวิต (Obiageli, Uzochukwu, & Ngozi, 2015) และด้านการจัดการความหลากหลายของบุคลากร พบว่า มี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขของพนักงาน (Esfahani & Hashemi, 2014) จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิชาการที่ทำการศึกษเกี่ยวกับการพัฒนาความสุขในการทำงานขององค์กร

นอกจากนี้ ยังพบว่า สิ่งสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานขององค์กร คือ การประเมินตนเองของโรงแรม ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร การศึกษาของ Nandy (2017) อธิบายว่า ความสุขในที่ทำงานถูกวัดและประเมินจากความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงาน ดังนั้น ในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสุขในองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องทำการประเมินตนเองซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญต่อวิเคราะห์สถานการณ์และนำไปกำหนดทิศทางของกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ขององค์กรอย่างเหมาะสมต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Wheelen, Hunger, Hoffman, and Bamford (2017) ที่อธิบายว่า การกำหนดกลยุทธ์ คือ การกำหนดวิธีการดำเนินงานที่ผ่านการวางแผนอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และสิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน คือ ปรัชญาและนโยบายหลักขององค์กร โดยปรัชญา หมายถึง ความเชื่อหรือทัศนคติเกี่ยวกับบุคคล แนวคิด วัตถุประสงค์หรือกิจกรรมที่สะท้อนถึงค่านิยม วิสัยทัศน์ และการสนับสนุนพันธกิจขององค์กร (Sullivan & Decker, 1998) การศึกษาของ วิภาพร วรหาญ (2556) อธิบายว่า ปรัชญาองค์กรเป็นทิศทางขององค์กร โดยมีขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรที่สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ และ Tasnim (2016) พบว่า องค์กรต้องได้รับการออกแบบและมีนโยบายเพื่อส่งเสริมการดำเนินการในการสร้างความสุขในที่ทำงาน ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ปรัชญาและนโยบายขององค์กร เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนิน กลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กร

2. ลักษณะองค์กรที่ส่งเสริมการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน

1) โครงสร้างองค์การแบบมีชีวิต เป็นโครงสร้างที่มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นโครงสร้างที่ส่งผลต่อการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานในธุรกิจโรงแรม เนื่องจากโครงสร้างองค์การแบบมีชีวิต มีการผ่อนคลายกฎระเบียบในการทำงานตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม ซึ่งส่งผลให้การทำงานบางอย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้น การไม่ยึดติดกับกฎและขั้นตอนต่าง ๆ ที่มากเกินไป จะส่งผลต่อความรู้สึกรักของพนักงาน อีกทั้งยังส่งผลต่อความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวันที่เพิ่มขึ้น นำไปสู่การเกิดความสุขในชีวิตรวมของพนักงานต่อไป นอกจากนั้น การสื่อสารที่ยืดหยุ่นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการยังมีส่วนสนับสนุนเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และบ่อยครั้งความสำเร็จในการทำงานเกิดขึ้นได้จากการสื่อสารที่อยู่ในบรรยากาศผ่อนคลายด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Halpern (2005) ที่พบว่า นโยบายการทำงานที่ยืดหยุ่นสร้างผลประโยชน์ให้กับนายจ้าง และนำไปสู่การสร้างความเป็นมิตรกับครอบครัวของพนักงาน รวมทั้งการศึกษาของ Bailyn (1993) อ้างใน Clark, (2001) ที่พบว่า องค์กรที่มีความยืดหยุ่นในการดำเนินงานช่วยให้พนักงานมีอิสระในการจัดการชีวิตครอบครัว ซึ่งนำมาสู่ความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวที่เพิ่มขึ้น และการศึกษาของ Almeida and Davis (2011) พบว่า พนักงานที่มีความยืดหยุ่นในการทำงานระดับต่ำ จะเผชิญความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้นซึ่งส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้งในที่ทำงาน และยังพบว่า ความยืดหยุ่นในการทำงานระดับต่ำของพนักงานที่มีลูกอยู่ในช่วงอายุ 10-18 ปี ยังส่งผลต่อความเครียดทางอารมณ์และทางร่างกายที่ส่งผลไปถึงลูกด้วยเช่นกัน การศึกษายังเสนอแนะว่า การเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงานของสถานที่ทำงานเป็นปัจจัยในการป้องกันความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้

2) วัฒนธรรมองค์การแบบมีส่วนร่วม แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการผูกพันและการมีส่วนร่วมต่อกัน โดยแสดงออกมาในรูปแบบของการสนับสนุนการกระจายอำนาจในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาความสามารถใน

การทำงาน ซึ่งลักษณะของวัฒนธรรมการทำงานแบบมีส่วนร่วมดังกล่าวมีความจำเป็นต่อการทำงานในธุรกิจโรงแรม โดยอาศัยการทำงานร่วมกันในหลายส่วนเพื่อส่งมอบการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานในธุรกิจโรงแรมด้วยเช่นกัน ประเด็นแรกคือ การมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงาน เนื่องมาจากลักษณะงานของธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็วเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อีกทั้งการมอบอำนาจให้กับบุคลากรเป็นหลักการสำคัญที่สร้างความรู้สึกพึงพอใจในงาน เพราะทำให้พนักงานรู้สึกถึงความยืดหยุ่นในการตัดสินใจอย่างมีอิสระภายใต้ขอบเขตที่องค์กรกำหนด ซึ่งการให้อำนาจตัดสินใจกับพนักงานสามารถส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงาน โดยการเสริมแรงจูงใจจากความรู้สึกภายในของพนักงาน ทำให้พนักงานมีการรับรู้ถึงศักยภาพของตนเองในการทำงาน และเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองจากงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ การมอบอำนาจในการตัดสินใจดังกล่าวจะแบ่งตามระดับงาน (job grade) ของพนักงานเพื่อให้การมอบอำนาจและความรับผิดชอบอยู่ภายใต้ขอบเขตที่องค์กรกำหนด ในประเด็นที่สอง คือ การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมโดยเน้นความสัมพันธ์แบบครอบครัว เพราะการทำงานเป็นทีม ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานให้มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น สร้างความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกัน มีการช่วยเหลือแบ่งเบาภาระกันในการทำงาน รวมทั้งรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน ซึ่งโรงแรมได้ให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม เนื่องจากก่อให้เกิดการเรียนรู้ และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในทีม และลดปัญหาที่อาจเกิดมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี และผลการศึกษาพบว่าในการทำงานเป็นทีมนั้นจะมีลักษณะความสัมพันธ์แบบครอบครัวหรือเครือญาติ ซึ่งใกล้เคียงกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การเครือญาติ (Clan Culture) ที่ให้ความสำคัญกับจิตวิญญาณในการทำงานเป็นทีม มีโครงสร้างการทำงานที่ยืดหยุ่น เน้นความสามัคคีและการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ผู้นำองค์การเปรียบเสมือนพ่อ และวัฒนธรรมลักษณะเช่นนี้มีรากฐานความเชื่อว่า พนักงานที่มีความสุขเป็นสิ่งที่ดีมาก (John

Omogeafe & Ohimai Friday, 2014) ผลการศึกษาทั้งด้านการมอบอำนาจให้กับพนักงานและการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับการศึกษาของ Lee, Willis, and Tian (2018) ที่พบว่า การมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงานส่งผลต่อจิตวิทยาของพนักงานในการรับรู้ถึงอิสระในการทำงาน รู้สึกว่าตนเองมีความหมายและมีความค่า เป็นการสร้างความรู้สึกท้าทายในงานของพนักงาน และมีความรู้สึกมั่นใจในตนเองมากขึ้น และการมอบอำนาจยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่แสดงถึงความไว้วางใจต่อกัน เป็นการปลูกฝังความรู้สึกปลอดภัยให้กับพนักงาน Akdağ (2012) ยังพบว่า การรับรู้ถึงการมอบอำนาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสมดุลของชีวิตการทำงานด้านร่างกายและจิตใจของพนักงานและผู้จัดการ นอกจากนี้ Mazerolle and Goodman (2013) พบว่า การทำงานเป็นทีมและการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้แนวทางการสร้างความสมดุลในชีวิตและงานบรรลุผล

3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม เป็นลักษณะผู้นำในการเป็นต้นแบบที่ดีต่อผู้อื่น ให้การสนับสนุนการทำงานของผู้อื่นได้บังคับบัญชา และมีการคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยลักษณะทั้งหมดที่กล่าวมาตั้งอยู่บนพื้นฐานจริยธรรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานขององค์กร โดยระบบการมอบรางวัลและสร้างความก้าวหน้าให้กับพนักงาน ต้องได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาความสามารถตนเองด้วยการมอบหมายงานที่ท้าทาย การสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาตนเอง รวมทั้งผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมจะเห็นความสำคัญต่อความแตกต่างและความหลากหลายของบุคคลด้วยการสนับสนุนการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานเป็นรายบุคคลโดยคำนึงถึงความสามารถและความสนใจของพนักงานเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ผู้นำที่มีจริยธรรมยังมีส่วนช่วยสนับสนุนให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น มีการสนับสนุนให้ใช้เวลาพักผ่อน เพื่อเพิ่มโอกาสในการใช้เวลากับครอบครัวให้มากขึ้น รวมทั้งยังมีการจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเองอย่างยุติธรรมเพื่อความ เป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ยกตัวอย่างเช่น ผู้จัดการแผนก ของโรงแรมจะทำการพูดคุยกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดย ร่วมกันวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานเป็น รายบุคคล โดยให้การสนับสนุนในการฝึกทักษะในการ ทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมต่อการเลื่อน ตำแหน่งงานตามกรอบเวลาที่โรงแรมได้วางแผนไว้ ซึ่ง พนักงานจะรับรู้ว่าการให้ความสำคัญต่อตนเอง และ พนักงานยังมองเห็นโอกาสการเติบโตและความก้าวหน้า ในอาชีพของตนเองด้วยเช่นกัน นอกจากนั้น ผู้นำโรงแรม ยังให้ความสำคัญต่อความเป็นปัจเจกบุคคล โดยมองความ แตกต่างของพนักงานเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ เช่น เรื่องเพศสภาพในความเป็นเพศที่สามของพนักงานใน โรงแรม โดยผู้นำจะไม่มองว่าพนักงานกลุ่มนี้เป็นปัญหา แต่กลับใช้การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างเพื่อน พนักงานด้วยกันเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข มี การศึกษาที่ใกล้เคียงของ Kara, Uysal, Sirgy, and Lee (2013) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำใน ธุรกิจโรงแรมมีประสิทธิภาพมากกว่าภาวะผู้นำแบบ แลกเปลี่ยน โดยช่วยส่งเสริมความสุขของพนักงานใน อุตสาหกรรมบริการ กล่าวคือ เป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิต ความพึงพอใจในชีวิต ลดความเบื่อหน่ายในงานของ พนักงาน และ Green, López, Wysocki, and Kepner (2002) พบว่า ผู้นำเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการจัดการ ความหลากหลายในองค์กร โดยผู้นำจะต้องเข้าใจถึง ความแตกต่าง และยอมรับในความแตกต่างเหล่านั้น อีกทั้งต้องเห็นว่าความแตกต่างคือเอกลักษณ์ที่ช่วยสนับสนุน องค์กรได้ ซึ่งหากผู้นำพร้อมที่จะเรียนรู้ในการบริหาร จัดการความหลากหลายจะส่งผลให้เกิดผลสำเร็จได้ใน อนาคต นอกจากนี้ การศึกษาของ White (1999) พบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการ จัดการความหลากหลาย โดยต้องแสดงออกถึงความมุ่งมั่น รวมทั้งต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความหลากหลาย ด้วยเช่นกัน

ด้วยเหตุนี้ จะเห็นได้ว่าโครงสร้างองค์กร แบบมีชีวิต วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม และภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม เป็นลักษณะของ

องค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุข ในการทำงานในธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างดี

3. ผลลัพธ์ของกลยุทธ์การจัดการความสุขใน การทำงาน

การดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการ ทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการทรัพยากร มนุษย์ โดยกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน ดังกล่าวมีเป้าหมายหลักเพื่อการสร้างความสุขในการ ทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพด้าน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น อัตราการลาออกของ พนักงานลดลง ซึ่งอัตราการลาออกของพนักงานนับเป็น ปัญหาสำคัญอย่างยิ่งของธุรกิจโรงแรม จากผลการศึกษา ชี้ให้เห็นว่า กลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานมี ส่วนช่วยให้อัตราการลาออกของพนักงานลดลง สอดคล้อง กับการศึกษาของ Davidson, Timo, and Wang (2010) ที่พบว่า การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ ความพึงพอใจใน งานทั้งจากภายในและภายนอกบุคคล เป็นปัจจัยกระตุ้น สำคัญที่นำมาใช้ในการจัดการเพื่อลดอัตราการลาออกของ พนักงานในธุรกิจโรงแรมด้วยเช่นกัน และผลลัพธ์ด้านการ มีส่วนร่วมและความทุ่มเทของพนักงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้ง ผลการปฏิบัติงานที่เหนือความคาดหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ Halpern (2005) พบว่า นโยบายความ ยืดหยุ่นเรื่องเวลาการทำงานช่วยลดความเครียด มีระดับ ความผูกพันต่อนายจ้างที่สูงขึ้น ช่วยลดต้นทุนขององค์กร จากการขาดงานและการมาสายของพนักงาน Kreitz (2008) พบว่า การจัดการความหลากหลายอย่างเข้าใจ ช่วยในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้

นอกจากนั้น ประสิทธิภาพด้านการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ เป็นผลลัพธ์สำคัญจากการดำเนินกลยุทธ์ การจัดการความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนิน ธุรกิจ ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลยุทธ์การ จัดการความสุขในการทำงานเป็นการดำเนินกลยุทธ์ที่มุ่ง ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จึงทำให้ ผลลัพธ์จากการดำเนินกลยุทธ์ดังกล่าวส่งผลต่อพฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นของพนักงานในโรงแรม และ นำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นของธุรกิจ ทั้งในด้านความ พึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นจากความทุ่มเทในการทำงาน ของพนักงาน การกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้า รวมทั้งชื่อเสียง

จากการให้บริการที่ดีของโรงแรม สอดคล้องกับ Armstrong (2006) ที่อธิบายว่าการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลส่งผลกระทบต่อพนักงาน เช่น การมีส่วนร่วม และทักษะในงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการให้บริการลูกค้าในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งช่วยในการปรับปรุงผลประกอบการทางการเงินที่ดีขึ้นขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ

1. โรงแรมควรกำหนดปรัชญาหรือนโยบายขององค์กรที่มุ่งให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร
2. สนับสนุนให้โรงแรมทำการประเมินตนเองเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการทำงานหรือความผูกพันของพนักงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ขององค์กร
3. โรงแรมควรดำเนินการสร้างความสุขในการทำงานตามองค์ประกอบของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน ทั้งในด้านการคัดเลือกพนักงาน ระบบการ

ให้รางวัล การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ การจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการ การดูแลความเป็นอยู่และสุขภาพของพนักงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และการจัดการความหลากหลายของบุคลากร

4. มุ่งเน้นให้องค์กรมีลักษณะโครงสร้างองค์การแบบมีชีวิต วัฒนธรรมองค์การแบบมีส่วนร่วม ลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม เพื่อส่งเสริมการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรม และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีทั้งต่อประสิทธิผลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาถึงผลลัพธ์การดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานในระดับบุคคล เพื่อให้เห็นมุมมองของพนักงานที่มีต่อการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานขององค์กร
2. ควรมีการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่หลากหลายมากขึ้นทั้งในการวิจัยเชิงปริมาณ หรือการวิจัยแบบผสม เพื่อให้เห็นผลการศึกษาในเชิงประจักษ์มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ชาย โพลิตา. (2552). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ดวงเนตร ธรรมกุล, ขวัญเมือง แก้วดำเกิง และอัจฉรา ประเสริฐสิน. (2554). การพัฒนาดัชนีองค์กรสุขภาวะ. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 5(2), 8-19.
- ถิรรัตน์ พิมพ์ารณ. (2557). *การพัฒนาบุคลากรสำหรับให้บริการในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- ถิรรัตน์ พิมพ์ารณ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). ความสุขในการทำงาน : ความท้าทายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการ. *วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์*, 18(2), 113-126.
- นิตา ชูโต. (2551). การวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บริษัท พรินโพร จำกัด.
- ประทุม ฤกษ์กลาง. (2554). การจัดการความเครียด เพิ่มความสุข เพื่อประสิทธิผลในการทำงาน. *วารสารนักบริหาร*, 31(2), 95-101.
- วิจัยกรุงศรี. (2559). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2559-2561: ธุรกิจโรงแรม*. จาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/32e9a477-0eb4-42ca-b10e-5514ede02eb7/IO_Hotel_2016_TH.aspx
- วิภาพร วรหาญ. (2556). การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางการพยาบาล. *วารสารสมาคมพยาบาลฯ สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 31(4), 6-15.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2556). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- Akdağ, F. (2012). *Impact of Empowerment on Work-life Balance and Employee Well-being*. Paper presented at the Cambridge Business & Economics Conference, Cambridge, UK
- Almeida, D. M., & Davis, K. D. (2011). Workplace flexibility and daily stress processes in hotel employees and their children. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 638(1), 123-140.
- Armstrong, M. (2006). *A handbook of human resource management practice*: Kogan Page Publishers.
- Atkinson, C., & Hall, L. (2011). Flexible working and happiness in the NHS. *Employee relations*, 33(2), 88-105.
- Clark, S. C. (2001). Work Cultures and Work/Family Balance. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 348-365.
- Davidson, M. C., Timo, N., & Wang, Y. (2010). How much does labour turnover cost? A case study of Australian four-and five-star hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(4), 451-466.
- Dilhani, W., & Dayarathna, N. (2016). The Impact of Work Life Balance Practices on Employee Performance of Female Machine Operators on the Sri Lankan Apparel Sector. *Human Resource Management Journal*, 4(1), 13-26.
- Esfahani, A. N., & Hashemi, S. (2014). The Effect of Diversity Management on the Employees' Happiness (the Case of Yaran Paper Company). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(5), 168-176.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4), 384-412.
- George, J. M. (1991). State or trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work. *Journal of applied psychology*, 76(2), 299.
- Green, K. A., López, M., Wysocki, A., & Kepner, K. (2002). Diversity in the workplace: Benefits, challenges, and the required managerial tools. *University of Florida*, 1(4), 1-3.
- Greenfield, C., & Terry, M. (1995). Work/life: From a set of programs to a strategic way of management. *Employment Relations Today*, 22(3), 67-81.
- Halpern, D. F. (2005). How time-flexible work policies can reduce stress, improve health, and save money. *Stress and Health*, 21(3), 157-168.
- John Omogeafe, O., & Ohimai Friday, E. (2014). Organization Culture Types and Performance in Nigerian Universities. *European Journal of Business and Management*, 6(18), 80-88.
- Kara, D., Uysal, M., Sirgy, M. J., & Lee, G. (2013). The effects of leadership style on employee well-being in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 9-18.
- Kreitz, P. A. (2008). Best practices for managing organizational diversity. *The Journal of Academic Librarianship*, 34(2), 101-120.
- Kusluvan, S., Kusluvan, Z., Ilhan, I., & Buyruk, L. (2010). The Human Dimension: A Review of Human Resources Management Issues in the Tourism and Hospitality Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(2), 171-214.
- Lee, A., Willis, S., & Tian, A. W. (2018). When Empowering Employees Works, and When It Doesn't. Retrieved from <https://hbr.org/2018/03/when-empowering-employees-works-and-when-it-doesnt>

- Manning, A. (2016). Unlocking the power of employee happiness: what top employees seek from the workplace today. *Strategic HR Review*, 15(4), 191-192.
- Martin, A. J., Jones, E. S., & Callan, V. J. (2005). The role of psychological climate in facilitating employee adjustment during organizational change. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(3), 263-289.
- Mazerolle, S. M., & Goodman, A. (2013). Fulfillment of work-life balance from the organizational perspective: a case study. *Journal of athletic training*, 48(5), 668-677.
- Nandy, P. (2017). 7 HR lessons from Denmark in creating a happy workplace. Retrieved from <https://www.insidehr.com.au/7-lessons-hr-danes-creating-happy-workplace/>
- Naseem, K. (2018). Job Stress, Happiness and Life Satisfaction: The Moderating Role of Emotional Intelligence Empirical Study in Telecommunication Sector Pakistan. *J. Soc. Sci*, 4(1), 7-14.
- O'Neill, J. W., & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 385-390.
- Obiageli, O. L., Uzochukwu, O. C., & Ngozi, C. D. (2015). Work life balance and employee performance in selected commercial banks in lagos state. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences Vol*, 3(4), 63-77.
- Page, K., & Vella-Brodrick, D. (2009). The 'What', 'Why' and 'How' of Employee Well-Being: A New Model. *Social Indicators Research*, 90(3), 441-458.
- Ross, G. F. (1995). Work stress and personality measures among hospitality industry employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7(6), 9-13.
- Safiullah, A. (2014). Impact of Rewards on Employee Motivation of the Telecommunication Industry of Bangladesh: An Empirical Study. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(12), 22-30.
- Streimikienė, D., & Grundey, D. (2009). Life satisfaction and happiness-The factors in work performance. *Economics & Sociology*, 2(1), 9.
- Sullivan, E. J., & Decker, P. J. (1998). Effective leadership and management in nursing. *AJN The American Journal of Nursing*, 98(6), 16L.
- Tasnim, Z. (2016). Happiness at workplace: Building a conceptual framework. *World Journal of Social Sciences*, 6(2), 62-70.
- Tymon, W. G., Stumpf, S. A., & Doh, J. P. (2010). Exploring talent management in India: The neglected role of intrinsic rewards. *Journal of world business*, 45(2), 109-121.
- Warr, P. (2011). *Work, happiness, and unhappiness*: Psychology Press.
- Wesarat, P. O., Sharif, M. Y., & Majid, A. H. A. (2015). A conceptual framework of happiness at the workplace. *Asian Social Science*, 11(2), 78.
- Wheelen, T. L., Hunger, J. D., Hoffman, A. N., & Bamford, C. E. (2017). *Strategic management and business policy*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- White, R. D. (1999). Managing the diverse organization: the imperative for a new multicultural paradigm. *Public Administration & Management: An Interactive Journal*, 4(4), 469-493.

ส่วนประสมการตลาดบริการ และคุณภาพบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ
สถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
Service Marketing Factor and Service Quality Affecting Consumer Decision
Making Behavior in Using Fitness Center Service in
Chumphon Metropolitan Area

ฟาริดา ยุมาดีน¹

Farida Yumadeen

farida.tot@gmail.com

กิตติ แก้วเขียว¹

Kitti Kaewkhiew

kitti_bob@hotmail.com

Received:	10-10-2017
Revised:	07-02-2018
Accepted:	08-02-2018

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมของผู้ใช้สถานออกกำลังกาย ส่วนประสมการตลาด คุณภาพบริการ และการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร (3) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร และ (4) วิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ สมาชิกประจำของสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำนวน 268 ท่าน ใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.984 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์สมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมานด้วยการทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ส่วนมากมีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย พบว่า ผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายส่วนใหญ่มาใช้บริการกับเพื่อน/กลุ่มคณะ ใช้สถานออกกำลังกายโดยใช้เครื่องเล่นทั่วไป เช่น วิ่งสายพาน ปั่นจักรยาน ใช้สถานออกกำลังกายเพื่อลดน้ำหนักและไขมันส่วนเกิน ใช้บริการช่วงเวลา 16.00–19.00 น. ใช้บริการต่อครั้งประมาณ 1-2 ชั่วโมง เลือกใช้บริการสถานออกกำลังกายที่อยู่ใกล้บ้าน ส่วนบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย

¹ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang Prince of Chumphon Campus

ส่วนใหญ่เป็นเพื่อน ผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของสถานออกกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากร ด้านกายภาพ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ ผลการศึกษาคุณภาพบริการของสถานออกกกำลังกาย พบว่าด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการของสถานออกกกำลังกาย พบว่าเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการคือผู้ใช้บริการพึงพอใจในภาพรวมของสถานออกกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ที่ดีในความรู้สึกของผู้ใช้สถานออกกกำลังกาย และจะแนะนำสถานออกกกำลังกายให้แก่บุคคลอื่นใช้บริการตามลำดับ (2) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกกำลังกาย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกกำลังกายด้านการใช้บริการสถานออกกกำลังกาย ด้านเหตุผลในการใช้บริการสถานออกกกำลังกาย ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสถานออกกกำลังกาย ด้านเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการสถานออกกกำลังกาย และด้านสถานที่ตั้งมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยถึงปานกลางในทิศทางเดียวกัน ส่วนตัวแปรอื่นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ (3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกกำลังกาย พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกกำลังกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ (4) ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกกำลังกาย พบว่าคุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกกำลังกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: ส่วนประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการ พฤติกรรมการตัดสินใจ สถานออกกกำลังกาย

Abstract

The objectives of this research were to 1) study personal factor, fitness user behavior, service marketing factor, service quality and consumer decision making behavior in using fitness center service in Chumphon metropolitan area ; and 2) investigate relationship between personal factor and consumer decision making behavior in using fitness center service in Chumphon metropolitan area; 3) analyze service marketing factor affecting consumer decision making behavior in using fitness center service in Chumphon metropolitan area; and 4) analyze service quality affecting consumer decision making behavior in using fitness center service in Chumphon metropolitan area. The research sample comprised 268 fitness center members, obtained by using systematic sampling method. Research instrument was a questionnaire with the reliability coefficient of 0.984. The descriptive statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics used were Chi-square and multiple regression.

The results of the study were as follows: (1) Regarding personal factor, it was found that the majority of the fitness center members were female, aged between 26-35 years old with bachelor's degree. Most of them were state enterprise officers with the salary around 10,001 – 20,000 baht. The analysis of users' behaviors in using fitness center service revealed that they came with their friends/group, and used basic fitness facilities such as treadmill, and bicycles with the purposes to lose weight and get rid of excessive fat. They came to the fitness near their houses between 4.00 – 7.00 p.m., and spent approximately 1-2 hours per day. Friends had a big influence over their decision to use the fitness. With regard to service marketing factor, it revealed that the process aspect had the highest average score followed by personnel aspect, physical aspect, marketing aspect, pricing aspect, product and promotion aspect, respectively. As for service quality, it was found that consumer perception had the highest average score followed by trust, confidence, responsiveness, and tangibility, respectively. And as for decision making behavior in using the fitness, it was found that the overall satisfaction had the highest average score, followed by the good image, and recommendation of the fitness to others; (2) It was also found that personal factor positively correlated at the low to moderate levels with consumer behavior in the following aspects: using the fitness service, reasons for using the fitness, purposes in using the fitness , the amount of time spent at the fitness, and location of the fitness, while the other aspects had no significant relationship; (3) Further analysis revealed that marketing factor including pricing aspect, personnel aspect ,and process in providing the service aspect affecting the consumers' decision in using the fitness at the .05 level of statistical significance; (4) Analysis of service quality indicated that assurance, tangibility and the responsiveness aspects affecting the consumers' decision in using the fitness at the .05 level of statistical significance.

Keywords: service marketing factor, service quality, consumer decision making behavior, fitness

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การมีภาวะสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจเป็นสิ่งที่ทุกคนพึงปรารถนาและพึงมี โดยการมีสุขภาพที่ดีมิได้หมายความว่าเพียงแต่การไม่เจ็บป่วยเท่านั้น หากยังครอบคลุมถึงการมีสุขภาพที่สมบูรณ์ แข็งแรงในส่วนของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมด้วย อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงการดำเนินชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันซึ่งพบว่าวิถีการดำเนินชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีล้วนส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่คร่ำเคร่งกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ส่งผลให้พฤติกรรมสุขภาพในด้านต่าง ๆ เปลี่ยนไปจากเดิม รวมถึงละเลยต่อการออกกำลังกาย ขาดการเคลื่อนไหวในลักษณะของการออกกำลังกายประจำวัน จึงทำให้เกิดปัญหาสุขภาพตามมา และเมื่อพิจารณาถึงโรคที่เป็นปัญหาสุขภาพของคนไทยในปัจจุบันส่วนใหญ่แล้วเป็นโรคไม่ติดต่อ แต่เป็นโรคที่เกิดจากพฤติกรรมสุขภาพ จากการสำรวจพบสาเหตุการเสียชีวิตอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ ซึ่งเป็นโรคที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเกิดจากการดำเนินวิถีชีวิตที่ไม่ถูกต้องหรือมีพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขาดการออกกำลังกาย บริโภคอาหารไม่ถูกหลักโภชนาการ ผลของการมีพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่เหมาะสมดังกล่าวส่งผลต่อสภาวะสุขภาพได้อย่างชัดเจน

ปัจจุบันภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อสุขภาพของคนไทยมากขึ้น โดยจะเห็นได้จากแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) มีแนวคิดหลักที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ในทุกมิติอย่างเบ็ดเสร็จรอบด้าน ตลอดจนให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและสุขภาพเป็นอย่างมาก ธุรกิจสถานออกกำลังกาย (Fitness) จึงเป็นกิจการหนึ่งที่เล็งเห็นโอกาสทางธุรกิจ ให้ทันสมัยควบคู่ไปกับโลกยุคปัจจุบัน และการที่จะพัฒนาประเทศให้ก้าวพ้นกับดักของคำว่าประเทศที่กำลังพัฒนา ให้เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น สุขภาพร่างกายของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญและเป็นอันดับแรก ๆ ที่ทุกคนพึงมี ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องส่วนประสมการตลาดบริการ และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสถานออก

กำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีด้านปัจจัยส่วนบุคคลของ Kotler and Keller (2009) ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ของ Philip Kotler (2012) คุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) พฤติกรรมของผู้บริโภคของ Kotler (2012) และการตัดสินใจของผู้บริโภคของ Schiffman, Kanuk (2007) เป็นตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งผลงานวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำไปปรับให้เหมาะสมหรือเป็นทางเลือกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจสถานออกกำลังกายรายใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมของผู้ใช้สถานออกกำลังกาย ส่วนประสมการตลาด คุณภาพบริการ และการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างด้านปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
4. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการ และคุณภาพบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ได้อาศัยโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีด้านปัจจัยส่วนบุคคลของ Kotler and Keller (2009) ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ของ Kotler (2012) คุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) พฤติกรรมของผู้บริโภคของ Kotler (2012) และการตัดสินใจของผู้บริโภคของ Schiffman, Kanuk (2007)

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ สมาชิกประจำของสถานออกกำลังกาย (Fitness) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ที่มาออกกำลังกายในปี พ.ศ. 2559 จำนวน 550 ท่าน และใช้การเทียบจากการกำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 225 ตัวอย่าง แต่ได้รับกลับคืนจำนวน 268 ฉบับ ซึ่งได้ตรวจสอบแล้วทุกฉบับมีความครบถ้วน สมบูรณ์ จึงนำมาวิเคราะห์ทั้งหมด ใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ แบบเป็นระบบเว้น 3 และทำการสุ่มออกมาให้ได้ตัวอย่างตามที่กำหนด การหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยทดสอบคุณภาพเครื่องมือ หาค่าความตรง (Validity) ด้วยเทคนิค IOC โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัย และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้วิธี Alpha Coefficient ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ 0.984 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายคุณลักษณะเฉพาะของสมาชิกประจำของสถานออกกำลังกาย พฤติกรรมการใช้สถานออกกำลังกาย ส่วนประสมทางการตลาดของบริการสถานออกกำลังกายและการตัดสินใจใช้บริการของสถานออกกำลังกาย สำหรับการวิเคราะห์สมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย การวิเคราะห์ทดสอบ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการ

ตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย และหาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยายโดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 142 คน (ร้อยละ 52.99) มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 134 คน (ร้อยละ 50.00) มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน (ร้อยละ 57.84) มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 135 คน (ร้อยละ 50.37) ส่วนมากประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 79 คน (ร้อยละ 29.48) ตามลำดับ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่า ผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายส่วนใหญ่มาใช้บริการกับเพื่อน/กลุ่มคณะ จำนวน 131 คน (ร้อยละ 48.88) ใช้สถานออกกำลังกายโดยใช้เครื่องเล่นทั่วไป (Cardio) เช่น วิ่งสายพาน ปั่นจักรยาน จำนวน 70 คน (ร้อยละ 26.12) ใช้สถานออกกำลังกายเพื่อลดน้ำหนักและไขมันส่วนเกิน จำนวน 115 คน (ร้อยละ 42.91) ใช้บริการสถานออกกำลังกายช่วงเวลา เวลา 16.00 น. – 19.00 น. จำนวน 162 คน (ร้อยละ 60.45) ใช้บริการต่อครั้งประมาณ 1-2 ชั่วโมง จำนวน 221 คน (ร้อยละ 82.46) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสถานออกกำลังกายที่อยู่ใกล้บ้าน จำนวน 141 คน (ร้อยละ 52.61) ส่วนบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายส่วนใหญ่เป็นเพื่อน จำนวน 117 คน (ร้อยละ 34.66)

ตารางที่ 1 ผลศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.27	.614	มากที่สุด	6
2. ด้านราคา	4.31	.616	มากที่สุด	5
3. ด้านการจัดจำหน่าย	4.42	.572	มากที่สุด	4
4. ด้านการส่งเสริมตลาด	4.16	.703	มากที่สุด	7
5. ด้านบุคคล	4.54	.588	มาก	2
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.58	.544	มากที่สุด	1
7. ด้านกายภาพ	4.48	.624	มากที่สุด	3

ผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) รองลงมาคือด้านบุคลากร ($\bar{x} =$

4.54) ด้านกายภาพ ($\bar{x} = 4.48$) ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{x} = 4.42$) ด้านราคาสินค้า ($\bar{x} = 4.31$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 4.27$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลศึกษาคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.51	.584	มากที่สุด	2
2. ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.48	.573	มากที่สุด	3
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.39	.603	มากที่สุด	5
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.66	.513	มากที่สุด	1
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.43	.555	มากที่สุด	4

ผลการศึกษาคุณภาพบริการของสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่าบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.66$) รองลงมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{x} = 4.51$) ด้าน

ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.48$) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.43$) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{x} = 4.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการ

การตัดสินใจใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. พึงพอใจในภาพรวมของสถานออกกำลังกาย	4.55	.612	มากที่สุด	1
2. จะแนะนำจะแนะนำสถานออกกำลังกาย (Fitness) ให้แก่บุคคลอื่นใช้บริการ ให้แก่บุคคลอื่นใช้บริการ	4.51	.644	มากที่สุด	3
3. ภาพลักษณ์ที่ดีในความรู้สึกของผู้ใช้สถานออกกำลังกาย (Fitness)	4.54	.654	มากที่สุด	2
รวม	4.54	.567	มากที่สุด	

ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการของสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่าเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการคือผู้ให้บริการพึงพอใจในภาพรวมของสถานออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =

4.55) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ที่ดีในความรู้สึกของผู้ใช้สถานออกกำลังกาย (Fitness) ($\bar{x}$ = 4.54) และจะแนะนำสถานออกกำลังกาย (Fitness) ให้แก่บุคคลอื่นใช้บริการ ($\bar{x}$ = 4.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ตัวแปร	การใช้บริการ	เหตุผลในการใช้บริการ	วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	ช่วงเวลาในการใช้บริการ	เวลาเฉลี่ยที่ใช้	สถานที่ตั้งที่เลือกใช้	บุคคลที่มีส่วนร่วมตัดสินใจ
เพศ	/	/	/	X	/	X	X
อายุ	X	X	X	X	X	X	X
การศึกษา	X	/	X	X	X	/	X
รายได้	X	/	/	X	X	X	X
อาชีพ	X	/	X	X	X	/	X

จากตาราง 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธี contingency coefficient ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยด้านเพศ อายุ การศึกษา รายได้และอาชีพกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ซึ่งประกอบด้วยด้านการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านเหตุผลในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านสถานที่ตั้งที่เลือกใช้

บริการสถานออกกำลังกายและด้านบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจสถานออกกำลังกาย

สรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรด้านการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านเหตุผลในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย และด้านสถานที่ตั้งที่เลือกใช้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	การตัดสินใจใช้บริการ สถานออกกำลังกาย		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่	.943	.224	4.214	.000*
ด้านผลิตภัณฑ์	.109	.059	1.862	.064
ด้านราคา	.202	.059	3.436	.001*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.095	.074	1.288	.199
ด้านส่งเสริมการตลาด	-.032	.050	-.642	.521
ด้านบุคลากร	.154	.069	2.239	.026*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	.065	.076	.860	.390
ด้านกระบวนการให้บริการ	.217	.060	3.618	.000*

$F = 40.276, P = 0.000, R = .721, R^2 = .520, AdjR^2 = .507$

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการและค่าคงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้

บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าพยากรณ์คือ การตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร = $0.943 + 0.202$ (ด้านราคา) + 0.154 (ด้านบุคลากร) + 0.217 (กระบวนการให้บริการ)

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

คุณภาพบริการ	การตัดสินใจใช้บริการ สถานออกกำลังกาย		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่	.402	.218	1.847	0.066
ความเชื่อมั่นไว้วางใจ	.277	.060	4.634	0.000*
ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	.088	.055	1.595	0.112
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	.200	.048	4.145	0.000**
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	.139	.066	2.113	0.036
การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	.217	.060	.367	0.000**

$F = 79.276, P = 0.000, R = .776, R^2 = .602, AdjR^2 = .594$

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่าคุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าพยากรณ์คือ การตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร = 0.277 (ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ) + 0.200 (ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ) + 0.217 (ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ)

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อความครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งประเด็นในการอภิปรายไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี รายได้ 10,001 – 20,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของรุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่ศูนย์ออกกำลังกายออนไลน์ฟิตเนส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการ 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยเลือกประเภทออกกำลังกายแบบบริหารกล้ามเนื้อส่วนมากใช้บริการในวันธรรมดาเวลา 19.01-22.00 นาฬิกา

ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่า ผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายส่วนใหญ่มาใช้บริการกับเพื่อน/กลุ่มคณะ ใช้สถานออกกำลังกายโดยใช้เครื่องเล่น

ทั่วไป (Cardio) เช่น วิ่งสายพาน ปั่นจักรยาน ใช้สถานออกกำลังกายเพื่อลดน้ำหนักและไขมันส่วนเกิน ใช้บริการสถานออกกำลังกายช่วงเวลา เวลา 16.00 น. – 19.00 น. ใช้บริการต่อครั้งประมาณ 1-2 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสถานออกกำลังกายที่อยู่ใกล้บ้าน และส่วนบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายส่วนใหญ่เป็นเพื่อน สอดคล้องกับผลการศึกษาของนรเศรษฐกมลสุทธิและจิราพร อังศิริโรจน์กุล (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่านิยมของผู้ที่ตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนส เซ็นเตอร์มีเหตุผลในการสมัครเพราะมีสาขาอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน บุคคลที่มีอิทธิพลในการสมัครคือตัวเอง มีวัตถุประสงค์ในการสมัครเพื่อรักษาสุขภาพ มีค่าใช้จ่ายในการสมัครต่อเดือนระหว่าง 1,001–3,000 บาท วันที่ใช้บริการคือวันจันทร์ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เวลาในการออกกำลังกาย 1-3 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือ 16.00–20.00 น. รูปแบบการออกกำลังกายที่เลือกใช้คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ สื่อที่มีอิทธิพลต่อการรู้จักฟิตเนสเซ็นเตอร์คือเพื่อน และสอดคล้องกับรุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่ศูนย์ออกกำลังกาย ออนไลน์ ฟิตเนส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความถี่ในการใช้บริการ 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยเลือกประเภทออกกำลังกายแบบบริหารกล้ามเนื้อส่วนมาก ใช้บริการในวันธรรมดาเวลา 19.01-22.00 นาฬิกา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งมากกว่าปัจจัยอื่น

ผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากร ด้านกายภาพ ด้านสถานที่และด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคาสินค้า ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรดิภา เรืองกล (2558) ได้ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตัวแปร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วี พิเดนส์ โซโซตี้ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านราคา (Price) มีค่าขนาดอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านสินค้าผลิตภัณฑ์ (Product) และ พนักงาน อภิชาติ อรพินทร์ เยาวรัตน์ และอัญชลี พงศ์เจริญพิทย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย (Fitness) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการส่งเสริมการขาย พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในทั้ง 4 ด้านโดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่มากที่สุดตามมาด้วยด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและด้านการส่งเสริมการขายตามลำดับ

ผลการศึกษาคุณภาพบริการของสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่าบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของคันสนีย์ สัทิมชัด (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพในด้านการรับรู้ความเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Empathy) มากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือด้านความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ และการตอบสนอง (Responsiveness) ลำดับต่อมาคือด้านความเชื่อมั่น และการให้ความมั่นใจ (Assurance) ลำดับต่อมาคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) และลำดับสุดท้ายคือความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (Tangible) โดยที่ทุก ๆ ปัจจัยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่สูง และจิรดิพา เรืองกล (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วี พิเดนส์ โซโซตี้ กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรปัจจัยคุณภาพ

ในการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วี พิเดนส์ โซโซตี้ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) มีค่าขนาดอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าวี พิเดนส์ โซโซตี้ กรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความแน่นอน (Assurance) และปัจจัยด้านความเข้าใจลูกค้า (Empathy) ตามลำดับ

ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการของสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่าเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการคือผู้ใช้บริการพึงพอใจในภาพรวมของสถานออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ที่ดีในความรู้สึของผู้ใช้สถานออกกำลังกาย (Fitness) และจะแนะนำสถานออกกำลังกาย (Fitness) ให้แก่บุคคลอื่นใช้บริการตามลำดับ สอดคล้องกับณัชชาอร วันธงชัย (2547) ศึกษาความพึงพอใจแนวโน้มพฤติกรรมและความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่มี ต่อการใช้บริการ EXPRESS MAILBOX ร้าน WINDOW PRINT ถนนรามคำแหง เขต สะพานสูง กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้อธิบายความสำคัญของคุณภาพการให้บริการเชิงคุณภาพว่าประกอบด้วย 1) การสร้างความพอใจและความจงรักภักดีให้ลูกค้า 2) มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ 3) มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ 4) เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสม และ 5) สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรด้านการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านเหตุผลในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย และด้านสถานที่ตั้งที่เลือกใช้บริการสถานออกกำลังกายมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยถึงปานกลางในทิศทางเดียวกัน ส่วนตัวแปรอื่นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับรุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม

การใช้บริการที่ศูนย์ออกกำลังกาย อนันต์ไลน์ ฟิตเนส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่า 1) ความถี่ในการมาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับช่องทางการจัดจำหน่ายการส่งเสริมการตลาดบุคลากรลักษณะทางกายภาพและทางด้านกระบวนการ 2) ประเภทของบริการที่ใช้มีความสัมพันธ์กับเพศและช่องทางการจัดจำหน่าย 3) วันที่เข้ามาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา อาชีพ ราคาและการส่งเสริมการตลาด 4) ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับอายุ อาชีพ รายได้และการส่งเสริมการตลาด 5) ความพึงพอใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับอาชีพผลิตภัณฑ์ราคาช่องทางการจัดจำหน่ายด้านลักษณะทางกายภาพและทางด้านกระบวนการ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการและค่าคงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Ozan Can Koseley, Rslph Gesterkamp and Josquin Datudey (2011) ที่ศึกษาเรื่อง Marketing plan of a low cost gym in the Netherlands พบว่าราคาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าที่จะเลือกใช้โรงยิมหรือฟิตเนส ตามมาด้วยสถานที่ตั้งที่ต้องเดินทางมาสะดวก และมีที่จอดรถฟรี อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ มีการดูแลลูกค้าอย่างมืออาชีพ นอกจากนี้ต้องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าสำหรับฟิตเนสที่เปิดกิจการใหม่ ๆ และจิรติพา เรืองกล (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าวิ ฟิตเนส โซไฮต์ กรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปรปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าวิ ฟิตเนส โซไฮต์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านราคา (Price) มีค่าขนาดอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าวิ ฟิตเนส โซไฮต์ กรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านสินค้าผลิตภัณฑ์ (Product)

4. ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่าคุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรติพา เรืองกล (2558) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าวิ ฟิตเนส โซไฮต์ กรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปรปัจจัยคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าวิ ฟิตเนส โซไฮต์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) มีค่าขนาดอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าวิ ฟิตเนส โซไฮต์ กรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความแน่นอน (Assurance) และปัจจัยด้านความเข้าใจลูกค้า (Empathy) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการเก็บข้อมูล ผู้ประกอบการสถานออกกำลังกายควรเพิ่มรายการส่งเสริมการขายให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นผู้รับบริการอยู่แล้ว และเพิ่มรายการส่งเสริมการขายเพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่
2. ผู้ประกอบการสถานออกกำลังกายควรศึกษาความต้องการของผู้เข้ารับบริการเพื่อจัดกิจกรรม เช่น คอร์สออกกำลังกาย ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการลดต้นทุน
2. ควรศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการจัดการของผู้ประกอบการสถานออกกำลังกาย
3. ควรศึกษาในเชิงธุรกิจเพิ่มเติม โดยเจาะจงที่รูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับสถานออกกำลังกาย

โดยพิจารณาในกลไกการตลาดและการวิเคราะห์ SWOT
Analysis เพื่อหากลยุทธ์ที่เหมาะสมที่สุด

บรรณานุกรม

- จิรติพา เรืองกล. (2558). ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วี ฟิตเนส โซไฮตี้ กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- ณัชชาอร วันธงชัย. (2547). ความพึงพอใจแนวโน้มพฤติกรรมและความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ EXPRESS MAILBOX ร้าน WINDOW PRINT ถนนรามคำแหง เขต สะพานสูง กรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ:
- นรเศรษฐ์ กมลสุทธิ , จิราพร อังศิริโรจน์กุล. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนส เซ็นเตอร์ในเขต กรุงเทพมหานคร (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- พนิดา อภิชาติ อรพินทร์ เยาวรัตน์ และอัญชลี พงศ์เจริญพิทย์. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย (Fitness) ในเขตกรุงเทพมหานคร. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- รุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ. (2555.) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่ศูนย์ออกกำลังกาย อนันต์ไลน์ ฟิตเนส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ
- คันสนีย์ สีสิมขัต. (2556). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาตาระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ.
- Kotler and Keller. (2009). *Marketing Management the Millennium Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement.
- Ozan Can Koseley, Rslph Gesterkamp and Josquin Datudey. (2011). *Marketing plan of a low cost gym in the Netherlands*. Retrieved form <https://www.slideshare.net/ozancank/strategic-marketing-final-report1>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, pp. 41 - 50.
- Philip Kotler. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Schiffman, Leon G., & Kanuk, Leslie L. (2007). *Customer Behavior* (9th ed.). Englewood. 8th Edition. McGraw-Hill Higher Ed.

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย

Factors Affecting Accounting and Financial Practice in Agricultural Cooperatives in Thailand

ศิริพร มूलสาร¹

Siriporn Moolsarn

saymorknapong@hotmail.com

จิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์²

Titaporn Sincharoonsak

titaporn.si@spu.ac.th

Received: 11-07-2018

Revised: 15-10-2018

Accepted: 09-11-2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร (2) ศึกษาปัจจัยด้านสภาพทั่วไปของสหกรณ์การเกษตร ที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบัญชีและการเงินของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย จำนวน 3,613 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านสภาพทั่วไปของสหกรณ์การเกษตรที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ได้แก่ (1) ด้านความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน (2) ด้านแนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน (3) ด้านวิธีปฏิบัติงานในการจัดทำบัญชีและการเงิน (4) ขนาดของสหกรณ์ และ (5) ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบเชิงบวกกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อให้การจัดทำบัญชีและการเงินมีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิภาพหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ควรแนะนำ ส่งเสริมให้สหกรณ์มีการบริหารงานด้านบัญชีและการเงินอย่างเป็นระบบ พร้อม

¹ นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Student in School of Accountancy, Sripatum University

² คณบดีคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

School of Accountancy, Sripatum University

ทั้งกำกับสหกรณ์ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และให้ดำเนินกิจการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเป็นองค์กรที่
เข้มแข็ง เป็นที่พึ่งของสมาชิก และประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน บัญชีและการเงิน สหกรณ์การเกษตร

Abstract

The objectives of this research were to (1) study factor related to characteristics of accounting and financial officers influencing their practice in agricultural cooperatives; and (2) study the general factor of agricultural cooperatives affecting accounting and financial practice. The population in this study was 3,613 cooperative officers who were the chiefs of accounting and financial division in agricultural cooperatives across the country, and 360 officers were selected as the sample. The research instrument used in this research was a questionnaire. The data were analyzed by using descriptive statistics, namely frequency, percentage, mean and standard deviation. Moreover, multiple regression was employed to analyzed characteristic factor affecting accounting and financial practice in agricultural cooperatives, and one-way ANOVA was used to analyzed general factor affecting accounting and financial practice in agricultural cooperatives.

The findings of this research revealed factors affecting accounting and financial practice were as follows: (1) knowledge and understanding on accounting and finance; (2) concepts of accounting and finance; (3) accounting and finance procedures; (4) size of the cooperatives; and (5) availability of information technology. These factors had positive impacts on accounting and financial practice in agricultural cooperatives at the .05 level of statistical significance. In order for the accounting and financial division to be able to work efficiently and effectively, related authorities should advise and foster the cooperatives to use systematic accounting and financial management. Moreover, the cooperatives should be monitored, their work should be complied with laws, rules, regulations and the principles of good governance. These could lead to the strength, trustworthiness, and success of the organization.

Keywords: practice, accounting and finance, agricultural cooperatives

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจฐานสังคม (Social Economy Enterprise) เป็นหน่วยธุรกิจที่บุคคลผู้มีอาชีพอย่างเดียวกัน หรืออาศัยอยู่ในท้องถิ่นใกล้เคียงกัน ร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยการลงหุ้น มีการจัดการร่วมกันในการผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือบริการตามความต้องการหรือผลประโยชน์ของบรรดาสมาชิก โดยยึดหลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการบริหารสหกรณ์ โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ สหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 4,386 แห่ง โดยแบ่งเป็น สถานะดำเนินการ และยังไม่เริ่มดำเนินการ 3,613 แห่ง และอยู่ระหว่างชำระบัญชี 773 แห่ง (กรมส่งเสริมสหกรณ์, ออนไลน์, 2559)

สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในกลุ่มผู้มีอาชีพทางการเกษตรรวมตัวกันจัดตั้งขึ้น และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก ช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น การบริหารจัดการด้านการเงินบัญชีมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสหกรณ์การเกษตร เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในสหกรณ์ และควบคุมการใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพ จึงต้องคำนึงถึงนโยบาย กฎเกณฑ์ วิธีการต่าง ๆ ที่นำมาใช้สำหรับการดำเนินงานด้านการเงินบัญชีที่เกี่ยวข้อง และต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งเครื่องมือ วิธีการต่าง ๆ ในการจัดทำบัญชี โดยบุคคลที่จะเข้ามารับผิดชอบการปฏิบัติงานควรจัดให้มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ และมีระบบการควบคุมภายในที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการนำเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการสหกรณ์นำไปใช้ในการ

วิเคราะห์วางแผนตัดสินใจได้ตามต้องการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีจำเป็นต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความชำนาญ เฉพาะด้านวิชาชีพเพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ของสหกรณ์ ด้วยข้อจำกัดนี้ ทำให้การปฏิบัติงานการเงินและบัญชีเกิดข้อผิดพลาด เกิดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งปัญหาในการจัดทำบัญชีของสหกรณ์การเกษตร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี และด้านบุคลากร (ชุดิภาญจน์ เกิดประกอบ, 2554: 49-50)

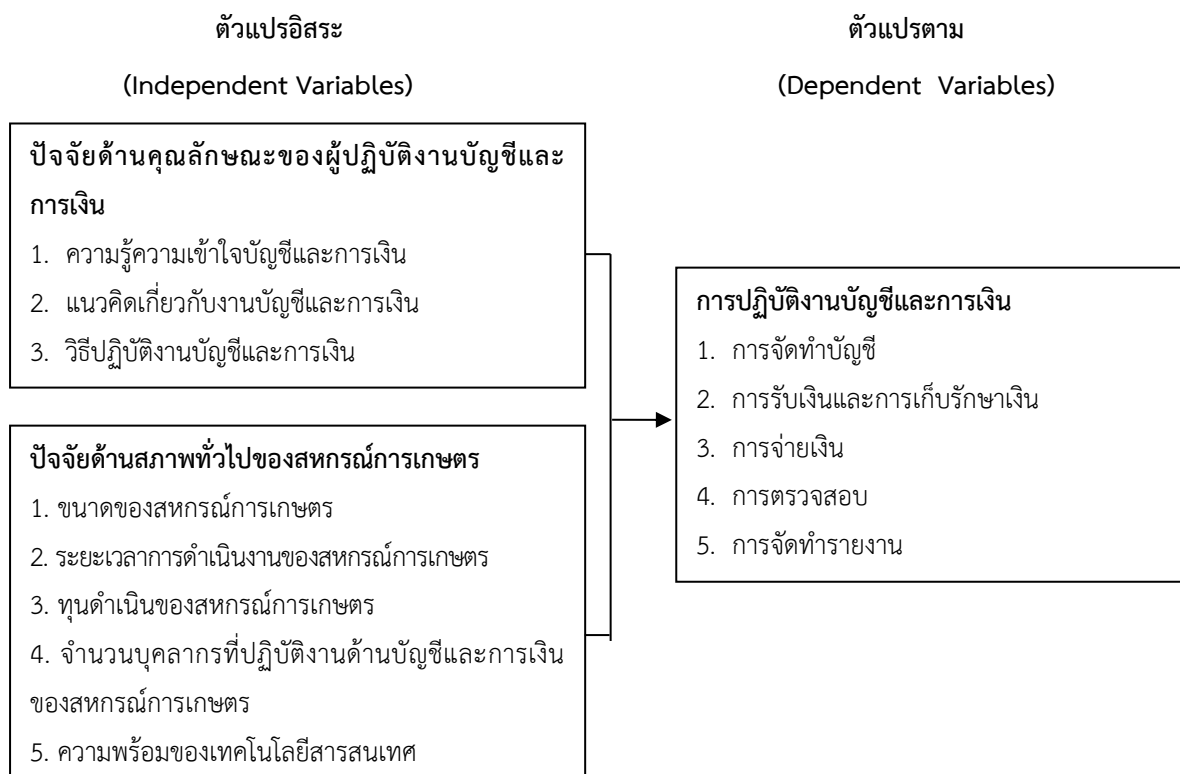
จากเหตุผลในเรื่องปัญหาทางด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์การเกษตร ผู้วิจัยจึงมองเห็นความสำคัญ ที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ

การปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย และข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ตลอดจนแก้ไขการทำงานของผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของสหกรณ์การเกษตรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพทั่วไปของสหกรณ์การเกษตร ที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์

1. ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ที่บุคคลได้รับจากสิ่งที่ส่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ เกี่ยวกับงานบัญชี และการเงิน

2. แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงินที่มีแนวทางปฏิบัติ ซึ่งใช้ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติ แง่คิด ความรู้และประสบการณ์ แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน เกิดจาก การสังเกต การเปรียบเทียบความคล้ายและความแตกต่าง จัดแยกประเภทและรวมเป็นหมวดหมู่ และสร้างความหมายเฉพาะเพื่อความเข้าใจของตนเอง

3. วิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ ที่ช่วยให้การจัดทำบัญชีและการเงินบรรลุวัตถุประสงค์

4. การปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน หมายถึง งานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการบัญชีและการเงิน การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน รวมถึงการรายงานทางการเงิน การตรวจและอนุมัติเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบัญชีและการเงินของสหกรณ์

5. สหกรณ์การเกษตร หมายถึง สหกรณ์การเกษตรที่มีสถานะดำเนินการ จำนวน 3,613 แห่ง ตามสารสนเทศของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยสหกรณ์การเกษตรนั้น จัดตั้งในหมู่สมาชิกที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งแตกต่างกันไปตามสภาพท้องถิ่น ได้แก่ สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.) สหกรณ์กองทุนสวนยาง สหกรณ์โคนม สหกรณ์ผู้เลี้ยงสัตว์ สหกรณ์ผู้ใช้น้ำ สหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน สหกรณ์สหัชชารายย่อย และสหกรณ์การเกษตรทั่วไป

ประโยชน์ที่ได้รับความรู้

1. หน่วยงานภาครัฐได้ทราบปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ที่ส่งต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร เพื่อนำไปแนะนำส่งเสริมให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์

2. หน่วยงานภาครัฐได้ทราบปัจจัยด้านสภาพทั่วไปของสหกรณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร เพื่อนำไปแนะนำส่งเสริมให้สอดคล้องกับลักษณะของปัจจัยด้านสภาพทั่วไปของสหกรณ์

3. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์การเกษตร สามารถนำผลการวิจัยไปแนะนำส่งเสริม ปรับปรุง และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร ให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบัญชีของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย จำนวน 3,613 คน (กรมส่งเสริมสหกรณ์ ออนไลน์, 2559) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 360 คน (Taro Yamane, 1973)

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมดที่ทำการศึกษา

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ในกรณีประมาณค่าเท่ากับ 0.05

$$n = \frac{3,613}{1 + 3,613(0.05)^2}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 360 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย

1. ความรู้ความเข้าใจบัญชีและการเงิน 2. แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน 3. วิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน และปัจจัยด้านสภาพทั่วไปของสหกรณ์การเกษตร ประกอบด้วย 1. ขนาดของสหกรณ์การเกษตร 2. ระยะเวลาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร 3. ทุนดำเนินงานของ

สหกรณ์การเกษตร 4. จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน 5. ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย 1. การจัดทำบัญชี 2. การรับเงินและการเก็บรักษา 3. การจ่ายเงิน 4. การตรวจสอบ และ 5. การจัดทำรายงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์การเกษตร ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินในสหกรณ์ 2. สภาพทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์ ได้แก่ ขนาดของสหกรณ์ ระยะเวลาในการดำเนินงานของสหกรณ์ ทุนดำเนินงานของสหกรณ์ จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน และความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน วิธีการปฏิบัติงานในการจัดทำบัญชีและการเงิน 4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดทำบัญชี ด้านการรับเงินและการเก็บรักษา ด้านการจ่ายเงิน ด้านการตรวจสอบและด้านการจัดทำรายงาน 5. ข้อคิดเห็นอื่น โดยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิทางการตรวจสอบบัญชี และตรวจสอบกิจการ จำนวน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสหกรณ์ จำนวน 2 ท่าน ซึ่งผลการประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัย เท่ากับ 0.59

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาทฤษฎีต่าง ๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อให้ผู้วิจัยได้รับความรู้พื้นฐานในการวิจัยและนำมาใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม กับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบัญชีของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย

การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกทำเมทริกซ์สหสัมพันธ์ และขั้นตอนที่ 2 จะหาค่าความทนทาน และหาค่า VIF เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการนำไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระกลุ่มใดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้มากกว่า และตัวแปรอิสระตัวใดมีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน และวิธีปฏิบัติงานในการจัดทำบัญชี ต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ
2. วิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพทั่วไปของสหกรณ์การเกษตร ได้แก่ ขนาดของสหกรณ์การเกษตร ระยะเวลาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร ทุนดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินของสหกรณ์การเกษตรและความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว



ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินที่ส่งผลกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร ด้านการจัดทำบัญชี

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน	การปฏิบัติงานบัญชีและการเงินด้านการจัดทำบัญชี		P-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	
ความรู้ความเข้าใจ	0.247	0.043	0.000*
แนวคิด	0.181	0.054	0.001*
วิธีปฏิบัติ	0.355	0.046	0.000*
R Square = 0.535 Adjusted R ² = 0.532 SE _{est} = 0.37 R = 0.732 F 136.781			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน และวิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ด้านการจัดทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทุกด้าน โดยความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน และวิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ด้านการจัดทำบัญชี

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินที่ส่งผลกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร ด้านการรับเงินและการเก็บรักษาเงิน

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน	การปฏิบัติงานบัญชีและการเงินด้านการรับเงินและการเก็บรักษาเงิน		P-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	
ความรู้ความเข้าใจ	0.160	0.041	0.000*
แนวคิด	0.251	0.051	0.000*
วิธีปฏิบัติ	0.306	0.044	0.000*
R Square = 0.502 Adjusted R ² = 0.497 SE _{est} = 0.35 R = 0.708 F = 119.475			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน และวิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ด้านการรับเงินและการเก็บรักษาเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกด้าน โดยความรู้ความเข้าใจ

ด้านบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน และวิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ด้านการรับเงินและการเก็บรักษาเงิน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินที่ส่งผลกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร ด้านการจ่ายเงิน

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชี และการเงิน	การปฏิบัติงานบัญชีและการเงินด้านการจ่ายเงิน		P-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	
ความรู้ความเข้าใจ	0.174	0.049	0.001*
แนวคิด	0.194	0.061	0.002*
วิธีปฏิบัติ	0.304	0.053	0.000*
R Square = 0.390 Adjusted R ² = 0.385 SE _{est} = 0.417 R = 0.624 F = 75.803			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน และวิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ด้านการจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุก

ด้าน โดยความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน และวิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ด้านการจ่ายเงิน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินที่ส่งผลกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร ด้านการตรวจสอบ

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชี และการเงิน	การปฏิบัติงานบัญชีและการเงินด้านการตรวจสอบ		P-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	
ความรู้ความเข้าใจ	0.185	0.045	0.000*
แนวคิด	0.185	0.056	0.001*
วิธีปฏิบัติ	0.306	0.048	0.000*
R Square = 0.435 Adjusted R ² = 0.431 SE _{est} = 0.382 R = 0.660 F = 91.497			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน และวิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ด้านการตรวจสอบ อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ ทุกด้าน โดยความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน และวิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ด้านการตรวจสอบ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินที่ส่งผลกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร ด้านการจัดทำรายงาน

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบัญชี และการเงิน	การปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ด้านการจัดทำรายงาน		P-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	
ความรู้ความเข้าใจ	0.247	0.046	0.000*
แนวคิด	0.153	0.057	0.000*
วิธีปฏิบัติ	0.263	0.049	0.008*
R Square = 0.423 Adjusted R ² = 0.419 SE _{est} = 0.39 R = 0.651 F = 87.129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน และวิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ด้านการจัดทำรายงาน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ ทุกด้าน โดยความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน และวิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ด้านการจัดทำรายงาน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามขนาดระยะเวลาการดำเนินงาน ทุนดำเนินงาน จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน และความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ขนาดของสหกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	5.062	3	1.687	8.366	0.000*
	ภายในกลุ่ม	71.804	356	0.202		
ระยะเวลาการดำเนินงานของสหกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.162	3	0.581	2.739	0.066
	ภายในกลุ่ม	75.705	357	0.212		

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน บัญชีและการเงิน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ทุนดำเนินงานของสหกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.032	2	0.516	2.430	0.090
	ภายในกลุ่ม	75.834	357	0.212		
จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้าน บัญชีและการเงินของสหกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.482	3	0.494	2.334	0.074
	ภายในกลุ่ม	75.384	356	0.212		
ความพร้อมของเทคโนโลยี สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.675	2	0.838	3.977	0.020*
	ภายในกลุ่ม	75.191	357	0.211		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ด้านขนาดของสหกรณ์ การเกษตร และความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านขนาดของสหกรณ์การเกษตร และความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์

อภิปรายผล

(1) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านแนวคิด และด้านวิธีปฏิบัติงานในการจัดทำบัญชีและการเงิน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์ ต้องมีความเข้าใจในระบบและขั้นตอนของการจัดทำบัญชี มีแนวคิดที่ดีในการปฏิบัติงาน และมีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและครบถ้วน จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานบัญชีและการเงินมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่กล่าวว่าผู้ที่เกี่ยวข้องถ้าขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลทำให้การดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (วรกร แซ่มเมืองปัก, 2554: 182)

(2) ผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินในสหกรณ์การเกษตรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาด และความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงโปรแกรมระบบบัญชีสำเร็จรูป มีความสำคัญและเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินของสหกรณ์เป็นอย่างมาก ดังนั้นสหกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ และมีทุนในการดำเนินงาน จะนำโปรแกรมระบบบัญชีสำเร็จรูปมาปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานทางด้านบัญชีและการเงินมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทสรุป

ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจบัญชีและการเงิน แนวคิดเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงิน วิธีปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน ขนาดของสหกรณ์ และความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบเชิงบวกกับการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำบัญชีและการเงินมีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลอย่างเป็นที่น่าพอใจ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินควรมีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างสม่ำเสมอ คณะกรรมการสหกรณ์ควร

สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมทางด้านบัญชีและการเงินอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ควรสนับสนุนทั้งทางด้านงบประมาณ เทคโนโลยี จัดการอบรมต่าง ๆ แก่สหกรณ์ และควรแนะนำ ส่งเสริมให้สหกรณ์มีการบริหารงานด้านบัญชีและการเงินอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งกำกับสหกรณ์ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และให้ดำเนินกิจการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเป็นองค์กรที่เข้มแข็ง เป็นที่พึ่งของสมาชิก และประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

(1) ผู้ปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์การเกษตร ควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะความรู้เพื่อก่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน อันจะส่งผลต่อความรู้และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน

(2) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรจัดอบรมให้ความรู้ คำแนะนำและส่งเสริมการปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของสหกรณ์การเกษตรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบัญชีและการเงินถูกต้อง อันจะส่งผลให้ข้อมูลทางการเงินและบัญชีมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรทำการวิจัยโดยใช้เครื่องมืออื่นนอกเหนือจากแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบความแตกต่างของข้อมูลที่เกิดขึ้น และเหมาะสมกับการใช้ประโยชน์

(2) ควรทำการวิจัยโดยเปลี่ยนกลุ่มประชากรให้เป็นสหกรณ์ประเภทอื่น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้กับพื้นที่อื่นต่อไป

(3) ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและแน่นอน เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2557). *คู่มือการจัดทำงบการเงินสหกรณ์ประเภทเกษตร*. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2559, จาก www.cgd.go.th.
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2559). *สารสนเทศสหกรณ์ ในประเทศไทย ปี 2559*. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2559, จาก www.cpd.go.th.
- ชุดิกัญจน์ เกิดประกอบ. (2554). *ปัญหาการจัดทำบัญชีของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. ปทุมธานี.
- ลัดดา คำเสมอ. (2554). *การศึกษาปัญหาของผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต)*. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. จันทบุรี.
- วรกร แหม่มเมืองปัก. (2554). *การพัฒนาแบบจำลองสำหรับทำนายความสามารถในการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์ (ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.
- Eni Wuryani. (2012). The improvement of the Woment Cooperative Performance by Implementing Good corporate Governace. *International Journal of Business and Management*, 3, 229.
- Hariyogo, Himawan. (2004). *An economic analysis of factors affecting the fallure of an agriculoutal marketing cooperative: The bankruptcy of Tri Valley Growers*. (Ph.D. dissertation). University of Callifornia. USA.



Misrepassi, Nasser. (2004). *The impact of age and education on tendency toward different types of cooperatives in Iran (Online)*. Retrieved January 23, 2017 from <http://www.uv.es/iuduescoop/abstracts/Misserepassi.doc>.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตร
ในจังหวัดเพชรบุรี

Factors Influencing Innovation Behavior
Of Agricultural Cooperative Officers in Phetchaburi Province

วรชัย สิงห์ฤกษ์¹

Warachai singharerk

warachai.sin@gmail.com

ประสพชัย พสุนนท์²

Prasopchai Pasunon

prasopchai@ms.su.ac.th

Received: 12-03-2018

Revised: 17-05-2018

Accepted: 05-07-2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ในสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี และ (2) วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการส่งเสริมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ในสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี

รูปแบบของการศึกษาวิจัยเป็นแบบเชิงสำรวจภาคตัดขวาง ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 272 ราย โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์

ผลการศึกษวิจัยพบว่า ด้านความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร มี 3 ปัจจัย คือ ระยะเวลาปฏิบัติงาน (ปัจจัยส่วนบุคคล) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง) และความปลอดภัยจากการมีส่วนร่วม (บรรยากาศในการสร้างนวัตกรรม) ด้านพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก มี 3 ปัจจัย คือ การกระตุ้นทางปัญญา (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง) และความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม (บรรยากาศในการสร้างนวัตกรรม) ด้านความมีนวัตกรรมของบุคลากร มี 4 ปัจจัย คือ อายุ (ปัจจัยส่วนบุคคล) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง) และด้านพฤติกรรมการแสวงหาโอกาส มี 6 ปัจจัย คือ อายุ (ปัจจัยส่วนบุคคล) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึง

¹ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

School of Agriculture and Cooperatives, Sukhothai Thammathirat Open University

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management Science, Silpakorn University

ความเป็นปัจเจกบุคคล(ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง) และความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม (บรรยากาศในการสร้างนวัตกรรม) ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.10 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี

สำหรับข้อเสนอแนะควรนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาส่งเสริมพฤติกรรมของบุคลากรให้สอดคล้องกับการสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรม อาทิ การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการคิดสร้างสรรค์ที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจ และพัฒนาความคิดใหม่ ๆ รวมถึงปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรที่ควรสนับสนุนผ่านการเรียนรู้แบบกลุ่ม และการจัดการความรู้ เป็นต้น

คำสำคัญ: พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม, การจัดการนวัตกรรม, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, บรรยากาศการสร้างนวัตกรรม

Abstract

The Objectives of this research were to (1) study factors influencing the innovation behavior of officers in agricultural cooperatives in Phetchaburi province; and (2) analyze barriers and ways to promote innovation of officers in agricultural cooperatives in the Phetchaburi province

This study was a cross sectional survey research. Population in this study were staffs of agricultural Cooperatives in Phetchaburi province, with the total amount of 272 persons. The instrument used to study was a questionnaire made after related research. Data were analyzed using descriptive statistics i.e. Percentage, Mean, Standard deviation and logistic regression analysis.

The results showed that there were three factors of personnel creativity: the Operational stage (Personal factors), Ideological influence (Transformational Leadership) and Participative safety (Innovation Climate). There are three factors for Proactive behavior: Intellectual stimulation (Transformational Leadership) Individualized consideration (Transformational Leadership) and Participative safety (Innovation Climate). There are four factors in the innovation of personnel: age (personal factors), ideological influence Intellectual stimulation and Individualized consideration (Transformational Leadership). There are six factors in the Opportunity exploration behaviors: age (personal factors) ideological influence, Intellectual stimulation Individualized consideration (Transformational Leadership) and Participative safety (Innovation Climate) Influence of innovation behavior of agricultural cooperative officers in Phetchaburi province. There were statistically significant differences at 0.01, 0.05 and 0.10, respectively, which was in line with the assumptions. It was found that all variables mentioned above were positively correlated with the innovation behavior of agricultural cooperative officers in Phetchaburi province.

The research should apply the result? to improve the behavior of personnel in accordance with the creation and development of innovations, such as training and development of creative thinking skills to help staff to get knowledge, understanding and also develop their thinking including creative thinking of personnel that should be supported through group learning and knowledge management.

Keywords: Innovation behavior, Innovation Management, Transformational Leadership, Organization Climate

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในสหกรณ์นั้น ในการออกแบบพัฒนาต้องคิดและทำอย่างมีนวัตกรรม โดยรากศัพท์ของนวัตกรรมมาจากภาษาละตินว่า Innovare (in+novare= to renew) ซึ่งหมายถึง “การทำให้ใหม่ หรือสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นมา” คนเรานั้นจะต้องมีนวัตกรรม รู้จักการสร้างสรรค์ มีความพร้อมจะก้าวไปข้างหน้า ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ดังนั้น คนเราต้องพัฒนาให้สามารถแก้ไขปัญหาดูด้วยความคิดที่ลื่นไหลเป็นระบบ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ควบคู่กันไปกับการพัฒนาคน

ของสหกรณ์ ความสัมพันธ์ของนวัตกรรมกับเทคโนโลยีจึงมีความใกล้ชิดกัน เนื่องจากนวัตกรรมเป็นการนำความคิดไปพัฒนาจนได้มาซึ่งสิ่งใหม่ ๆ อาจเป็นผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการที่สามารถใช้งานได้ ก่อให้เกิดประโยชน์และสร้างผลกระทบในทางที่ดีต่อชีวิต เศรษฐกิจและสังคม Woodman (2008, pp. 283-285) ได้นำเสนอว่าในสภาวะที่องค์การต้องอยู่เผชิญกับความไม่แน่นอนหรือการเปลี่ยนแปลงสม่ำเสมอ ความสร้างสรรค์นั้นจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่เรียกว่า “นวัตกรรม” ขึ้นภายในองค์กร หรือเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น

ภายในองค์กร ถึงแม้ว่านวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดในองค์กรจะไม่ได้มาจากความสร้างสรรค์ภายในองค์กรเสมอไป แต่ความคิดสร้างสรรค์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในองค์กรสามารถเป็นต้นกำเนิดของนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงได้ทั้งสิ้น ดังนั้นการส่งเสริมและผลักดันให้เกิดให้เกิดความสร้างสรรค์ จึงนับเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในองค์กรนั่นเอง แม้ว่าความสร้างสรรค์จะหมายถึงการมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการนำสิ่งที่มีประโยชน์มาประยุกต์ใช้ แต่ความสร้างสรรค์ของบุคลากรที่ส่งผลดีและมีประโยชน์ต่อองค์กรจะต้องเป็นความสร้างสรรค์ในการทำงาน หมายถึง การนำเอาความคิดสร้างสรรค์ที่มีอยู่นั้นมาใช้แสดงออกเป็นพฤติกรรมการทำงานหรือลักษณะการทำงานที่สร้างสรรค์ด้วย ซึ่ง Epstein (1990, p. 116) อธิบายว่าเป็นทักษะเฉพาะของบุคคลที่สามารถพัฒนาได้ เนื่องจากเป็นทักษะที่ขึ้นอยู่กับสมองและประสบการณ์ที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยความสร้างสรรค์ของบุคลากรเห็นได้จากการแสดงออกในด้านความคิดริเริ่ม การนำสิ่งที่มีประโยชน์มาใช้ในองค์กรโดยการพัฒนาแนวคิดกระบวนการทำงาน และการพัฒนาผลผลิตใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานนั่นเอง (West and Farr, 1990, pp. 3-13) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cook (1998, p. 180) ที่เสนอไว้ว่า เมื่อบุคคลมีความสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการทำงานแล้ว ก็จะมีการพัฒนาเป็นสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นในองค์กรและกลายเป็นนวัตกรรมในที่สุด

สำหรับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและความรู้ทางวิทยาศาสตร์นั้นเพื่อให้เกิดผลที่เป็นประโยชน์ต่อคนทั่ว ๆ ไปและสังคมส่วนรวม นวัตกรรมสามารถนำไปใช้ได้ไม่เลือกว่าจะเป็นวงการใด ดังนั้น ในแง่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพิจารณาถึงหลักการด้านนวัตกรรมจึงเป็นเรื่องที่ต้องชัดเจน แม้ต้องเปลี่ยนอะไร หลายอย่างก็ตาม เพราะจะเป็นนวัตกรรมไม่ได้ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี และไม่ใช่ว่าทุกการเปลี่ยนแปลงจะเป็นนวัตกรรมไปเสียทั้งหมด (กุญชร ฤทัยรัตน์, 2555) และในขณะเดียวกันนวัตกรรมยังนำมาซึ่งความไม่แน่นอน และนำมาซึ่งความเสี่ยง สู่สหกรณ์อีกด้วย จะเห็นว่านวัตกรรมใหม่ ๆ นั้นมีทั้งด้านบวกและด้านลบ การดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมจึงต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ มีการศึกษาข้อมูล

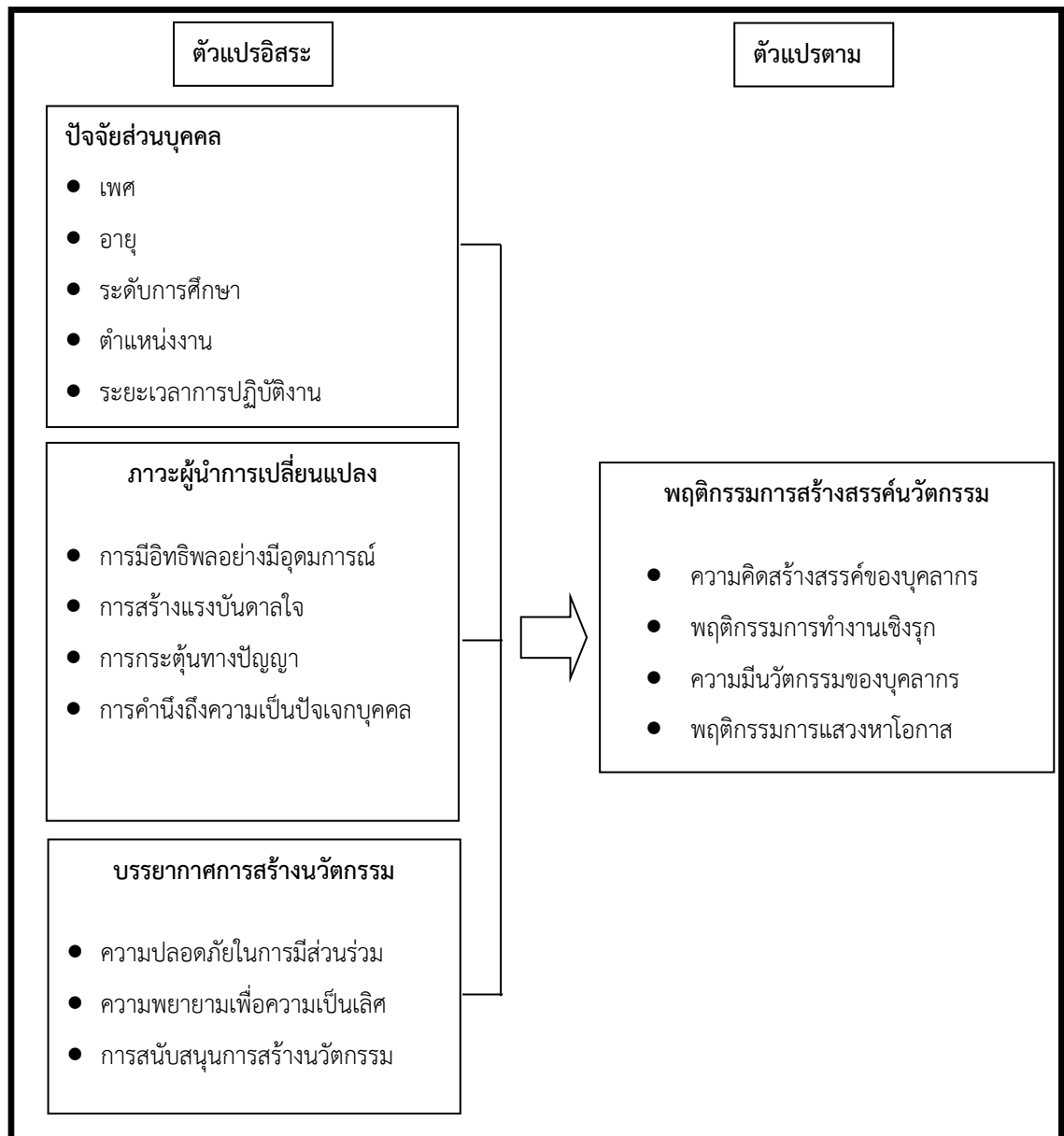
รายละเอียดอย่างครบถ้วนทั้งด้านบวกและด้านลบ มีการจัดลำดับความสำคัญของนวัตกรรม และการนำไปใช้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ของแต่ละสหกรณ์ที่จะค่อย ๆ เปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละนวัตกรรม อย่างสอดคล้องกันตามลำดับ มีการประเมินผลทั้งในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ หรือความคุ้มค่า เป็นระยะ ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละสหกรณ์ (วิจิต สนธิวิธ, 2558) โดยนวัตกรรมจะสำเร็จได้ต้องอาศัยภาวะผู้นำสหกรณ์ (Leadership) กล้าคิด กล้าทำ กล้านำ กล้าเปลี่ยนแปลง ผสมผสานกับการบริหารจัดการ (Management) ภาวะผู้นำจะเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่หวังไว้ได้ ทำให้เกิดพลังในการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ พร้อมทั้งจะก้าวเดินไปอย่างมั่นคง ซึ่งการบริหารจัดการที่ดีนั้นต้องมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ (Resources) อย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของสหกรณ์นั้นราบรื่นตามไปด้วย

ด้วยแนวคิดดังกล่าวจึงนำไปสู่การดำเนินงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งในภาพรวมจะบรรลุผลมากน้อยเพียงใด และมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมถึงแนวทางในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดการสร้างรสนวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตร ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในหน่วยงานของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ในสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการส่งเสริมการสร้างรสนวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ในสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล) และบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม (ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม ความพยายามเพื่อความเป็นเลิศ และการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม) มีอิทธิพลต่อ

พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

1.1 ทฤษฎีนวัตกรรม (Innovation theory)

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่า นวัตกรรมมีส่วนสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน โดยทฤษฎีนี้เชื่อว่าความสำเร็จของการสร้างสรรค์นวัตกรรมเกิดจากข้อมูลการตลาดมากกว่าการปรับปรุงผลิตภัณฑ์โดยการตลาดทำหน้าที่กำหนดทิศทาง (Market pull) ในการสร้างสรรค์นวัตกรรม แต่จะไม่มีค่าในทางการค้าเลย ถ้าตลาดไม่ยอมรับ ต่อมาได้เกิดทฤษฎีนวัตกรรมห่วงโซ่ความสัมพันธ์ (The chain link theories of innovation) เป็นการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของตลาด และความรู้ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมไม่ได้มีลักษณะตรงไปตรงมา มีกลไกสลับซับซ้อน ในช่วงปลายทศวรรษ 1990 ทฤษฎีนวัตกรรมถูกพัฒนาภายใต้ชื่อ “ระบบนวัตกรรม” อธิบายว่า นวัตกรรมเกิดจากการผสมผสานระหว่างทุนที่จับต้องกับทุนที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งช่วยให้องค์กรมีขีดความสามารถในการดูดซับข้อมูลทางนวัตกรรมเพิ่มสูงขึ้น และได้มีการพัฒนาต่อมาเรื่อย ๆ จนกระทั่ง ได้เกิดแนวคิด ทฤษฎีนวัตกรรมในแนวเครือข่ายทางสังคม (The social network theory of innovation) มีการเสนอแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวของเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ ไปสู่สังคมนักวิทยาศาสตร์และนักวิจัย โดยการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ทำให้เกิดการแพร่กระจายความรู้ในหลากหลายสาขาอย่างรวดเร็ว ส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น (ปวีรรต สมนึก, 2553, น. 13-14)

โดยความหมายของนวัตกรรมนั้น หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมถึง กระบวนการทำงานใหม่ ๆ หรือกระบวนการของการปรับเปลี่ยนโอกาส ไปสู่แนวความคิดใหม่ ๆ ซึ่งบางครั้งไม่จำเป็นต้องเป็นของใหม่เสมอไป แต่อาจจะมีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นกว่าเดิม และสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปหรือเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้

โดยประเภทของนวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้ 7 ประเภท คือ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2547, น. 6)

1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product innovation) ผลิตภัณฑ์ที่ถูกสร้างขึ้นในเชิงพาณิชย์ ที่ได้รับการปรับปรุง

หรือเป็นสิ่งใหม่ในตลาด จำเป็นต้องมีการคิดค้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ผลิตภัณฑ์ที่สามารถจับต้องได้ และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process innovation) เน้นวิธีการผลิตสินค้าหรือบริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปด้วยการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยี กระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะส่งผลให้กระบวนการการผลิตและการทำงานโดยรวมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3) นวัตกรรมการจัดการ (Management innovation) โดยองค์การจะต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบโครงสร้างเดิมขององค์การ โดยเป็นไปในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งทำให้เกิดความคิดเห็นใหม่ ๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

4) นวัตกรรมบริการ (Service innovation) จะเกี่ยวข้องกับการนำเสนอบริการใหม่ ที่เกิดจากการสร้างขึ้นใหม่ หรือปรับปรุงสิ่งเดิม เช่น การปรับปรุงลักษณะการทำงาน เทคโนโลยี การใช้งานหรือด้านอื่น ๆ เป็นต้น

5) นวัตกรรมรูปแบบธุรกิจ (Business innovation) จะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง แนวทางการดำเนินทำธุรกิจที่สามารถสร้างมูลค่าให้เกิดขึ้น

6) นวัตกรรมการตลาด (Marketing innovation) คือ การพัฒนาตลาดใหม่ที่มีการปรับปรุง วิธีการในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์โปรโมชั่นหรือราคา

7) นวัตกรรมองค์การ (Organization innovation) คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจ ตัวแบบรวมถึงกระบวนการให้เป็นนวัตกรรมที่เน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการ และบริหารองค์การ โดยใช้ความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการมาปรับปรุงการบริหารภายในองค์การ

1.2 ความสำคัญของนวัตกรรมต่อองค์การ

สำหรับประเทศไทยได้ให้ความสำคัญในด้านการสร้างนวัตกรรมในองค์การ โดยนวัตกรรมมีความสำคัญต่อองค์การ เพราะเป็นสิ่งที่ส่งเสริมและสนับสนุนองค์การให้

สามารถนำความรู้ ทักษะความสามารถทางเทคโนโลยี และการสร้างสรรค์ความแตกต่าง รวมทั้งกระบวนการ วิธีการ มาปรับใช้ในองค์การ (Tidd et al, 2005) ในการที่จะทำให้ องค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งจะมีหน่วยงานที่คอยดูแล คือ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.) เป็นหน่วยงานที่ สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมทั้งในการบุกเบิก การส่งเสริม การปรับปรุง และการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งการส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม การสร้างระบบ นวัตกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อน ด้วยนวัตกรรม

2 การจัดการนวัตกรรม

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรม

การจัดการนวัตกรรมนับว่าเป็นตัวกลางในการ ประสานความรู้ของเจ้าหน้าที่เข้าด้วยกัน เพื่อก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการเชื่อมโยงความรู้ที่ได้จาก ภายในและภายนอกเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างสิ่งใหม่ให้กับ องค์การ โดยผลสำเร็จของการจัดการนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้ นั้นเจ้าหน้าที่ภายในองค์การต้องร่วมมือกัน ประกอบกับมี กลไกในการทำงานที่เป็นระบบก็จะทำให้องค์การสามารถใช้ องค์ความรู้ได้อย่างเหมาะสม (ปรับปรุงจากศิวนันท์ ศิว พิทักษ์, 2554)

2.2 ประเภทของการจัดการนวัตกรรม

สำหรับประเภทของการจัดการนวัตกรรมนั้น สามารถแบ่งออกได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และสถานการณ์ในการดำเนินงานขององค์การ แต่ในที่นี้ขอ สรุปประเภทของการจัดการนวัตกรรมไว้ 4 รูปแบบคือ (Shui-Yee Wong et al., 2007 และ Sayles, 2007)

1) การจัดการนวัตกรรมเป็นการจัดการ สิ่งประดิษฐ์คิดค้นที่ให้ความสำคัญต่อผู้ประดิษฐ์ โดยเฉพาะ ผู้ประกอบการขนาดชนาดกลาง และขนาดเล็ก ที่เป็นกลไก สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ

2) การจัดการนวัตกรรมที่เน้นทางการ จัดการเทคโนโลยี โดยเน้นในเรื่องของการแลกเปลี่ยนการ ถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อนำไปสู่การสร้างผลงานทางด้าน นวัตกรรมที่มีคุณภาพ ซึ่งจะต้องอาศัย เงินทุน ทรัพยากร มนุษย์

3) การจัดการนวัตกรรมที่เน้นทางด้าน การตลาด โดยการเชื่อมโยงกับองค์การภายนอก เพื่อ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางการตลาดเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ ให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

4) การจัดการนวัตกรรมเป็นการจัดการ ความรู้ เน้นในเรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภายในองค์การ รวมทั้งการเชื่อมโยง ขั้นตอนกระบวนการ การสร้างนวัตกรรมเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ภายใน องค์การ

2.3 องค์ประกอบของการจัดการนวัตกรรม

สำหรับองค์ประกอบของการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ

1) โครงสร้างองค์การ (Structure) ต้อง อาศัยความร่วมมือของบุคลากรในองค์การ รวมทั้งผู้บริหาร ระดับสูง-ผู้ปฏิบัติระดับล่าง ต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบจึงจะทำให้เกิดนวัตกรรมใน องค์การได้

2) บุคลากร (People) บุคลากรต้องมึ ความรู้ความสามารถ และช่วยกันระดมความคิดสร้างสรรค์ จึงจะทำให้เกิดนวัตกรรมที่ดีในองค์กร

3) กระบวนการ (Process) โดย กระบวนการทั้งในด้านการผลิต ด้านการตลาด และด้าน การเงิน จะต้องไม่มีความซับซ้อนจนเกินไป

4) กลยุทธ์และยุทธวิธี (Strategy) โดยใน การแข่งขันต้องอาศัยวิธีการต่าง ๆ

5) เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology/Tool) เครื่องมือ และ เทคโนโลยีต้องทันสมัยและเหมาะสมกับการใช้งาน

2.4 ความสำเร็จของการจัดการนวัตกรรม

ความสำเร็จในการจัดการนวัตกรรมประกอบ ปัจจัย 3 ประการ คือ 1) กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยขั้นแรกคือ การสร้างสรรค์นวัตกรรม ขั้นต่อมาคือการ แลกเปลี่ยนความคิดสร้างสรรค์ และขั้นตอนการนำ นวัตกรรมไปปฏิบัติ 2) ทรัพยากรทางนวัตกรรม ในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญทางด้านทุนทางสังคม (Social Capital) และทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กันไป และ 3) ความสำเร็จใน การจัดการนวัตกรรมเกิดจากความสามารถในการจัดการ

ของผู้บริการในองค์กร โดยผู้บริหารจะต้องเข้าใจพื้นฐานของแนวคิด ตั้งแต่กระบวนการการสร้างแนวคิด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างกรอบแนวคิด การทดสอบแนวคิด จนถึงขั้นนำไปปฏิบัติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความเสี่ยง และความไม่แน่นอน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการนวัตกรรมไปสู่ความสำเร็จได้ (Tidd et al, 2005)

3 พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม

พฤติกรรมของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายโดยตรงในการที่จะสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ และการนำความคิดเหล่านั้นมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อกระบวนการทำงานใหม่ ๆ อย่างมีประสิทธิภาพที่ชัดเจน โดยพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมสามารถเชื่อมโยงกับส่วนงานต่าง ๆ ในกระบวนการจัดการนวัตกรรมเพื่อก่อให้เกิดสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ คือ (ปรับปรุงจาก ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์, 2554)

3.1 ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร (Employee Creativity) เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยองค์กรจะระดมความคิดสร้างสรรค์ในบุคลากร เพื่อการพัฒนาและสร้างคุณค่าให้กับองค์กร นอกจากนั้นแล้ว พฤติกรรมความคิดและการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรแต่ละคนจะต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้นำภายในองค์กร และผลงานที่เกิดความคิดสร้างสรรค์นั้น สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรได้ (Jung, Chow & Wu, 2006)

3.2 ความมีนวัตกรรมของบุคลากร (Employee Innovativeness) เป็นปัจจัยตัวที่สองที่ส่งผลต่อการเติบโตขององค์กร โดยการเป็นบุคลากรขององค์กรที่ดำเนินการทำงานแบบผสมผสาน หรือการสร้างสรรค์แนวทางใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มคุณค่าที่แตกต่างไปจากเดิมและทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร จะพิจารณาจากการดำเนินการริเริ่มสร้างสรรค์ การสร้างแนวคิดที่ดีกว่าโดยแตกต่างไปจากเดิม และสามารถนำความคิดใหม่ ๆ เหล่านั้นมาสร้างโอกาสในการดำเนินกิจการขององค์กรต่อไป (Ferreira & Azevedo, 2007)

3.3 พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก (Proactive Behaviors) เป็นปัจจัยตัวที่สามที่จะส่งผลกระทบต่อการองค์กร โดยที่บุคลากรพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการสร้างความเติบโตในงานเพื่อความสำเร็จในงานขององค์กร โดยเน้นไปที่การเป็นผู้บุกเบิก กล่าวทดลองปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานก่อนคนอื่น ตลอดจนการสร้างความเป็นผู้นำเมื่อเทียบกับคู่แข่งในองค์กรอื่น (Zhan Jun, 2006; Zhong Yang et al., 2007)

3.4 พฤติกรรมแสวงหาโอกาส (Opportunity Exploration Behaviors) เป็นปัจจัยตัวสุดท้ายของพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งการแสวงหาโอกาสมักเริ่มต้นจากการหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน (Performance Gaps) คือ การปฏิบัติงานเท่าที่จะเป็นไปได้ (Potential Performance) กับ การปฏิบัติงานในสภาพจริง (Actual Performance) โดยการที่บุคลากรเริ่มแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ วิเคราะห์หาโอกาสต่าง ๆ ในการที่จะมองหาวิธีการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ (Petroski, 1992)

4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

สำหรับทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นทฤษฎีโดยการเน้นไปที่ผู้นำกระบวนทัศน์ใหม่ (New Paradigm) ของภาวะผู้นำ (Bass, 1997, p. 133) โดยกล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแนวความคิด/กระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ไปสู่ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Vision) โดยมีการกระจายอำนาจการดำเนินงาน การสร้างแรงจูงใจ การเป็นผู้นำที่มีคุณธรรม และสามารถกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีความเป็นผู้นำ โดยภาวะผู้นำเช่นนี้ต้องการอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (Mosley, Pietri, & Megginson, 1996) ทั้งนี้ Bass and Avolio (1996) ได้ทำการศึกษาพบว่าเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยสามารถเปลี่ยนแปลงความพยายามของพนักงานให้สูงขึ้นมากกว่าความคาดหวัง สามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สูงขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภาระหน้าที่ขององค์กร โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) คือ การที่ผู้นำประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นที่เคารพนับถือ ศรัทธา และวางตัวดีเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้ตามเมื่อได้ร่วมงานกัน โดยพนักงานจะพยายามปฏิบัติตามเป็นแบบอย่าง โดยสิ่งที่คุณำต้องมีคือ ต้องมีวิสัยทัศน์สามารถถ่ายทอดให้กับพนักงานได้ ผู้นำมีความสม่ำเสมอสามารถควบคุมตนเองได้ภายใต้สถานการณ์ที่วิกฤติ ผู้นำจะต้องทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และมองเป้าหมายหลักคือ การทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

4.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) คือ การที่ผู้นำประพฤติตนให้เป็นแบบอย่าง สร้างแรงจูงใจ/บันดาลใจให้กับพนักงานองค์กร มีการแสดงออกอย่างกระตือรือร้นในการสร้างเจตคติที่ดี มองโลกในแง่บวก สามารถอุทิศตนในการทำงาน หรือผูกพันกับเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน โดยผู้นำจะต้องแสดงความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้

4.3 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) คือ การที่ผู้นำสามารถกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยหาแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ไขปัญหา เพื่อก่อให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ มีการตั้งข้อสันนิษฐาน การเปลี่ยนวิธีการมองปัญหา และการเผชิญปัญหาแบบเก่าด้วยวิธีการใหม่ ๆ สามารถกระตุ้น/จูงใจให้พนักงานมีความคิด/วิธีการใหม่ ๆ ในการที่จะแก้ไขปัญหาที่แตกต่างไปจากเดิม และผู้นำต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความท้าทายและเป็นโอกาสอันดีในการที่จะแก้ไขปัญหา

4.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) คือ การที่ผู้นำเอาใจใส่ดูแลพนักงานเป็นรายคน ทำให้พนักงานเหล่านั้นรู้สึกว่มีความสำคัญและมีคุณค่า ผู้นำจะต้องเป็นที่ปรึกษาเพื่อการพัฒนาพนักงาน โดยผู้นำจะต้องพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สูงขึ้น นอกจากนั้นแล้วยังเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สามารถสร้างนวัตกรรม และมาปรับใช้ภายในองค์กรของตนเองได้

5 บรรยากาศการสร้างนวัตกรรม

สำหรับบรรยากาศในการทำงาน (Organization Climate) มีนักวิชาการหลายคนให้ความสนใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและทัศนคติในการทำงานของพนักงาน โดยได้นิยามความหมายไว้ว่า การที่พนักงานพิจารณาว่าองค์การจะปฏิบัติหรือมีวิธีการจัดการต่อตนเองอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหารขององค์การนั้น ๆ (Roderic, 2007) โดยมองว่าผู้บริหารมีอำนาจในการกำหนดบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าการที่พนักงานมีพฤติกรรมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่จะเอื้ออำนวยต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดย De Dreu and West (2001) และ De Jong (2007) ได้มีหลักการสำหรับบรรยากาศการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม (Participative Safety) พนักงานในองค์การสามารถที่จะรับรู้ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดย De Dreu and West (2001) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วมนั้นเปรียบเสมือนบรรยากาศของการสร้างสรรค์นวัตกรรมซึ่งต้องให้ความสำคัญต่อพนักงานว่าควรรู้สึกมีความปลอดภัยโดยพนักงานไม่ได้รับการตำหนิตายหรือถูกลงโทษ ในกรณีที่พนักงานมีความคิดใหม่ ๆ หรืออาจจะกระทำผิดพลาดไป

5.2 ความพยายามเพื่อความเป็นเลิศ (Striving for Excellence) คือ ความพยายามที่อยู่ในตัวของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศในการทำงาน ซึ่งได้รับการวิจัยและปรับปรุงจากผลการปฏิบัติงานในทางบวกอย่างต่อเนื่องภายใต้การสร้างสรรค์นวัตกรรม ระบบควบคุมการประเมินผล การปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แนวทางการวิเคราะห์ในการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำการปฏิบัติงาน การตรวจสอบซึ่งกันและกัน หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ “ความตระหนักที่มีต่อการเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน” (West & Farr, 1990, p. 314)

5.3 การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม (Support for Innovation) คือ การสนับสนุนในความพยายามที่จะแนะนำวิธีการ หรือความคิดใหม่ ๆ ที่ได้รับการปรับปรุงมาใช้

ในการทำงาน (West & Farr, 1990, p. 315) ตัวอย่างดังหลาย ๆ กรณี เช่น การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนการพัฒนาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานแต่ไม่ได้ค่อยได้รับการสนับสนุนด้านเวลาและงบประมาณ โดยการการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมนั้น มีหลายรูปแบบ เช่น การร่วมมือในกลุ่มและการร่วมมือระหว่างบุคคลในการสร้างสรรค์และใช้ความคิดใหม่ ๆ นอกจากนั้นแล้วยังมีผลงานวิจัยระบุว่า องค์การที่มีบรรยากาศในการสร้างสรรค์นวัตกรรมจะเป็นองค์การแบบเปิด พนักงานมีความกล้าในการที่จะเผชิญกับความเสี่ยง และพนักงานมีความเป็นอิสระสูงในการทำงาน สามารถที่จะแสดงความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ได้และยังมีความสุขในการทำงาน

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี มีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยดังต่อไปนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยเป็นประเภทการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross Section Study) เพื่อหาความเป็นเหตุเป็นผล

ประชากรในการวิจัย

ประชากร(Population) ที่ใช้ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี โดยมีประชากรทั้งสิ้น 272 ราย โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบคำถามทั้งแบบปลายเปิดและปลายปิด

การทดสอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ดังนี้

1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้ทำการตรวจทานความถูกต้องและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

2) ปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

3) นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องและง่ายต่อผู้ตอบจากการทดสอบได้ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach's Alpha ซึ่งมีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 0.918

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและการกระจายของข้อมูล โดยนำเสนอในรูปของตารางค่าร้อยละและการบรรยายประกอบ โดยการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ ปัจจัยการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม ความพยายามเพื่อความเป็นเลิศ และการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน (คิดเป็นร้อยละ 68.80) มีอายุระหว่าง 41-45 ปี (คิดเป็นร้อยละ 26.50) เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 79.00) สถานภาพของตำแหน่งงานดำรงตำแหน่งบัญชีและการเงิน (คิดเป็นร้อยละ 36.80) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี (คิดเป็นร้อยละ 23.20)

2. ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี โดยนำเสนอในปัจจัยการมีอิทธิพลอย่างมี

อุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม ความพยายามเพื่อความเป็นเลิศ และการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัด

เพชรบุรี สามารถนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis) ซึ่งผลของการวิเคราะห์ มีดังนี้

ตารางที่ 1 ตัวแปรที่มีผลต่อสมการพยากรณ์ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร

	ตัวแปร	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
ระยะการปฏิบัติงาน	X ₅	3.742	1.720	4.731	1	0.030	42.164
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	X ₆	-1.915	1.079	3.150	1	0.076	0.147
ความปลอดภัยจากการมีส่วนร่วม	X ₁₀	-3.286	1.475	4.951	1	0.026	0.038
	Constant	76.519	62710.25	0.000	1	1.000	1.704

ทั้งนี้ตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมการ Logistic Regression ได้ดังนี้

$$\text{Creative Y}_1 = 76.52 + 3.74X_5 - 1.92X_6 - 3.28X_{10}$$

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 1 ปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร พบว่า

ตัวแปรด้านอายุพบว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี มีโอกาสที่จะมีพฤติกรรมการสร้างสรรค นวัตกรรมมากกว่า

เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี เท่ากับ 42.16 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรฯ มีความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร เท่ากับ 0.147 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ตัวแปรความปลอดภัยจากการมีส่วนร่วมส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรฯ มีความปลอดภัยจากการมีส่วนร่วม เท่ากับ 0.380 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ตัวแปรที่มีผลต่อสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก

	ตัวแปร	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
การกระตุ้นทางปัญญา	X ₈	-1.985	0.968	4.205	1	0.040	0.137
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	X ₉	1.120	0.698	2.575	1	0.090	3.063
ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม	X ₁₀	-1.688	1.230	1.882	1	0.100	0.185
	Constant	-21.766	61376.46	0.000	1	1.000	0.000

ทั้งนี้ตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมการ Logistic Regression ได้ดังนี้

$$\text{Behavior Y}_2 = -21.77 - 1.99X_8 + 1.12X_9 - 1.69X_{10}$$

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก พบว่า

ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญาส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก เท่ากับ 0.137 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกชนพบส่งผล
ทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก
เท่ากับ 3.06 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ตัวแปรความปลอดภัยในการมีส่วนร่วมส่งผลทำให้
เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก เท่ากับ
0.185 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ตารางที่ 3 ตัวแปรที่มีผลต่อสมการพยากรณ์ความมีนวัตกรรมของบุคลากร

	ตัวแปร	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
อายุ	X ₂	2.764	1.492	3.431	1	0.064	15.867
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	X ₆	-1.147	0.506	5.137	1	0.023	0.318
การกระตุ้นทางปัญญา	X ₈	-3.987	1.647	5.836	1	0.016	0.019
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	X ₉	-0.947	0.414	5.222	1	0.022	0.388
	Constant	1.211	61883.98	0.000	1	1.000	3.357

ทั้งนี้ตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสามารถนำมาเขียน
เป็นสมการ Logistic Regression ได้ดังนี้
$$\text{Innovation } Y_3 = 1.21 + 2.76X_{x2} - 1.15X_{x6} - 3.99X_{x8} - 0.95X_{x9}$$

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 3 ปัจจัยความมี
นวัตกรรมของบุคลากร พบว่า

ตัวแปรด้านอายุพบว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯที่มีอายุ
ระหว่าง 25-30 ปี มีโอกาสที่จะมีนวัตกรรมของบุคลากรได้
มากกว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี เท่ากับ
15.87 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ส่งผลทำให้
เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีนวัตกรรมของบุคลากรเท่ากับ 0.318
เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญาส่งผลทำให้
เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีนวัตกรรมของบุคลากรเท่ากับ 0.019
เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลส่งผล
ทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีนวัตกรรมของบุคลากรเท่ากับ
เท่ากับ 0.388 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ตัวแปรที่มีผลต่อสมการพยากรณ์พฤติกรรมการแสวงหาโอกาส

	ตัวแปร	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
อายุ	X ₂	-3.455	1.650	4.387	1	0.036	0.320
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	X ₆	-1.770	.670	6.974	1	0.008	0.171
การสร้างแรงบันดาลใจ	X ₇	2.267	0.930	5.935	1	0.015	9.649
การกระตุ้นทางปัญญา	X ₈	4.052	1.029	15.50	1	0.000	57.520
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	X ₉	-1.868	0.522	12.819	1	0.000	0.154
ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม	X ₁₀	1.736	1.023	2.878	1	0.090	5.673
	Constant	-9.715	61909.80	0.000	1	1.000	0.000

ทั้งนี้ตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสามารถนำมาเขียน
เป็นสมการ Logistic Regression ได้ดังนี้

$$\text{Opportunity } Y_4 = -9.72 - 3.46X_{x2} - 1.77X_{x6} + 2.27X_{x7} + 4.05X_{x8} - 1.87X_{x9} + 1.74X_{x10}$$

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 4 ปัจจัยพฤติกรรมการแสวงหาโอกาส พบว่า

ตัวแปรอายุพบว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีพฤติกรรมการแสวงหาโอกาสได้มากกว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี เท่ากับ 0.32 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีพฤติกรรมการแสวงหาโอกาสเท่ากับ 0.17 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีพฤติกรรมการแสวงหาโอกาส เท่ากับ 9.65 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญาของบุคลากรส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีพฤติกรรมการแสวงหาโอกาส เท่ากับ 57.52 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีพฤติกรรมการแสวงหาโอกาส เท่ากับ เท่ากับ 0.15 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตัวแปรความปลอดภัยในการมีส่วนร่วมส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีพฤติกรรมการแสวงหาโอกาส เท่ากับ 5.67 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

การอภิปรายผล

สำหรับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี อภิปรายผลได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ด้านความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร มี 3 ปัจจัย คือ ระยะเวลาปฏิบัติงาน (ปัจจัยส่วนบุคคล) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง) และความปลอดภัยจากการมีส่วนร่วม (บรรยากาศในการสร้างนวัตกรรม) ด้านพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก มี 3 ปัจจัย คือ การกระตุ้นทางปัญญา (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง) และความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม (บรรยากาศในการ

สร้างนวัตกรรม) ด้านความมีนวัตกรรมของบุคลากร มี 4 ปัจจัย คือ อายุ (ปัจจัยส่วนบุคคล) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง) และด้านพฤติกรรมการแสวงหาโอกาส มี 6 ปัจจัย คือ อายุ (ปัจจัยส่วนบุคคล) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง) และความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม (บรรยากาศในการสร้างนวัตกรรม) ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.10 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อพฤติกรรมการสร้างสรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในบริบทของสหกรณ์เท่านั้น โดยศึกษาเฉพาะสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี โดยมิได้ศึกษาพฤติกรรมการสร้างสรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้ครอบคลุมทุกสหกรณ์ ดังนั้นหากจะให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกสหกรณ์ควรจะเก็บข้อมูลเจ้าหน้าที่ในสหกรณ์ทุกประเภท เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน หรือสหกรณ์ร้านค้า เป็นต้น

2. ควรนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้การพัฒนาส่งเสริมพฤติกรรมของบุคลากรในสหกรณ์ให้สอดคล้องกับการสร้างสรค์และพัฒนาวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านพฤติกรรมการแสวงหาโอกาส ซึ่งสหกรณ์ควรมีแนวทางการพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีทักษะการคิดริเริ่มสร้างสรค์ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ผ่านแนวทางต่าง ๆ อาทิเช่น การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการคิดสร้างสรค์ (Creative Thinking) การเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการจัดกระบวนการบริหารจัดการให้เหมาะสมทันสมัย ยืดหยุ่นเพียงพอที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาความคิดใหม่ ๆ รวมถึงปัจจัยด้านความคิดสร้างสรค์

ของบุคลากรที่ควรสนับสนุนผ่านการเรียนรู้แบบกลุ่ม (Group Learning) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นต้น

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น ตัวแปรความมีระเบียบวินัย ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

หรือตัวแปรการมอบอำนาจการตัดสินใจ เป็นต้น เพื่อมาศึกษาค้นหาอิทธิพลกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ซึ่งอาจจะได้ผลสรุปที่มีความน่าสนใจมากขึ้น เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวอาจเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์

บรรณานุกรม

- ปวีรพรต สมนึก. (2553) "ทุนทางสังคม" (social capital) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเป็น Entrepreneur และ Innovator ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 6(1).
- วสันต์ สุทธาวาส และ ประสพชัย พสุนนท์ (2558) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสาร Veridian E-Journal*, 8(1) .
- ศิวพร โปรยานนท์. (2554). *พฤติกรรมของผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสร้างสรรค์ในงานของบุคลากร: กรณีศึกษา องค์การธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2552* (วิทยานิพนธ์). สาขาการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์. (2554). *การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน* (ปริญญา นิพนธ์ดุขภูมบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2548). *สุดยอดนวัตกรรมไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- Bass, B.M., & Avolio, B.J. (1996). The Transformation and transactional leadership of men and women. *Applied Psychology: An International Review*, 45(1), 5-35.
- De Dreu, C. K. W., & West, M. A. (2001). Minority dissent and team innovation: The importance of participation in decision making. *Journal of Applied Psychology*, 86(6), 1191-1201.
- Epstein, Robert. (1990). *Generatively Theory and Creativity*. In *Theories of Creativity*. M.A. Runco and R.S. Albert. eds. Newbury Park, CA: SAGE. 116-140.
- Roderic, G. (2007). *A climate of success: Creating the right organizational climate for high performance*. Butterworth-Heinemann Publisher.
- Sayles, L.R. (2007). The innovation process: An organizational analysis. *Journal of Management Studies*, 11(3), 190-193.
- Tidd, J., Bessant, J., & Pavitt, K. (2005). *Managing innovation: Integrating technological, market and Organization change* (3rd ed.) Sussex. UK: John Wiley & Sons.
- West, M. A., & Farr, J. L. (1990). *Innovation and creativity at work: Psychological and organizational strategies*. Chichester: Wiley.
- Woodman, Richard W. (2008). *Creativity and Organizational Change: Linking Idea and Extending Theory*. *Handbook of Organization Creativity*. New York: Taylor & Francis Group.

การเปรียบเทียบคุณภาพของวิธีการตรวจให้คะแนนความรู้บางส่วน:
การพัฒนาวิธีประยุกต์การให้คะแนนแบบตัดตัวลง-เลือกตัวถูก

A Comparison of Partial Knowledge Scoring Method Quality:
A Development of Modified Number Right-Elimination Scoring Method

ณัฐภรณ์ เลขะวัฒนพงษ์¹

Natthaporn Lekhawattthanapong

natthaporncu@gmail.com

ศิริเดช สุชีวะ²

Siridej Sujiva

Received: 25-03-2019

Revised: 10-06-2019

Accepted: 13-06-2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก และเปรียบเทียบความยาก อำนาจจำแนกของข้อสอบ ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบ ความเที่ยงของแบบสอบ ฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบ และความแม่นยำในการประมาณค่าความสามารถของผู้สอบที่ได้จากวิธีประยุกต์คัมภ์ วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก ตัวอย่างวิจัยเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 1,251 คน ในโรงเรียนเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี เรื่อง พันธะโคเวเลนต์ เป็นแบบสอบหลายตัวเลือก จำนวน 40 ข้อ แบ่งเป็นข้อสอบ 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือกอย่างละ 20 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลความยาก อำนาจจำแนกของข้อสอบ และฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบโดยใช้โปรแกรม IRTPRO 4 Student วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม Mplus วิเคราะห์ความเที่ยงโดยใช้โปรแกรม SPSS และเปรียบเทียบความแตกต่างของความเที่ยงโดยใช้ Feldt test

ผลการวิจัย พบว่า (1) วิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนที่ต่างกันส่งผลให้ความยากของข้อสอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยวิธีประยุกต์ของคัมภ์มีค่าความยากสูงสุด นอกจากนี้ วิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนและจำนวนตัวเลือกที่ต่างกันส่งผลต่ออำนาจจำแนกของข้อสอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยวิธีประยุกต์คัมภ์มีค่าอำนาจจำแนกสูงสุด ส่วนวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกและวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกมีค่าอำนาจจำแนกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) วิธีประยุกต์คัมภ์และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัว เมื่อข้อสอบมี 4 และ 5 ตัวเลือก มีความตรงเชิงโครงสร้าง ส่วนวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 5 ตัวเลือกมีความตรงเชิงโครงสร้างแต่ 4 ตัวเลือกไม่มีความตรงเชิง

¹ นิสิตมหาบัณฑิตสาขาวิชาการวัดและประเมินการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Division of Educational Measurement and Evaluation, Educational Research and Psychology Department, Faculty of Education, Chulalongkorn University

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการวัดและประเมินการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Division of Educational Measurement and Evaluation, Educational Research and Psychology Department, Faculty of Education, Chulalongkorn University

โครงสร้าง (3) ความเที่ยงของทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก ไม่แตกต่างกัน โดยวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกมีค่าความเที่ยงสูงสุด (4) วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 5 ตัวเลือกให้สารสนเทศสูงที่สุดในช่วงระดับความสามารถต่ำ วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกให้สารสนเทศสูงที่สุดในช่วงระดับความสามารถปานกลางและทั้ง 3 วิธีให้สารสนเทศใกล้เคียงกันในช่วงระดับความสามารถสูง วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกมีความแม่นยำในการประมาณค่าความสามารถของผู้สอบสูงสุด และ (5) วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกมีคุณภาพสูงที่สุด รองลงมา คือ วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 5 ตัวเลือก

คำสำคัญ: วิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วน, วิธีประยุกต์ของคูมพ์ วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก

Abstract

The purposes of this research were to develop a modified number right-elimination scoring method; and to compare difficulty index, discriminant index, construct validity, reliability coefficient, test information function, and accuracy in estimating examinees' ability among using the modified Coomb's method, the number right-elimination method (NRE), and the modified number right-elimination method (M-NRE) with 4 choices and 5 choices. Research subjects were 1,251 tenth grade students from secondary schools in Bangkok. Research instrument was covalent bond tests with 40 multiple-choice items comprising 20 items for 4 choices and 20 items for 5 choices. Data analysis was conducted by using the following programs: IRTPRO 4 Student for analyzing difficulty index, discriminant index and test information function; Mplus for analyzing construct validity; and SPSS for analyzing reliability coefficient which was then compared by using the Feldt test.

Research results revealed that (1) different scoring methods result in different difficulty index of the test at the .05 level of statistical significance. The modified Coomb's method yielded the highest difficulty index. In addition, partial knowledge scoring method and number of choices affect different discriminant index at the .05 level of statistical significance. The discriminant index of the modified Coomb's method was the highest, while there was no statistically significant difference between the NRE method and the M-NRE method; (2) The modified Coomb's method, the M-NRE method with 4 choices and 5 choices and the NRE method with 5 choices had construct validity, whereas the NRE method with 4 choices had no construct validity; (3) Among the 3 methods, there was no difference in reliability when the test had 4-5 choices. However, the M-NRE method with 4 choices had the highest reliability; (4) The NRE method with 5 choices had the highest information function in low ability group. The M-NRE method with 4 choices had the highest information function in moderate ability group, and all of the 3 methods had close information function in high ability group. The M-NRE method with 4 choices had the highest accuracy in estimating examinees' ability, and (5) The M-NRE method with 4 choices had the highest quality followed by the M-NRE method with 5 choices.

Keywords: Partial Knowledge Scoring Method, Modified Coomb's Scoring Method, Number Right-Elimination Scoring Method, Modified Number Right-Elimination Scoring Method

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การวัดและการประเมินผลการเรียนรู้ที่มีบทบาทมากในปัจจุบัน คือ การใช้แบบสอบหลายตัวเลือก สำหรับการวัดความรู้ความสามารถและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน (Chang, Lin, & Lin, 2007; รัตนา ไชยตรี, 2546) โดยแบบสอบหลายตัวเลือกมีความสะดวกในการนำไปใช้หลายประการ เช่น วัดพฤติกรรมการเรียนรู้ได้หลากหลายและครอบคลุมเนื้อหา มีความเป็นปรนัยในการตรวจให้คะแนน ใช้เวลาในการตรวจน้อย สามารถนำผลการตอบไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้ เหมาะสำหรับการสอบที่มีผู้สอบจำนวนมาก เป็นต้น (โชติกา ภาษีผล ณัฐภรณ์ หลาวทอง และกมลวรรณ ตั้งธณานนท์, 2558)

อย่างไรก็ตาม แบบสอบหลายตัวเลือกก็มีจุดอ่อนหลายประการเช่นกัน เช่น ข้อสอบออกยาก ใช้เวลาในการออกข้อสอบนาน ไม่สามารถวัดความคิดสร้างสรรค์ได้ ผู้สอบมีโอกาสดำเนินการเดาคำตอบได้ ซึ่งจะทำให้คะแนนที่ได้ไม่สะท้อนความสามารถที่แท้จริงของผู้เรียนและไม่สามารถให้สารสนเทศเพียงพอที่จำแนกผู้เรียนที่มีความรู้จริง มีความรู้บางส่วน หรือไม่มีความรู้ (เอมอร์ จังศิริพรบูรณ์, 2545b) จากข้อจำกัดของแบบสอบหลายตัวเลือก ดังกล่าว จึงมีนักวิชาการได้ศึกษาวิธีการแก้ปัญหาการเดาคำตอบของผู้สอบและการให้สารสนเทศในการจำแนกผู้เรียน โดยใช้วิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วน (Partial Knowledge) (โชติกา ภาษีผล, 2554) ดังนั้น จึงเป็น

ที่มาของการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนว่าวิธีใดมีคุณภาพมากกว่ากัน วิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนในปัจจุบันมีหลายวิธี ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิธีประยุกต์คุมบ์ วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกและวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก

วิธีประยุกต์คุมบ์เป็นวิธีที่พัฒนามาจากวิธีให้คะแนนแบบคุมบ์ดั้งเดิม เป็นวิธีที่ค่าอำนาจจำแนกเฉลี่ย ฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบ ประสิทธิภาพสัมพัทธ์เฉลี่ยของแบบสอบ ความตรงตามเกณฑ์สัมพัทธ์และมีคุณภาพสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น ๆ (สุพจน์ เกิดสุวรรณ, 2545; เอมอร์ จังศิริพรภรณ์, 2545a) แต่วิธีประยุกต์การให้คะแนนของคุมบ์เป็นวิธีที่ทำให้นักเรียนมีความสับสนและไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เนื่องจากวิธีนี้เป็นการประเมินความสามารถในการตอบข้อใดข้อหนึ่งที่ขัดแย้งกับในความเป็นจริงที่ผู้เรียนควรจะถูกฝึกให้แก้ปัญหาเพื่อหาคำตอบที่ถูกมากกว่า (Lau, Lau, Hong, & Usop, 2014)

วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก (Number right elimination: NRE) วิธีนี้เป็นรูปแบบที่ส่งเสริมให้นักเรียนได้ฝึกกลยุทธ์ในการทำข้อสอบ และส่งเสริมให้นักเรียนแก้ปัญหาเพื่อหาคำตอบที่ถูกต้อง นอกจากนี้ จากงานวิจัย พบว่า วิธีนี้มีความเที่ยงสูง มีโอกาสในการเดาน้อย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัดต่ำกว่าวิธีอื่น ๆ และมีประสิทธิภาพในการประมาณค่าความสามารถของผู้เรียนมากกว่าวิธีการตัดตัวลงและวิธีประเพณีนิยม สามารถวัดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้และสามารถจำแนกผู้เรียนที่มีความรู้สมบูรณ์ มีความรู้บางส่วน ไม่มีความรู้ มีความรู้คลาดเคลื่อนบางส่วน และมีความรู้คลาดเคลื่อนทั้งหมดได้ (Lau, Lau, Hong, & Usop, 2011; 2014) อย่างไรก็ตาม วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก จะมีคะแนนอยู่ในช่วงติดลบ ซึ่งเกิดจากการถูกหัก -3 คะแนน จากการตัดตัวถูกออกโดยเข้าใจว่าเป็นตัวลง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าไม่เหมาะสมเนื่องจากข้อที่ได้คะแนนติดลบอาจจะถูกนำไปหักกับคะแนนในข้ออื่น ๆ ได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคะแนนรวมได้ (สุพจน์ เกิดสุวรรณ, 2545; เอมอร์ จังศิริพรภรณ์, 2545a) ทำให้ไม่ได้สารสนเทศที่สะท้อนความรู้ที่แท้จริงของผู้เรียนและไม่สามารถจำแนกผู้เรียนได้ ผู้วิจัยจึงพัฒนาวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก (NRE) ของ Lau, Lau, Hong, & Usop (2011) โดยการปรับ

ไม่ให้คะแนนมีค่าติดลบจากการตัดตัวถูกโดยเข้าใจว่าเป็นตัวลง ซึ่งเรียกว่า วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก

วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกเป็นวิธีการให้คะแนนที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก (NRE) ของ Lau, Lau, Hong, & Usop (2014) วิธีการตอบจะเหมือนกับวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกแต่จะมีวิธีการให้คะแนนแตกต่างกันโดยวิธีนี้มีการปรับไม่ให้คะแนนมีค่าติดลบโดยมีการให้คะแนนแบบเสริมแรง เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการให้คะแนนแบบลงโทษ จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพของวิธีการตรวจให้คะแนนความรู้บางส่วนทั้ง 3 วิธีโดยวัดคุณภาพจากความยากและอำนาจจำแนกของข้อสอบ ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบ ความเที่ยงของแบบสอบ ฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบ และความแม่นยำในการประมาณค่าความสามารถของผู้สอบที่ได้จากวิธีประยุกต์คุมบ์ วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนทั้ง 3 วิธี

นอกจากนี้ จำนวนตัวเลือกในแบบสอบหลายตัวเลือกก็มีผลต่อคุณภาพของแบบสอบและความสามารถในการจำแนกผู้เรียนได้ (Nitko, 2004) ซึ่งโดยทั่วไปแบบสอบหลายตัวเลือกจะมี 3, 4 และ 5 ตัวเลือก (McMillan, 2014) ซึ่งจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับจำนวนตัวเลือก พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่แนะนำให้ใช้แบบสอบที่มีจำนวน 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือกในการวัดผลการเรียนรู้ (Rodriguez, 2005) การเพิ่มจำนวนตัวเลือกมากขึ้นจะสามารถแก้ปัญหาการเดาคำตอบของผู้สอบได้ ดังนั้น ถ้าใช้ข้อสอบที่มี 3 ตัวเลือกจะสามารถเดาคำตอบได้ง่ายและทำให้ความยากและอำนาจจำแนกลดลง (MacCann, 2004; Rodriguez, 2005; รณิดา เขยขุ่ม, 2551; อานภาพ เลขะกุล, 2559) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวัดผลการเรียนรู้ที่ไม่แม่นยำ และแบบสอบที่มี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (วารุณี ปิตธวัชชัย, 2514) แต่ในงานวิจัยดังกล่าวไม่ได้ศึกษาการให้คะแนนความรู้บางส่วน และจากการศึกษาวิจัยยังไม่ค่อยมีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนที่มีจำนวนตัวเลือกต่างกัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาทั้ง 2 ตัวแปรนี้ ซึ่งวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนเป็นวิธีที่แก้ปัญหาในด้านการเดาคำตอบของผู้สอบและการให้สารสนเทศในการจำแนกผู้เรียน

ส่วนการเพิ่มจำนวนตัวเลือกก็สามารถลดโอกาสในการเดาได้ (MacCann, 2004) สามารถให้ข้อมูลในการวินิจฉัยความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ (Rodriguez, 2005) และสามารถระบุความสามารถของผู้สอบได้ (Bahrami, 2011) ดังนั้น ถ้านำวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนกับจำนวนตัวเลือกมาประยุกต์ใช้ร่วมกันน่าจะสามารถแก้ปัญหาของการใช้แบบสอบหลายตัวเลือกได้อย่างสมบูรณ์และสามารถใช้แบบสอบหลายตัวเลือกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก
2. เพื่อเปรียบเทียบความยากและอำนาจจำแนกของข้อสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก
3. เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก
4. เพื่อเปรียบเทียบความเที่ยงของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก

5. เพื่อเปรียบเทียบฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก
6. เพื่อเปรียบเทียบความแม่นยำในการประมาณค่าความสามารถของผู้สอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก

นิยามศัพท์

1. วิธีการตรวจให้คะแนนความรู้บางส่วน หมายถึง การให้คะแนนที่ใกล้เคียงกับความสามารถที่แท้จริงของผู้ตอบ ซึ่งในงานวิจัยนี้ศึกษาวิธีการตรวจให้คะแนนความรู้บางส่วน 3 วิธี ได้แก่ วิธีประยุกต์คัมป์ (Modified Coombs) วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก (NRE) และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก (M-NRE)
2. วิธีประยุกต์ของคัมป์ (The modified Coomb's method) เป็นวิธีที่มีคำตอบถูกเพียงคำตอบเดียว โดยให้ผู้สอบตัดตัวลงที่ไม่ใช่คำตอบถูกออกไปให้มากที่สุด มีสูตรการให้คะแนน ดังนี้

$$X = nC$$

(เอมอร์ จังศิริพรปรกรณ์, 2545a)

เมื่อ	X	คือ	คะแนนที่ได้จากการตอบข้อสอบ 1 ข้อ
	n	คือ	จำนวนตัวลงที่ถูกตัดออก
	C	คือ	ค่าความถูกต้องของการตัดตัวลง ซึ่งมี 2 ค่า ดังนี้
	C = 1	เมื่อไม่มีตัวเลือกถูกอยู่ในตัวลงที่ตัดออก	
	C = 0	เมื่อมีตัวเลือกถูกอยู่ในตัวลงที่ตัดออก	

ตาราง 1 การให้คะแนนวิธีประยุกต์ของคัมป์ เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือก

รูปแบบการตอบ	จำนวนตัวเลือกที่ผู้สอบเลือก	ลักษณะการตอบ	จำนวนตัวเลือกที่เลือกถูกต้องตรงกับคำตอบ	คะแนน
1	3	FFF	ตัดตัวลงตรงกับจำนวนตัวลงในข้อนั้น 3 ตัว	3
2	2	FF	ตัดตัวลงตรงกับจำนวนตัวลงในข้อนั้น 2 ตัว	2
3	1	F	ตัดตัวลงตรงกับจำนวนตัวลงในข้อนั้น 1 ตัว	1
4	3	TFF	ตัดตัวลงตรงกับจำนวนตัวลงในข้อนั้น 2 ตัว	0
5	2	TF	ตัดตัวลงตรงกับจำนวนตัวลงในข้อนั้น 1 ตัว	0
6	1	T	ตัดตัวลงไม่ตรงกับจำนวนตัวลงในข้อนั้น	0

หมายเหตุ F คือ ตัวเลือกที่เป็นตัวลง , T คือ ตัวเลือกที่เป็นตัวถูก (โชติกา ภาชีผล, 2554)

3. วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก (The number right elimination testing: NRET) เป็นวิธีที่ผสมผสานระหว่างวิธีการตัดตัวลงของคูมบ์ และวิธีประเพณีนิยม โดยให้ผู้สอบตัดตัวลงที่แน่ใจว่าไม่ใช่คำตอบออก เลือก 1 ตัวเลือกที่เป็นคำตอบที่ถูกต้อง โดยตัวลงที่ไม่แน่ใจให้ตอบ “ไม่แน่ใจ” ถ้าตัดตัวลงถูก 1 ตัว จะได้ 1 คะแนน ซึ่งตัวลงทั้งหมดจะมี $k-1$ ตัว เมื่อ k เป็นจำนวนตัวเลือก ซึ่งเป็นไปตามหลักการการให้คะแนนของคูมบ์ ถ้าเลือกคำตอบถูกต้อง จะได้ 1 คะแนน ซึ่ง

เป็นไปตามหลักการการให้คะแนนแบบประเพณีนิยม ถ้าตัดตัวถูกโดยเข้าใจว่าเป็นตัวลงจะถูกหักคะแนน $-(k-1)$ เมื่อ k เป็นจำนวนตัวเลือก ซึ่งเป็นไปตามหลักการการให้คะแนนของคูมบ์ แต่ถ้าไม่แน่ใจให้เลือกตอบ “ไม่แน่ใจ” จะได้ 0 คะแนน การที่มีตัวเลือกไม่แน่ใจ เพื่อเป็นการเพิ่มตัวเลือกในการพิจารณาเลือกคำตอบและหลีกเลี่ยงการเดาของนักเรียน รายละเอียดการให้คะแนน มีดังนี้

- | | |
|---|-------------------------|
| 1) เลือกคำตอบที่ถูกต้อง | จะได้ 1 คะแนน |
| 2) ตัดตัวลงถูกต้อง 1 ตัว | จะได้ 1 คะแนน |
| 3) ถ้าตัดตัวถูกออกโดยเข้าใจว่าเป็นตัวลง | จะถูกหัก $-(k-1)$ คะแนน |
| 4) ถ้าตอบ “ไม่แน่ใจ” | จะได้ 0 คะแนน |

ตาราง 2 การให้คะแนนแบบตัดตัวลง - เลือกตัว เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือก

รูปแบบการตอบ	ลักษณะการตอบและการตรวจให้คะแนน						คะแนนรวม
	จำนวนตัวลงที่ตัด	คะแนนที่ได้	ตัวถูก	คะแนนที่ได้	จำนวนตัวเลือกที่ไม่แน่ใจ	คะแนนที่ได้	
1	3	3	เลือก	1	0	0	4
2	2	2	เลือก	1	1	0	3
3	1	1	เลือก	1	2	0	2
4	0	0	เลือก	1	3	0	1
5	3	3	ตัด	-3	0	0	0
6	2	2	ตัด	-3	1	0	-1
7	1	1	ตัด	-3	2	0	-2
8	0	0	ตัด	-3	3	0	-3
9	3	3	ไม่แน่ใจ	0	0	0	3
10	2	2	ไม่แน่ใจ	0	1	0	2
11	1	1	ไม่แน่ใจ	0	2	0	1
12	0	0	ไม่แน่ใจ	0	3	0	0

(Lau, Lau, Hong, & Usop, 2014)

4. วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก (modified number right-elimination method : M-NRE) เป็นวิธีการให้คะแนนที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก ของ Lau, Lau, Hong, & Usop (2014) วิธีการตอบจะเหมือนกับวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก นั่นคือ ให้ผู้สอบตัดตัวลงที่แน่ใจว่า

ไม่ใช่คำตอบออก เลือก 1 ตัวเลือกที่เป็นคำตอบที่ถูกต้อง โดยตัวลงที่ไม่แน่ใจให้ตอบ “ไม่แน่ใจ” ดังนั้น จึงเป็นวิธีที่ผสมผสานระหว่างวิธีการตัดตัวลงของคูมบ์ และวิธีการให้คะแนนแบบประเพณีนิยม แต่จะมีวิธีการให้คะแนนแตกต่างกันโดยวิธีนี้มีแนวคิดในการพัฒนา คือ การปรับไม่ให้คะแนนมี

ค่าติดลบ ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการให้คะแนนแบบลงโทษ เนื่องจากคะแนนติดลบมีผลกระทบต่อคะแนนในข้ออื่นและคะแนนรวม (สุพจน์ เกิดสุวรรณ, 2545; เอมอร์ จังศิริพรภรณ์, 2545a) ทำให้ไม่ได้สารสนเทศที่สะท้อนความรู้ที่แท้จริงของผู้เรียนและไม่สามารถจำแนกผู้เรียนได้ โดยถ้าตัดตัวถูก 1 ตัว จะได้ 1 คะแนน ตัวถูกทั้งหมดจะมี $k-1$ ตัว เมื่อ k เป็นจำนวนตัวเลือก ซึ่งเป็นไปตามหลักการการให้คะแนนของคูมพ์

ถ้าเลือกคำตอบถูกต้อง จะได้ $k-1$ คะแนน เมื่อ k เป็นจำนวนตัวเลือก ซึ่งเป็นการให้รางวัลตรงข้ามกับการหักคะแนนของคูมพ์ ถ้าไม่แน่ใจให้เลือกตอบ “ไม่แน่ใจ” จะได้ 0 คะแนนในตัวเลือกนั้น ถ้าตัดตัวถูกโดยเข้าใจว่าเป็นตัวถูกหรือเลือกตัวถูกไม่ถูกต้องจะได้ 0 คะแนนในข้อนั้นทันที เนื่องจากเป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของนักเรียน รายละเอียดการให้คะแนน มีดังนี้

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1) เลือกคำตอบที่ถูกต้อง | จะได้ $k-1$ คะแนน |
| 2) ตัดตัวถูกถูกต้อง 1 ตัว | จะได้ 1 คะแนน |
| 3) ถ้าตอบ “ไม่แน่ใจ” | จะได้ 0 คะแนน |
| 4) ถ้าตัดตัวถูกโดยเข้าใจว่าเป็นตัวถูกหรือเลือกตัวถูกไม่ถูกต้อง | จะได้ 0 คะแนนในข้อนั้นทันที |

ตาราง 3 การประยุกต์การให้คะแนนแบบตัดตัวถูก-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือก

รูปแบบการตอบ	ลักษณะการตอบและการตรวจให้คะแนน						คะแนนรวม
	จำนวนตัวถูกที่ตัด	คะแนนที่ได้	ตัวถูก	คะแนนที่ได้	จำนวนตัวเลือกที่ไม่แน่ใจ	คะแนนที่ได้	
1	3	3	เลือก	3	0	0	6
2	2	2	เลือก	3	1	0	5
3	1	1	เลือก	3	2	0	4
4	0	0	เลือก	3	3	0	3
5	3	-	ตัด	0	0	0	0
6	2	-	ตัด	0	1	0	0
7	1	-	ตัด	0	2	0	0
8	0	-	ตัด	0	3	0	0
9	3	3	ไม่แน่ใจ	0	0	0	3
10	2	2	ไม่แน่ใจ	0	1	0	2
11	1	1	ไม่แน่ใจ	0	2	0	1
12	0	0	ไม่แน่ใจ	0	3	0	0

หมายเหตุ - หมายถึง ไม่มีการพิจารณาคะแนนในตัวเลือกนั้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบวิธีการตรวจให้คะแนนความรู้บางส่วนที่มีคุณภาพ รวมถึงขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจให้คะแนนความรู้บางส่วน เพื่อแก้ปัญหาการเดาข้อสอบและการให้สารสนเทศในการจำแนกผู้เรียน
2. ทำให้ทราบว่าวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนวิธีใดสะท้อนความสามารถที่แท้จริงของผู้เรียนและสามารถตัดสินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนได้อย่างแม่นยำ

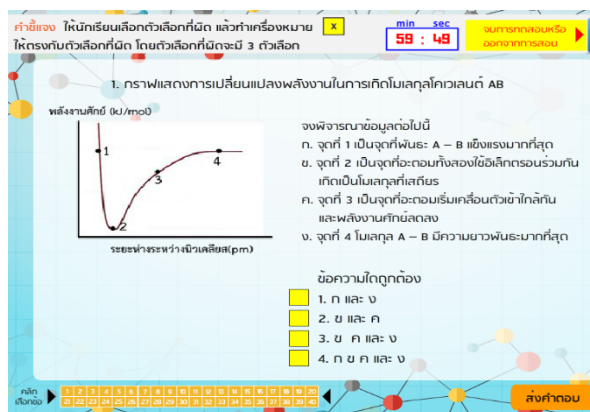
3. เพื่อให้สารสนเทศต่อผู้สอนในการพิจารณาเลือกจำนวนตัวเลือกที่เหมาะสมกับวิธีวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน

วิธีการวิจัย

ประชากรและตัวอย่างวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 36,272 คน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 และเขต 2 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

ตัวอย่างวิจัยที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มอย่างง่ายจากนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่



ภาพ 1 รูปแบบโปรแกรมของวิธีประยุกต์ของคูมบ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

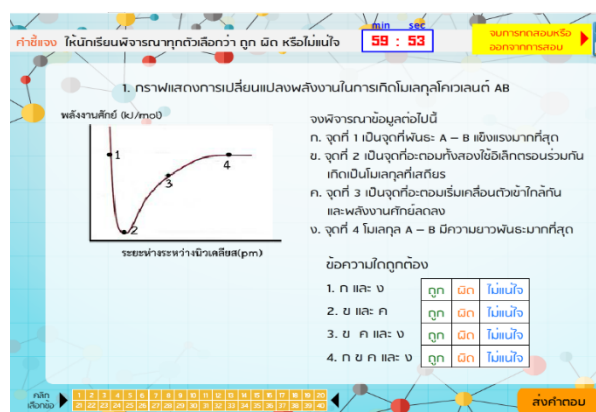
1. การเก็บข้อมูลผลการทดสอบ O-NET วิชาวิทยาศาสตร์ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2559 เพื่อจำแนกระดับความสามารถของนักเรียนที่มีความสามารถระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ เพื่อคละระดับความสามารถของตัวอย่างวิจัยแต่ละกลุ่ม

2. การทดสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Computer-based Test) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลผลการตอบด้วยวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วน โดยนำแบบสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี เรื่อง พันธะโคเวเลนต์ จำนวน 40 ข้อ มาทดสอบกับนักเรียนจำนวน 1,251 คน ให้เวลาในการทำข้อสอบ 60

การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 และเขต 2 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Computer-Based Test) เรื่อง พันธะโคเวเลนต์ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 3 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 แบบสอบวิธีประยุกต์คูมบ์ ชุดที่ 2 แบบสอบวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก และชุดที่ 3 แบบสอบวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก โดยแต่ละชุดจะมีข้อสอบจำนวน 2 ฉบับ ฉบับละ 20 ข้อ โดยแบบสอบฉบับที่ 1 เป็นข้อสอบที่มีจำนวน 4 ตัวเลือก และแบบสอบฉบับที่ 2 เป็นข้อสอบที่มีจำนวน 5 ตัวเลือก ซึ่งเป็นแบบสอบคู่ขนานกัน



ภาพ 2 รูปแบบโปรแกรมของวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก

โดยตัวอย่างวิจัยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้สอบจะต้องตอบข้อสอบแบบวิธีประยุกต์คูมบ์ กลุ่มที่ 2 ผู้สอบจะต้องตอบข้อสอบโดยวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก และกลุ่มที่ 3 ผู้สอบจะต้องตอบข้อสอบโดยวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ความยากและอำนาจจำแนกของข้อสอบ ที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก โดยวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม IRTPRO4 Student และวิเคราะห์ด้วยโมเดล G-PCM

2. การวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบ ซึ่งในงานวิจัยนี้เลือกใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ใน

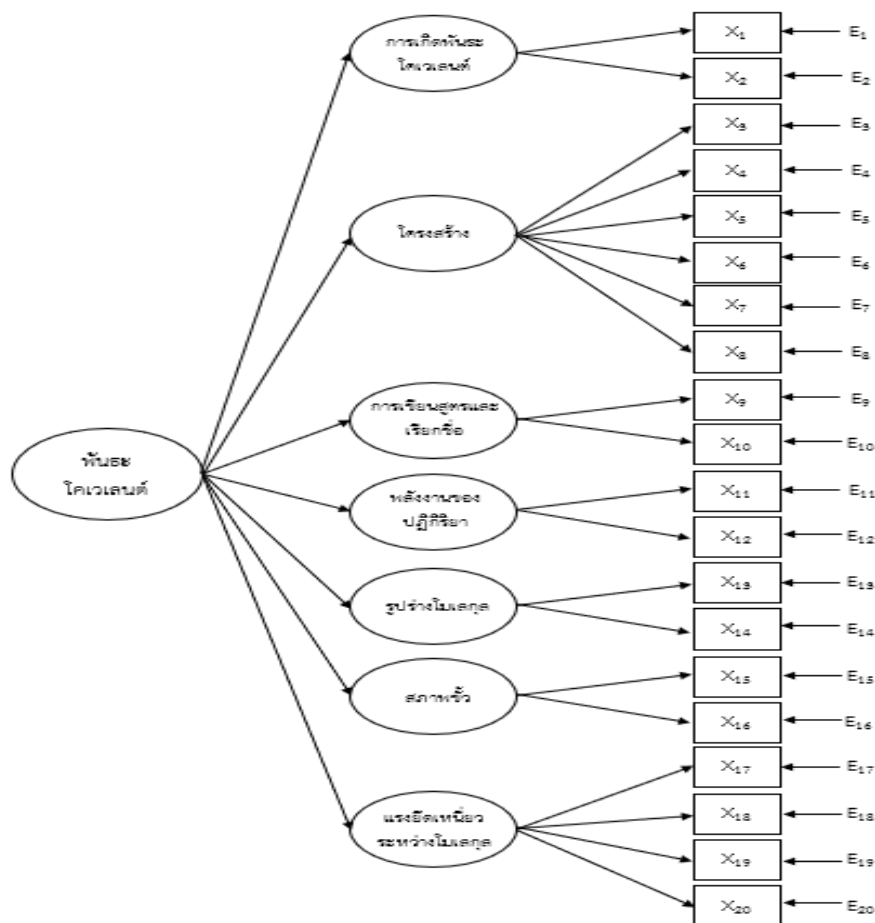
การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับคุณลักษณะที่ต้องการวัดโดยการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดลใช้โปรแกรม Mplus และเป็นการประมาณค่าความน่าจะเป็นสูงสุด การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลและข้อมูลทำได้โดยการพิจารณา χ^2 ต้องมีค่า p-value มากกว่า .05, χ^2/df ต้องไม่เกิน 2, RMSEA และ SRMR ต้องไม่เกิน .05 และ CFI ต้องมากกว่า .97 ซึ่งโครงสร้างของแบบสอบถามสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเนื้อหา เรื่อง พันธะโคเวเลนต์ ประกอบด้วย 7 คุณลักษณะที่ต้องการวัดและตัวแปรสังเกตได้เป็นข้อสอบจำนวน 20 ข้อ (X_1-X_{20}) แสดงโครงสร้างโมเดล ดังภาพ 3

3. การวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบ ที่ได้จากวิธีประยุกต์คูมบ์ วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก โดยใช้ความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน วิธีสัมประสิทธิ์

แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) และเปรียบเทียบความแตกต่างของความเที่ยงของคะแนนที่ได้จากทั้ง 3 วิธี ทำได้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Feldt test (For large samples, $N > 99$) (Feldt, 1969)

4. การวิเคราะห์ฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบ ที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก โดยวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม IRTPRO4 Student เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของผู้ตอบและโอกาสในการเลือกตอบแต่ละรายการที่กำหนด ซึ่งการวิเคราะห์ฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบวิเคราะห์ด้วยโมเดล G-PCM (Muraki, 1992)

5. การวิเคราะห์ความแม่นยำในการประมาณค่าความสามารถของผู้สอบ ที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก โดยวิเคราะห์จากอัตราส่วนของค่าฟังก์ชันสารสนเทศเฉลี่ยของแต่ละวิธี



ภาพ 3 โครงสร้างของแบบสอบถามสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความยากและอำนาจจำแนกของข้อสอบ

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าความยากเฉลี่ยของข้อสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือก และ 5 ตัวเลือกโดยใช้การวิเคราะห์ 2-way ANOVA พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการให้คะแนนและจำนวนตัวเลือก ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F(2, 114) = 0.584, p = .559$,

$\eta_p^2 = .010$ โดยเมื่อพิจารณาอิทธิพลหลัก พบว่า วิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนที่ต่างกันส่งผลต่อค่าความยากของข้อสอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F(2, 114) = 83.154, p < .001, \eta_p^2 = .593$ ส่วนจำนวนตัวเลือกที่ต่างกันส่งผลต่อค่าความยากของข้อสอบ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F(1, 114) = 1.185, p = .279, \eta_p^2 = .010$ ดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของความยากของข้อสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	η_p^2
วิธีการให้คะแนน	167.323	2	83.661	83.154	< .001	.593
จำนวนตัวเลือก	1.192	1	1.192	1.185	.279	.010
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการให้คะแนนและจำนวนตัวเลือก	1.175	2	.587	.584	.559	.010
ความคลาดเคลื่อน	114.695	114	1.006			
รวม	296.191	120				

Levene's test $F(5, 114) = 0.816, p = .541$

$R^2 = .597$, Adjusted $R^2 = .579$

จากการวิเคราะห์อิทธิพลหลัก พบว่า วิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนที่ต่างกันส่งผลต่อค่าความยากของข้อสอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F(2, 114) = 83.154, p < .001, \eta_p^2 = .593$ ซึ่งความแปรปรวนของความยากของข้อสอบที่ได้จากวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนแต่ละวิธีแตกต่างกัน แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F(5, 114) = 0.816, p = .541$ จึงทำการทดสอบภายหลังโดยใช้สถิติ Bonferroni เมื่อพิจารณาความยากของข้อสอบที่ได้จากวิธีการให้คะแนนความรู้ที่แตกต่างกัน พบว่า วิธีประยุกต์ของคัมภ์

($M = 0.597, SD = 0.159$) มีค่าความยากสูงกว่าวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก ($M = -1.981, SD = 0.159$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F = 2.578, p < .001$ วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก ($M = 0.443, SD = 0.159$) มีค่าความยากสูงกว่าวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก ($M = -1.981, SD = 0.159$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F = -2.578, p < .001$ ส่วนวิธีประยุกต์ของคัมภ์และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกแตกต่างกัน แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F = 0.154, p = 1.000$ ดังตาราง 5

ตาราง 5 ผลการทดสอบภายหลังของค่าความยากเฉลี่ยของข้อสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก

วิธีการให้คะแนน	ประยุกต์คุมภ์	ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก	ประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก
ประยุกต์คุมภ์	-	2.578 ($p < .001$)	0.154 ($p = 1.000$)
ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก	-	-	-2.578 ($p < .001$)
ประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก	-	-	-

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าอำนาจจำแนกเฉลี่ยของข้อสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือกโดยใช้การวิเคราะห์ 2-way ANOVA พบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการให้คะแนนและจำนวนตัวเลือก ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F(2, 114) = 1.231, p = .296$,

$\eta_p^2 = .021$ โดยเมื่อพิจารณาอิทธิพลหลัก พบว่า วิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนและจำนวนตัวเลือกที่ต่างกันส่งผลต่ออำนาจจำแนกของข้อสอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F(2, 114) = 10.216, p < .001, \eta_p^2 = .152$, $F(1, 114) = 11.418, p = .001, \eta_p^2 = .091$ ดังตาราง 6

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของอำนาจจำแนกของข้อสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	η_p^2
วิธีการให้คะแนน	.400	2	.200	10.216	< .001	.152
จำนวนตัวเลือก	.224	1	.224	11.418	.001	.091
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการให้คะแนนและจำนวนตัวเลือก	.048	2	.024	1.231	.296	.021
ความคลาดเคลื่อน	2.232	114	.020			
รวม	11.353	120				

Levene's test $F(5, 114) = 3.487, p = .006$

$R^2 = .231$, Adjusted $R^2 = .198$

จากการวิเคราะห์อิทธิพลหลัก พบว่า วิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนและจำนวนตัวเลือกที่ต่างกันส่งผลต่ออำนาจจำแนกของข้อสอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F(2, 114) = 10.216, p < .001, \eta_p^2 = .152$, $F(1, 114) = 11.418, p = .001, \eta_p^2 = .091$ โดยความแปรปรวนของอำนาจจำแนกของข้อสอบที่ได้จากวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนแต่ละวิธีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F(5, 114) = 3.487, p = .006$ จึงทำการทดสอบภายหลังโดยใช้สถิติ Bonferroni พบว่า วิธีประยุกต์

คุมภ์ ($M = 0.346, SD = 0.022$) มีค่าอำนาจจำแนกสูงกว่าวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก ($M = 0.236, SD = 0.022$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F = 0.110, p = .002$ วิธีประยุกต์คุมภ์ ($M = 0.346, SD = 0.022$) มีค่าอำนาจจำแนกสูงกว่าวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก ($M = 0.214, SD = 0.022$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F = 0.132, p < .001$ ส่วนวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกและวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกมีอำนาจจำแนกแตกต่างกัน แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F = 0.022, p = 1.000$ ดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการทดสอบภายหลังของอำนาจจำแนกของข้อสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก

วิธีการให้คะแนน	ประยุต์คัมภ์	ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก	ประยุต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก
ประยุต์คัมภ์	-	0.110 ($p = .002$)	0.132 ($p < .001$)
ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก	-	-	0.022 ($p = 1.000$)
ประยุต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก	-	-	-

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบ

การวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบมีการวิเคราะห์ทั้งหมด 6 โมเดล ผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลและข้อมูลทั้ง 6 โมเดล พบว่า โมเดลที่ได้จากวิธีประยุต์คัมภ์ เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก โมเดลที่ได้จากวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี

5 ตัวเลือก และโมเดลที่ได้จากวิธีประยุต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก มีความตรงเชิงโครงสร้าง ส่วนโมเดลที่ได้จากวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกไม่มีความตรงเชิงโครงสร้าง โดยโมเดลที่ดีที่สุด ได้แก่ วิธีประยุต์คัมภ์ เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือก เนื่องจากมีค่า AIC และ BIC ต่ำสุด รายละเอียดแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างโมเดลและข้อมูลที่ได้จากวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วน เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก

Model Tested	χ^2	p	df	χ^2/df	RMSEA	CFI	SRMR	AIC	BIC
ประยุต์คัมภ์									
4 ตัวเลือก	202.382	0.020	163	1.242	.024	.961	.038	27209.034	27480.524
5 ตัวเลือก	219.230	0.002	163	1.345	.028	.936	.039	31743.421	32014.911
ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก									
4 ตัวเลือก	397.972	<.001	167	2.380	.058	.821	.064	35179.890	35433.520
5 ตัวเลือก	269.171	<.001	163	1.651	.040	.914	.043	38082.661	38352.394
ประยุต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก									
4 ตัวเลือก	244.047	<.001	163	1.497	.035	.951	.039	38355.752	38625.161
5 ตัวเลือก	270.895	<.001	163	1.662	.040	.926	.043	43082.153	43351.562

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบ

การวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก โดยใช้ความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่า วิธีประยุต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกมีค่าความเที่ยงสูงสุด, $\alpha = .860$ รองลงมา คือ วิธีประยุต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี

5 ตัวเลือก, $\alpha = .843$ และวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือก, $\alpha = .812$ ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความเที่ยงของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Feldt test พบว่า ความเที่ยงของทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมีจำนวนตัวเลือกต่างกัน แตกต่างกัน แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 9

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก

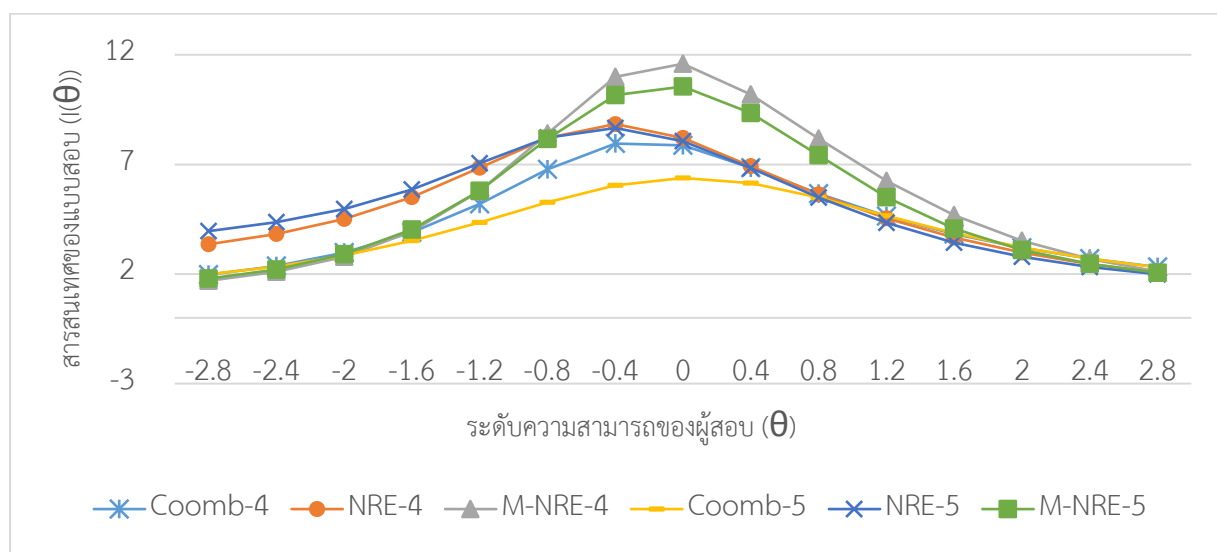
วิธีการให้คะแนน	จำนวนตัวเลือก	ประยุกต์คัมป์		ตัดตัวलग-เลือกตัวถูก		ประยุกต์ตัดตัวलग-เลือกตัวถูก	
		4 ตัวเลือก	5 ตัวเลือก	4 ตัวเลือก	5 ตัวเลือก	4 ตัวเลือก	5 ตัวเลือก
ประยุกต์คัมป์	4 ตัวเลือก	.787	1.000	1.133	1.121	1.521	1.357
			($p = .500$)	($p = .899$)	($p = .878$)	($p = 1.000$)	($p = .999$)
	5 ตัวเลือก		.787	1.293	1.279	1.736	1.548
				($p = .996$)	($p = .994$)	($p = 1.000$)	($p = 1.000$)
ตัดตัวलग-เลือกตัวถูก	4 ตัวเลือก			.812	0.990	1.343	1.198
					($p = .457$)	($p = .999$)	($p = .966$)
	5 ตัวเลือก				.810	1.357	1.210
						($p = .999$)	($p = .973$)
ประยุกต์ตัดตัวलग-เลือกตัวถูก	4 ตัวเลือก					.860	1.121
							($p = .877$)
	5 ตัวเลือก						.843

หมายเหตุ ค่าความเที่ยงของแต่ละวิธีแสดงตามแนวทแยง และผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความเที่ยงของแบบสอบแสดงค่าการทดสอบซี (Z-Statistic) อยู่เหนือแนวทแยงและตัวเลขในวงเล็บแสดงค่า p

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบ

การวิเคราะห์ฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก พบว่าวิธีตัดตัวलग-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 5 ตัวเลือกให้สารสนเทศสูงสุดในช่วงระดับความสามารถต่ำ ($\theta = -2.8$ ถึง

-0.8) วิธีประยุกต์ตัดตัวलग-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกให้สารสนเทศสูงสุดในช่วงระดับความสามารถปานกลาง ($\theta = -0.8$ ถึง 0.8) และทั้ง 3 วิธีให้สารสนเทศใกล้เคียงกันในช่วงระดับความสามารถสูง ($\theta = 0.8$ ถึง 2.8) ดังภาพ 4



ภาพ 4 โค้งฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบที่ได้จากวิธีประยุกต์ของคัมป์ วิธีตัดตัวलग-เลือกตัวถูก และวิธีประยุกต์ตัดตัวलग-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือกโดยใช้การวิเคราะห์ 2-way ANOVA พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการให้คะแนนและจำนวนตัวเลือก ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F(2, 84) = 1.788, p =$

.174, $\eta_p^2 = .002$ โดยเมื่อพิจารณาอิทธิพลหลัก พบว่า วิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนและจำนวนตัวเลือกส่งผลต่อฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, $F(2, 84) = 1.788, p = .174, \eta_p^2 = .041, F(1, 84) = 0.242, p = .624, \eta_p^2 = .003$ ตามลำดับ ดังตาราง 10

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	η_p^2
วิธีการให้คะแนน	22.394	2	11.197	1.788	.174	.041
จำนวนตัวเลือก	1.516	1	1.516	0.242	.624	.003
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการให้คะแนนและจำนวนตัวเลือก	1.138	2	0.569	0.091	.913	.002
ความคลาดเคลื่อน	526.014	84	6.262			
รวม	551.062	89				

Levene's test $F(5, 84) = 3.717, p = .004$

$R^2 = .045$, Adjusted $R^2 = .011$

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแม่นยำในการประมาณค่าความสามารถของผู้สอบ

จากการวิเคราะห์ค่าสารสนเทศเฉลี่ยของแบบสอบที่ได้จากวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วน เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก พบว่า วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือก มีค่าสารสนเทศเฉลี่ยของแบบ

สอบสูงสุด รองลงมา คือ วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกเมื่อข้อสอบมี 5 ตัวเลือก และวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกเมื่อข้อสอบมี 5 ตัวเลือก ตามลำดับ และวิธีที่มีค่าสารสนเทศเฉลี่ยของแบบสอบต่ำสุด คือ วิธีประยุกต์คุมบ์ เมื่อข้อสอบมี 5 ตัวเลือก ดังตาราง 11

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ค่าสารสนเทศเฉลี่ยของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก

วิธีการให้คะแนน	จำนวนตัวเลือก	ค่าสารสนเทศเฉลี่ยของแบบสอบ
ประยุกต์คุมบ์	4 ตัวเลือก	4.547
	5 ตัวเลือก	4.074
ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก	4 ตัวเลือก	5.169
	5 ตัวเลือก	5.221
ประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก	4 ตัวเลือก	5.661
	5 ตัวเลือก	5.305

อภิปรายผล

1. การวิเคราะห์ความยากและอำนาจจำแนกของข้อสอบ

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าความยากของข้อสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก พบว่า วิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนที่ต่างกันส่งผลต่อความยากของข้อสอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไชยตรี (2546); เอมอร์ จังศิริพรภรณ์ (2545) เนื่องจากแต่ละวิธีมีวิธีการตอบและการให้คะแนนที่แตกต่างกัน จึงส่งผลต่อการพิจารณาเลือกคำตอบ เช่น วิธีประยุกต์คัมภ์และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เป็นวิธีที่มีการให้คะแนนในช่วงที่เป็นบวกทำให้ผู้สอบกล้าตอบข้อสอบมากกว่าการทำข้อสอบโดยวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกซึ่งมีการให้คะแนนในช่วงที่ติดลบ นอกจากนี้ พบว่าข้อสอบที่ได้จากวิธีประยุกต์คัมภ์ เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือกเป็นข้อสอบที่มีค่าความยากสูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนา ไชยตรี (2546) ทั้งนี้เนื่องจากวิธีประยุกต์ของคัมภ์เป็นวิธีที่ให้ผู้สอบเลือกตัวเลือกที่ผิดซึ่งตรงข้ามกับวิธีการทำข้อสอบที่นักเรียนคุ้นเคยในปัจจุบัน นั่นคือ เลือกตัวเลือกที่ถูก ทำให้ผู้สอบเกิดความสับสนในการทำข้อสอบ นอกจากนี้ วิธีประยุกต์ของคัมภ์ให้ผู้สอบเลือกตัวเลือกที่มั่นใจว่าผิดก็ตัวเลือกก็ได้ นั่นคือ ผู้สอบอาจจะตอบ 1, 2 หรือ 3 ตัวเลือกก็ได้ตามความมั่นใจของผู้สอบ แต่ผู้สอบส่วนใหญ่มักจะตอบทั้ง 3 ตัวเลือก ในกรณีที่มี 4 ตัวเลือก และมักจะตอบทั้ง 4 ตัวเลือก ในกรณีที่มี 5 ตัวเลือก ซึ่งทำให้โอกาสได้คะแนนแต่ละข้อเป็น 0 คะแนนมากยิ่งขึ้นและส่งผลให้วิธีประยุกต์ของคัมภ์มีค่าความยากสูงสุด ส่วนวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกส่วนใหญ่มีค่าความยากต่ำสุดเนื่องจากวิธีนี้เป็นวิธีที่มีโอกาสในการเดาน้อย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัดต่ำกว่าวิธีอื่น ๆ และสามารถจำแนกผู้เรียนที่มีความรู้สมบูรณ์ มีความรู้บางส่วน ไม่มีความรู้ มีความรู้คลาดเคลื่อนบางส่วนและมีความรู้คลาดเคลื่อนทั้งหมดได้ (Lau, Lau, Hong, & Usop, 2011; 2014) อีกทั้งมีการให้คะแนนแบบติดลบ ทำให้ผู้สอบมีการคิดพิจารณาคำตอบมากกว่าเดิม และไม่กล้าเสี่ยงที่จะเดาคำตอบจึงทำให้โอกาสในการได้คะแนนในแต่ละข้อมากขึ้น และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกส่วนใหญ่มีค่าความยากปานกลาง เนื่องจากถ้าพิจารณาจากสารสนเทศของแบบสอบที่ได้จากวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-

เลือกตัวถูกจะเห็นว่าวิธีนี้จะให้สารสนเทศมากสำหรับผู้สอบที่มีความสามารถระดับปานกลางซึ่งค่าความยากและความสามารถของผู้สอบแสดงบนสเกลเดียวกันทำให้วิธีนี้มีค่าความยากเข้าใกล้ 0 มากกว่าวิธีอื่น ๆ

ส่วนจำนวนตัวเลือกที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความยากของข้อสอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bahrami (2011); Rodriguez (2005) เนื่องจากในงานวิจัยของ Bahrami (2011) เป็นงานวิจัยที่ศึกษาข้อสอบที่มี 4 ตัวเลือกและ 6 ตัวเลือก ซึ่งมีช่วงห่างค่อนข้างมากอาจจะทำให้จำนวนตัวเลือกที่ต่างกันส่งผลต่อความยากของข้อสอบอย่างชัดเจน และจากงานวิจัยของ Rodriguez (2005) พบว่า ข้อสอบที่มีจำนวนตัวเลือก 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือกมีค่าความยากแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ถ้าเป็นข้อสอบที่มีจำนวนตัวเลือก 3 ตัวเลือกและ 4 ตัวเลือกจะมีค่าความยากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก พบว่า วิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนและจำนวนตัวเลือกที่ต่างกันส่งผลต่อค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bahrami (2011); Rodriguez (2005); รัตนา ไชยตรี (2546); เอมอร์ จังศิริพรภรณ์ (2545a) โดยข้อสอบที่ได้จากวิธีประยุกต์คัมภ์ เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก มีค่าอำนาจจำแนกสูงกว่าวิธีอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากวิธีประยุกต์ของคัมภ์เป็นวิธีที่มีความยากที่สุด ดังนั้น ผู้สอบที่เก่งก็จะสามารถทำข้อสอบได้ดี ส่วนผู้สอบที่อ่อนก็จะไม่สามารถทำข้อสอบได้หรืออาจเกิดการเดาข้อสอบและทำให้ได้ 0 คะแนน ส่วนการเปรียบเทียบวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกและวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกมีค่าอำนาจจำแนกใกล้เคียงกัน เนื่องจากมีช่วงการให้คะแนนใกล้เคียงกันทำให้ทั้ง 2 วิธีนี้จำแนกผู้สอบที่มีความสามารถต่างกันในทุกระดับความสามารถได้ใกล้เคียงกัน

นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าความยากและค่าอำนาจจำแนกเฉลี่ย พบว่า วิธีประยุกต์คัมภ์และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกมีความความสัมพันธ์ระหว่างค่าความยากและค่าอำนาจจำแนกติดลบ เนื่องจากวิธี

ประยุกต์คุณและวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกเป็นข้อสอบก่อนข้างยาก จึงทำให้ค่าอำนาจจำแนกต่ำ ดังนั้น ความสัมพันธ์จึงติดลบ (Pande et al., 2013; Sim & Rasiah, 2006; ศิริชัย กาญจนาวาสี, 2556)

2. การวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบ

การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลและข้อมูล พบว่า โมเดลทั้ง 5 โมเดลมีความตรงเชิงโครงสร้าง ซึ่งแต่ละวิธีมีค่าความตรงเชิงโครงสร้างต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสุพจน์ เกิดสุวรรณ (2545) ประกอบกับเครื่องมือวิจัยมีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ดังนั้น จึงทำให้โมเดลที่วิเคราะห์มีความตรงเชิงโครงสร้างด้วยเช่นกัน ส่วนโมเดลที่ได้จากวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกไม่มีความตรงเชิงโครงสร้าง เนื่องจากวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกเป็นวิธีที่มีการให้คะแนนแบบติดลบจึงอาจทำให้กระทบต่อคะแนนรวมและผลการวิเคราะห์ได้

3. การวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบ

การวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก พบว่า ค่าความเที่ยงของทุกวิธีมีค่าสูงกว่า .70 ซึ่งอยู่เกณฑ์ที่ยอมรับได้ (ศิริชัย กาญจนาวาสี, 2556) โดยวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือกมีความเที่ยงสูงกว่าวิธีอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจาก วิธีนี้มีช่วงการให้คะแนนอยู่ในช่วงบวกจึงมีความเที่ยงสูงกว่าวิธีที่มีการให้คะแนนอยู่ในช่วงติดลบ (สุพจน์ เกิดสุวรรณ, 2545) และเนื่องจากวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกเป็นวิธีที่มีคะแนนอยู่ในช่วงติดลบซึ่งเป็นการให้คะแนนแบบการลงโทษจะทำให้พฤติกรรมในการทำข้อสอบลดลง (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2548) นั่นคือผู้สอบอาจจะคิดพิจารณาคำตอบมากกว่าเดิม มีความกังวลในการทำข้อสอบมากกว่าเดิม และไม่กล้าเสี่ยงในการตอบข้อสอบและส่งผลให้ความแปรปรวนของคะแนนสอบต่ำ นอกจากนี้ วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกมีช่วงการให้คะแนนกว้างกว่าวิธีประยุกต์คุมบ์ ทำให้ความแปรปรวนของคะแนนที่ได้จากวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกเพิ่มขึ้นและทำให้ความเที่ยงก็เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน (Frey, 1989) ซึ่งถ้าช่วงการให้คะแนนน้อยจะทำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ขาดหายไปและความแม่นยำในการวัดต่ำลง (Ma, 2004) ดังนั้น วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกจึงมีความเที่ยงสูงกว่าวิธีประยุกต์คุมบ์ แต่เมื่อวิเคราะห์

ความแตกต่างของความเที่ยงของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก พบว่า ความเที่ยงของทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละวิธีให้ผู้สอบได้แสดงสารสนเทศในการตอบข้อสอบอย่างละเอียดและเป็นวิธีที่ป้องกันการเดาคำตอบ จึงทำให้ความเที่ยงของแต่ละวิธีไม่แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์ฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบ

การวิเคราะห์ฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบที่ได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก พบว่า วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 5 ตัวเลือกให้สารสนเทศสูงที่สุดในช่วงระดับความสามารถต่ำ ($\theta = -2.8$ ถึง -0.8) เนื่องจากวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกเป็นวิธีที่มีค่าความยากต่ำที่สุดทำให้ผู้สอบที่มีระดับความสามารถต่ำสามารถทำข้อสอบได้และให้สารสนเทศสูงในช่วงนี้ ส่วนวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกให้สารสนเทศสูงที่สุดในช่วงระดับความสามารถปานกลาง ($\theta = -0.8$ ถึง 0.8) เนื่องจากเป็นวิธีที่ผสมผสานระหว่างวิธีการตัดตัวลงของคุมบ์และวิธีประเพณีนิยมซึ่งเป็นวิธีที่ลดโอกาสในการเดาและมีการปรับให้ค่าคะแนนไม่ติดลบ และมีการเสริมแรงทางบวกในกรณี que ผู้สอบเลือกตัวถูกได้ถูกต้องซึ่งจะทำให้ได้สารสนเทศที่สะท้อนความสามารถที่แท้จริงของผู้เรียนและสามารถจำแนกผู้เรียนได้ (สุพจน์ เกิดสุวรรณ, 2545) วิธีประยุกต์การให้คะแนนแบบตัดตัวลง-เลือกตัวถูกทำให้ผู้สอบมีการคิดพิจารณาก่อนตอบข้อสอบมากกว่าเดิม รองลงมา คือ วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกซึ่งจะมีฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบสูงกว่าวิธีประยุกต์ของคุมบ์เล็กน้อย เนื่องจากวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกมีช่วงการให้คะแนนกว้างกว่าทำให้มีความแปรปรวนของคะแนนสอบมากกว่า มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการวัดต่ำ สามารถตรวจสอบความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้และลดการเดาได้ (Lau, Lau, Hong, & Usop, 2014) จึงให้สารสนเทศของแบบสอบสูงกว่าวิธีประยุกต์ของคุมบ์เล็กน้อย ส่วนวิธีประยุกต์ของคุมบ์มีช่วงการให้คะแนนน้อยกว่าวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกและวิธีประยุกต์แบบตัดตัวลง-เลือกตัวถูกจะทำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ขาดหายไปและความแม่นยำในการวัดต่ำลง (Ma, 2004) แต่ในทางตรงข้าม วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกมีการให้คะแนนแบบติดลบซึ่งเป็นการให้คะแนนแบบการลงโทษจะทำให้พฤติกรรมในการทำข้อสอบลดลง (สุรางค์ ไคว์ตระกูล,

2548) นั่นคือ ผู้สอบอาจจะคิดพิจารณาคำตอบมากกว่าเดิม มีความกังวลในการทำข้อสอบมากกว่าเดิม และไม่กล้าเสี่ยงในการตอบข้อสอบ และทั้ง 3 วิธีให้สารสนเทศใกล้เคียงกันในช่วงระดับความสามารถสูง ($\theta = 0.8$ ถึง 2.8) เนื่องจากผู้สอบที่มีความสามารถระดับสูงมีแนวโน้มที่จะทำข้อสอบได้ถูกต้องอย่างสมบูรณ์โดยไม่ขึ้นอยู่กับวิธีการตอบและการให้คะแนนความรู้บางส่วน

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาทั้ง 3 วิธี ในทุกช่วงระดับความสามารถ พบว่า สารสนเทศของแบบสอบแตกต่างกันมาก เมื่อผู้สอบมีความสามารถระดับปานกลาง และสารสนเทศของแบบสอบไม่แตกต่างกันเมื่อผู้สอบมีความสามารถระดับต่ำและสูง เนื่องจากผู้สอบที่มีความสามารถระดับต่ำส่วนใหญ่จะเดา ซึ่งทั้ง 3 วิธีเป็นวิธีที่ลดโอกาสในการเดาทำให้ผู้สอบมีโอกาสได้ 0 คะแนนหรือคะแนนติดลบมากขึ้น เช่น ทั้ง 3 วิธีให้ผู้สอบตัดตัวลวงออกก็ตัวก็ได้แต่ผู้สอบที่มีความสามารถระดับต่ำมักจะตัดตัวลวงออก 3 ตัวทำให้โอกาสที่จะได้ 0 คะแนนมากขึ้นจึงทำให้สารสนเทศที่ได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้สอบที่มีความสามารถระดับสูงส่วนใหญ่จะทำข้อสอบได้ถูกต้องแบบสมบูรณ์โดยไม่ขึ้นอยู่กับวิธีการตอบและการให้คะแนน เนื่องจากผู้ที่มีความสามารถระดับสูงมีความรู้มาก ไม่ว่าจะให้ตอบวิธีใดก็จะสามารถตอบได้อย่างมั่นใจ จึงทำให้สารสนเทศที่ได้ไม่แตกต่างกัน

5. การวิเคราะห์ความแม่นยำในการประมาณค่าความสามารถของผู้สอบ

จากการวิเคราะห์ค่าฟังก์ชันสารสนเทศเฉลี่ยของแบบสอบได้จากทั้ง 3 วิธี เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5

ตัวเลือก พบว่า วิธีประยุกต์ตัดตัวลวง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือก มีความแม่นยำในการประมาณค่าความสามารถของผู้สอบสูงสุด รองลงมา คือ วิธีประยุกต์ตัดตัวลวง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 5 ตัวเลือก และวิธีตัดตัวลวง-เลือกตัวถูกเมื่อข้อสอบมี 5 ตัวเลือก ตามลำดับ เนื่องจากวิธีประยุกต์ตัดตัวลวง-เลือกตัวถูกเป็นวิธีที่พัฒนามาจากวิธีตัดตัวลวง-เลือกตัวถูกแต่มีการปรับช่วงการให้คะแนนไม่ให้ติดลบ ดังนั้น วิธีตัดตัวลวง-เลือกตัวถูกและวิธีประยุกต์ตัดตัวลวง-เลือกตัวถูกจึงมีช่วงในการให้คะแนนใกล้เคียงกันทำให้สามารถจำแนกความสามารถที่แท้จริงของผู้เรียนได้อย่างแม่นยำกว่าวิธีประยุกต์คุมภ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lau, Lau, Hong, & Usop (2014) พบว่า วิธีตัดตัวลวง-เลือกตัวถูกมีประสิทธิภาพในการประมาณค่าความสามารถของผู้สอบและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจำแนกผู้สอบตามระดับความสามารถของแต่ละบุคคลสูงกว่าวิธีประยุกต์คุมภ์

บทสรุป

การวิเคราะห์คุณภาพของวิธีการตรวจให้คะแนนความรู้บางส่วน เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก พิจารณาจากความตรงเชิงโครงสร้าง ความเที่ยงและฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบเฉลี่ยและนำผลการวิเคราะห์มาจัดอันดับคุณภาพ พบว่า วิธีประยุกต์ตัดตัวลวง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกมีคุณภาพสูงที่สุด รองลงมา คือ วิธีประยุกต์ตัดตัวลวง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 5 ตัวเลือก ส่วนวิธีประยุกต์คุมภ์ เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือกและวิธีตัดตัวลวง-เลือกตัวถูก เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกเป็นวิธีที่มีคุณภาพต่ำ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบอันดับคุณภาพของวิธีการตรวจให้คะแนนความรู้บางส่วน เมื่อข้อสอบมี 4 ตัวเลือกและ 5 ตัวเลือก

วิธีการให้คะแนน	จำนวนตัวเลือก	ความตรงเชิงโครงสร้าง	ความเที่ยง	ฟังก์ชันสารสนเทศของแบบสอบเฉลี่ย
ประยุกต์คุมภ์	4 ตัวเลือก	ตรง	5	5
	5 ตัวเลือก	ตรง	5	6
ตัดตัวลวง-เลือกตัวถูก	4 ตัวเลือก	ไม่ตรง	3	4
	5 ตัวเลือก	ตรง	4	3
ประยุกต์ตัดตัวลวง-เลือกตัวถูก	4 ตัวเลือก	ตรง	1	1
	5 ตัวเลือก	ตรง	2	2

ข้อเสนอแนะ**ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้**

1. เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพของแต่ละวิธี ซึ่งให้สารสนเทศในการจำแนกผู้เรียนแตกต่างกันตามจำนวนตัวเลือกที่ต่างกัน ดังนั้น วิธีประยุกต์คุมภ์และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกเหมาะกับข้อสอบที่มี 4 ตัวเลือก และวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกเหมาะกับข้อสอบที่มี 5 ตัวเลือก ดังนั้น ผู้สอนควรพิจารณาจำนวนตัวเลือกที่เหมาะสมกับแต่ละวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนด้วย

2. วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกและวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกมีคุณภาพใกล้เคียงกันหลายด้านแต่ในทางปฏิบัติ การนำวิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกอาจจะไม่เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนเพื่อตัดสินผล เนื่องจากเป็นวิธีที่ให้คะแนนแบบติดลบซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคะแนนรวม อีกทั้งยังมีความซับซ้อนในการตรวจให้คะแนนแต่วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกอาจเหมาะสำหรับการวินิจฉัยปัญหาการเรียนรู้ของผู้เรียน

3. จากข้อค้นพบในงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกเป็นวิธีที่มีคุณภาพดีกว่าวิธีอื่น ๆ โดยจะให้สารสนเทศสูงสำหรับผู้สอบที่มีความสามารถระดับปานกลาง ดังนั้น วิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกจึงเหมาะสำหรับใช้กับผู้สอบที่มีระดับความสามารถปานกลาง

4. วิธีประยุกต์ของคุมภ์ วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกเป็นวิธีที่มีความซับซ้อนในการตอบข้อสอบและผู้สอบไม่คุ้นเคย ดังนั้น การนำวิธีทั้ง 3

วิธีไปใช้ควรระมัดระวังเรื่องการตอบ โดยครูผู้สอนควรอธิบายคำชี้แจงให้ผู้สอบเข้าใจก่อนลงมือทำข้อสอบอย่างละเอียด

5. วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูกและวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกเป็นวิธีที่ให้ผู้สอบพิจารณาทุกตัวเลือกว่าถูกผิด หรือไม่แน่ใจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงควรพิจารณาความเหมาะสมของเวลาในการทำแบบสอบให้ดี

6. วิธีประยุกต์ของคุมภ์ วิธีตัดตัวลง-เลือกตัวถูก และวิธีประยุกต์ตัดตัวลง-เลือกตัวถูกเป็นวิธีที่มีความซับซ้อนในการตอบข้อสอบ ดังนั้น จึงควรให้ผู้สอบได้มีโอกาสทำความเข้าใจกับความคุ้นเคยกับวิธีการทำข้อสอบ ก่อนทำแบบสอบจริง เพื่อสร้างความคุ้นเคยในการทำข้อสอบและประหยัดเวลาในการอธิบายคำชี้แจงในการทำข้อสอบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อสอบที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นข้อสอบที่มี 4 ตัวเลือก โดยมีคำตอบถูกเพียง 1 ตัวเลือก ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาต่อในกรณีที่ข้อสอบมีคำตอบถูกมากกว่า 1 ตัวเลือก เพื่อให้ได้วิธีที่ให้สารสนเทศจากผลการตอบข้อสอบมากที่สุด และเหมาะสมกับการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างแม่นยำ

2. ควรทำการศึกษาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนในวิชาอื่น ๆ เช่น วิชาภาษาไทย วิชาภาษาอังกฤษ วิชาสังคมศึกษา เป็นต้น เพราะบริบทของแต่ละวิชาไม่เหมือนกัน ซึ่งวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนแต่ละวิธีอาจจะเหมาะสมกับแต่ละวิชาแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). แนวปฏิบัติการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*.
- โชติกา ภาชีผล. (2554). *การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวัดและประเมินผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติกา ภาชีผล ญัฐภรณ์ หลาวทอง และกมลวรรณ ตังชนกานนท์. (2558). *การวัดและประเมินผลการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนิดา เขยขุ่ม. (2551). *การเปรียบเทียบคุณภาพของข้อสอบและแบบสอบหลายตัวเลือก ที่มีรูปแบบตัวเลือกแตกต่างกัน*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- รัตน์ ไชยตรี. (2546). การเปรียบเทียบคุณภาพและอัตราความคลาดเคลื่อนของการกำหนดเกรดแบบอิงกลุ่ม และอิงเกณฑ์ เมื่อใช้แบบสอบเลือกตอบที่มีการตอบ และการตรวจให้คะแนนความรู้บางส่วนด้วยวิธีแตกต่างกัน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎ์บัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2556). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม (Classical Test Theory)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพจน์ เกิดสุวรรณ. (2545). การพัฒนาการวัดความรู้บางส่วนของผู้ตอบแบบสอบเลือกตอบ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎ์บัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- สุรงค์ ไคว้ตระกูล. (2548). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อานภาพ เลขะกุล. (2559). *การสร้างข้อสอบแบบเลือกตอบ (Multiple choice question)*.
- เอมอร์ จังศิริพรกรณ์. (2545a). การเปรียบเทียบคุณภาพของแบบสอบเลือกตอบเมื่อตรวจด้วยวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนกับวิธีประเพณีนิยม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอมอร์ จังศิริพรกรณ์. (2545b). การให้คะแนนความรู้บางส่วนทำได้อย่างไร. *วารสารครุศาสตร์*, 23, 21-32.
- เอมอร์ จังศิริพรกรณ์. (2546). การเปรียบเทียบคุณภาพของแบบสอบเลือกตอบเมื่อตรวจด้วยวิธีการให้คะแนนความรู้บางส่วนกับวิธีประเพณีนิยม. *วารสารครุศาสตร์*, 31, 24-40.
- Bahrami, G. G. (2011). The Role of Number of choices on the Parameters, Item's Goodness of Fit and Information Function of the Items in Different Levels of Ability in Multiple Choice Tests. *Elsevier Ltd.*, 1305-1311.
- Chang, S.-H., Lin, P.-C., & Lin, Z.-C. (2007). Measures of Partial Knowledge and Unexpected Responses in Multiple-Choice Tests. *Educational Technology & Society*, 10(4), 95-109.
- Frey, A. S. (1989). *A test validation study for capturing partial information in multiple-choice questions using polychotomous scoring*. (PH.D Dissertation). University of San Francisco.
- Lau, P. N. K., Lau, S. H., Hong, K. S., & Usop, H. (2011). Guessing, Partial Knowledge, and Misconceptions in Multiple-Choice Tests. *Educational Technology & Society*, 14(4), 99-110.
- Lau, S. H., Hong, K. S., Lau, P. N. K., & Usop, H. (2014). Robustness of number right elimination testing (NRET) scoring method for multiple-choice items in computer adaptive assessment system (CAAS). *Research and Practice in Technology Enhanced Learning*, 9(2), 283-300.
- Ma, X. (2004). *An investigation of alternative approaches to scoring multiple response items on a certification examination*. (PH.D Dissertation). University of Massachusetts.
- MacCann, R. G. (2004). RELIABILITY AS A FUNCTION OF THE NUMBER OF ITEM OPTIONS DERIVED FROM THE "KNOWLEDGE OR RANDOM GUESSING" MODEL. *The Psychometric Society*, 69, 147-157.
- McMillan, J. H. (2014). *Classroom Assessment*. Pearson Education, Inc.
- Muraki, E. (1992). A Generalized Partial Credit Model : Application of an EM Algorithm. *APPLIED PSYCHOLOGICAL MEASUREMENT*, 16, 159-176.
- Nitko, A. J. (2004). *Educational Assessment Of Students*. Pearson Education, Inc.: Kevin M. Davis.
- Pande, S. S., Santosh, P. R., Vrushali, P. R., Archana, N. P., & Sushil, A. H. (2013). Correlation between difficulty & discrimination indices of MCQs in formative exam in Physiology. *Original Research Paper*, 7.
- Rodriguez, M. C. (2005). Three Options Are Optimal for Multiple-Choice Items: A Meta-Analysis of 80 Years of Research. *Educational Measurement: Issues and Practice*.

Sim, S. M., & Rasiah, R. I. (2006). Relationship between item difficulty and discrimination indices in true/false-type multiple choice questions of a para-clinical multidisciplinary paper. *ResearchGate*, 35, 67-71.

การประยุกต์ใช้การวิจัยอิงการออกแบบเพื่อพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญา
ร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัยของอาจารย์
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม)

An Application of Design - Based Research for Development of Cognitive
Coaching Process Cooperating with Metacognitive Strategies to Enhance
Research Competencies of Teachers in Srinakharinwirot University Prasarnmit
Demonstration School (Secondary)

ทิชากรษ์ อาทิตวรากุล¹

Thichakorn Arthitwarakul

thichakorn@g.swu.ac.th

อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล²

Ittipaat Suwathanpornkul

Received: 22-06-2019

Revised: 08-07-2019

Accepted: 10-07-2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัย ดำเนินการวิจัยด้วยการวิจัยอิงการออกแบบ กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) จำนวน 22 คน ระยะเวลาในการทดลอง 20 ชั่วโมง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบบันทึกการชี้แนะ แบบบันทึกสะท้อนคิด และแบบบันทึกการดำเนินการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

กระบวนการชี้แนะทางปัญญา ๓ มุ่งองค์ประกอบเชิงหลักการและวัตถุประสงค์ กระบวนการและเงื่อนไขการนำกระบวนการไปใช้ ขั้นตอนของกระบวนการประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ ขั้นที่ 1 เตรียมความพร้อม 1.1) สร้างความไว้วางใจ 1.2) กำหนดแผนการชี้แนะ 1.3) ให้สาระแก่นักวิจัย ขั้นที่ 2 ปฏิบัติการชี้แนะ 2.1) ผสานความรู้ 2.2) ตกผลึกความคิดสู่การปฏิบัติ 2.3) ชี้แนะเพื่อสร้างการเรียนรู้ 2.4) สะท้อนผลการเรียนรู้ ขั้นที่ 3 ทบทวนไตร่ตรอง 3.1) สะท้อนงานบุคคล 3.2) สะท้อนกระบวนการ และเงื่อนไขสำหรับผู้รับการชี้แนะ ต้องใช้กลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อกำกับการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การควบคุม และการประเมินการคิด

คำสำคัญ: การวิจัยอิงการออกแบบ, กระบวนการชี้แนะทางปัญญา, กลยุทธ์อภิปัญญา

¹ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Ph.D. student in Research and Development on Human Potentials program, Faculty of Education, Srinakharinwirot University

² ภาควิชาวัดผลและวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Department of Educational Measurement and Research, Faculty of Education, Srinakharinwirot University

Abstract

This design-based research aimed to develop cognitive coaching process cooperating with metacognitive strategies to enhance research competencies of teachers. The sample consisted of 22 teachers teaching in Srinakharinwirot University Prasarnmit Demonstration School (Secondary). The experiment lasted 20 hours. The research instruments included coaching notes, reflection records, and research process records. The data were analyzed by using mean, standard deviation and content analysis. The results of this research were as follows:

The cognitive coaching process features elements of principles and objectives, procedures and conditions for utilizing the process. The process consisted of 3 main steps: Step 1 Preparation: 1.1) build trust, 1.2) set coaching plan, and 1.3) provide research essence. Step 2 Coaching operation: 2.1) merge knowledge, 2.2) turn ideas into action, 2.3) provide coaching to generate learning, and 2.4) reflect on learning results. Step 3 Reflection: 3.1) reflect on individual's work, and 3.2) reflect on the process.

These could be done on the condition that coachees need metacognitive strategies in monitoring their learning which includes planning, monitoring, and evaluating their thinking processes.

Keywords: design-based research, cognitive coaching process, metacognitive strategies

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ครูนักวิจัย (Teacher as researcher) เป็นอีกมิติหนึ่งในการพัฒนาวิชาชีพครูที่จะนำมาซึ่งความเชี่ยวชาญเพื่อให้สอดคล้องกับองค์ความรู้ที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสังคม ที่ต้องการแสวงหาความรู้โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานทฤษฎีที่มีข้อมูลสนับสนุนอย่างเชื่อถือได้ ทำให้ครูเกิดคุณลักษณะในการแสวงหาความรู้โดยใช้กระบวนการวิจัยมาใช้ในการเรียนการสอน การวิเคราะห์ปัญหา สร้างกิจกรรม การประเมิน และแก้ไข พัฒนาผู้เรียนได้อย่างเป็นระบบ ครูนักวิจัยได้มีการกล่าวถึงมากขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ.1980 ตามกระแสปฏิรูปการศึกษาที่ได้ให้ความสำคัญกับความสามารถที่จะตรวจสอบได้ถึงผลการปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ นำไปสู่การขยายมโนทัศน์ของยุทธวิธี การวิจัยทางการศึกษาที่เหมาะสมขึ้น ทำให้ครูมีการพัฒนาความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ชัดเจน เกี่ยวกับวิธีการเรียนรู้และเนื้อหาสาระในศาสตร์ต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงโครงสร้าง ให้มีความสามารถในการตรวจสอบได้ โดยโรงเรียน นักการศึกษา ครู ผู้ปกครอง ตลอดจนแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความรู้ใหม่ ที่มีเป้าหมายพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถในการคิด พัฒนาการเรียนรู้จากภายในตัว

บุคคล สร้างความรู้ใหม่เพื่อนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป (วรรณะ บรรจง. 2551: 35 ; อ้างอิงจาก Henson. 1996: 96) ประกอบกับการทำวิจัยในชั้นเรียนเป็นภารกิจที่สำคัญและจำเป็นสำหรับครูไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการสอน เนื่องจากผลการวิจัยในชั้นเรียนสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการเรียนของนักเรียนแต่ละคน แต่ละกลุ่ม หรือทั้งชั้นเรียน ปรับปรุงวิธีการสอนและการวัดผลการเรียนของครูให้เหมาะสมกับตัวนักเรียนแต่ละวิชา ที่สอน ตลอดจนใช้ในการจัดสภาพแวดล้อมของห้องเรียนให้เหมาะสมกับการเรียนการสอน (สรชัย พิศาลบุตร, 2549, คำนำ)

กระบวนการที่จะใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของไทยซึ่งมีบริบทของนักเรียนและโรงเรียนที่แตกต่างกันนั้น ต้องเป็นกระบวนการที่ตอบสนองต่อความหลากหลายและความแตกต่างของนักเรียนรายบุคคล และควรมีรูปแบบที่ก่อให้เกิดองค์ประกอบด้านกระบวนการและองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของโรงเรียนแต่ละแห่ง นอกจากนี้การปฏิบัติหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนควรมีความสัมพันธ์กับบริบทและสภาพแวดล้อมของโรงเรียน โดยกระบวนการดังกล่าวควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการ

วิเคราะห์สภาพจริง มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบใช้การสรุปผล ประเมินผลที่น่าเชื่อถือ และสามารถนำผลมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาโรงเรียนได้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับกระบวนการในการแสวงหาความรู้ความจริง และการแก้ปัญหาด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์อย่างเป็นระบบ ที่ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าเป็นกระบวนการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในปัจจุบัน นั่นคือ “กระบวนการวิจัย” สำหรับโมทัศน์ใหม่ของการจัดการเรียนรู้ จะเห็นว่าการจัดการเรียนรู้และการวิจัยไม่ได้แยกออกจากกัน แต่การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการเรียนรู้หรือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทำให้ครูอาจารย์มีบทบาทเป็นครูอาจารย์นักวิจัย โดยทำหน้าที่ในการจัดการเรียนรู้ เมื่อมีปัญหาการเรียนรู้เกิดขึ้น ครูอาจารย์ก็ศึกษาค้นหาวิธีการหรือนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาผู้เรียน โดยใช้กระบวนการวิจัยสอดแทรกเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการเรียนรู้ในลักษณะให้เรียนรู้คู่วิจัย กล่าวคือ จัดการเรียนรู้และทำการวิจัยควบคู่ไปด้วย (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2559, น. 3) แต่ครูไทยส่วนใหญ่ยังขาดความรู้เรื่องการทำวิจัยในชั้นเรียน และมีทัศนคติว่าเป็นเรื่องที่ยาก และยังไม่ได้เล็งเห็นประโยชน์ของการทำวิจัยในชั้นเรียนอย่างแท้จริง ดังที่ Koongaew (2006) ได้สรุปว่า สภาพปัญหาการวิจัยในชั้นเรียนของครูผู้สอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ครูผู้สอนส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เช่น ทักษะและประสบการณ์ในการทำวิจัยในชั้นเรียน ความสามารถในการเขียนรายงาน ผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษา ทักษะในการสร้างเครื่องมือ งบประมาณ สนับสนุน ความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล แหล่งค้นคว้าเพื่อการเขียนรายงาน ความรู้ในการนำเทคนิค วิธีการหรือสื่อการสอนที่นำมาใช้แก้ปัญหา ขั้นตอนการวิจัย ความมั่นคง ความร่วมมือ และความช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงาน

การพัฒนาครูอย่างยั่งยืนจำเป็นที่จะต้องให้ครูเกิดการตระหนักรู้ในตนเอง สามารถมองเห็นตนเองตามความเป็นจริง รับรู้ในสิ่งที่ตนเองเป็นและเห็นการกระทำของตนเองตามจริง การรับรู้ดังกล่าวนี้นี้ช่วยให้ครูคลายกรอบความคิดที่ยึดติดและนำพาตนเองไปสู่เส้นทางพัฒนา

ตนเอง การพัฒนาให้ครูเกิดการเปลี่ยนแปลงที่แท้จริง จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้ที่ให้ความสำคัญกับมิติด้านในของครู โดยเป็นการเปลี่ยนจากด้านในสู่ด้านนอก กระบวนการพัฒนาในลักษณะนี้ต้องอาศัยเวลา การฝึกฝน ความไว้วางใจ และที่สำคัญต้องเป็นการเรียนรู้ที่ระเบิดจากด้านในที่ต้องมาจากตัวครู ดังนั้นกระบวนการที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาครูควรประกอบด้วยวิธีการที่หลากหลายที่เปิดโอกาสให้ครูสังเกตและรับรู้ตนเองในแง่มุมที่หลากหลาย พัฒนาให้ครูสามารถนำประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาไตร่ตรองและใคร่ครวญอย่างลึกซึ้ง เพื่อนำไปสู่การเห็นและรับรู้ความจริงโดยเฉพาะในส่วนที่ไม่เคยรับรู้มาก่อน นั่นคือ กระบวนการพัฒนาครูให้ประสบความสำเร็จควรคำนึงถึงการช่วยเหลือให้ครูเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนรู้ลงสู่การปฏิบัติงานได้จริง โดยมีผู้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนจนครูเกิดความมั่นใจและสามารถนำความรู้ ทักษะและวิธีการใหม่ไปใช้พัฒนาตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ Joyce and Showers (2003) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาครูด้วยการชี้แนะ (coaching) ที่เน้นการทำงานร่วมกัน การศึกษาร่วมกันเป็นทีม การแก้ปัญหาด้วยกัน และการนำประสบการณ์ของตนเองไปใช้จริง ซึ่งการพัฒนาครูตามแนวคิดนี้เป็นการพัฒนาที่ไม่แยกส่วนและตั้งอยู่ในบริบทการดำเนินงานจริง ทำให้ครูผูกพันกับงานและสามารถที่จะนำการพัฒนามาสัมพันธ์กับงานได้โดยตรง ส่งผลให้ครูมีความสามารถในการนำความรู้และทักษะมาใช้ได้ในทางปฏิบัติและเกิดความรู้คงทนยั่งยืน

รูปแบบที่สนใจนำมาพัฒนาครู คือ การชี้แนะทางปัญญา (Cognitive Coaching) ซึ่งการชี้แนะลักษณะนี้มุ่งเน้นพัฒนาความสามารถให้บุคคลเติบโตและพัฒนาจนเป็นผู้ที่สามารถกำกับการเรียนรู้ของตนเองได้ การชี้แนะทางปัญญานำมาใช้เป็นขั้นตอนการฝึกอบรมที่ช่วยครูนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการฝึกอบรมในห้องอบรมลงสู่ในสถานการณ์จริงโดยสอดแทรกเข้ากับชีวิตการทำงานประจำวันของครู การชี้แนะทางปัญญาสามารถช่วยครูวางแผนงาน กระตุ้นให้คิด สามารถวิพากษ์วิจารณ์และแก้ปัญหาทางาน รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการช่วยเหลือกันและกันระหว่างครู สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาที่ขับเคลื่อนด้วยตัวครู (ธัญพร ชื่นกลิ่น, 2553, น. 12; อ้างอิง

จาก Costa & Garmston, 2002, p. 40) อีกทั้งการพัฒนาที่ขับเคลื่อนด้วยตัวครูย่อมเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งการพัฒนาที่ยั่งยืนนั้นบุคคลจะสามารถสร้างความรู้ให้เกิดภายในตนเอง และน่าจะมีความเกี่ยวข้องกับโครงสร้างทางปัญญาอีกส่วนหนึ่ง ที่ทำหน้าที่วางแผน กำกับควบคุม และประเมินการใช้กลวิธีต่าง ๆ เหล่านั้นด้วย โครงสร้างทางปัญญาดังกล่าวคือ “อภิปัญญา” (Metacognition) ผู้วิจัยจึงเห็นว่ากลยุทธ์อภิปัญญา (Metacognitive Strategies) น่าจะเป็นอีกแนวคิดหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของบุคคล ด้วยเหตุที่อธิบายถึงกลวิธีที่บุคคลใช้ควบคุม กำกับควบคุม และประเมินการคิด โดย “อภิปัญญา” (Metacognition) คือ การควบคุมและประเมินการคิดของตนเอง ความสามารถของบุคคลที่ได้รับการพัฒนาเพื่อควบคุมกำกับกระบวนการทางปัญญาหรือกระบวนการคิด มีความตระหนักในงานและสามารถใช้ยุทธวิธีทำงานจนสำเร็จอย่างสมบูรณ์ จากงานวิจัยด้านทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับอภิปัญญาชี้ให้เห็นว่า การใช้ยุทธวิธีอภิปัญญา (Metacognitive Strategies) ช่วยให้ผู้บุคคลสามารถที่จะพัฒนาตนเองได้อย่างบรรลุเป้าหมาย (ทิตินา เขมมณี และคณะ, 2553)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัย การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยอิงการออกแบบ (Design – Based Research: DBR) ซึ่งเป็นการวิจัยที่มีการทำงานร่วมกับครูตลอดเวลา โดยครูจะอยู่ในฐานะของนักปฏิบัติ (practitioner) และผู้วิจัยจะอยู่ในฐานะของนักออกแบบ (designer) ทั้งสองฝ่ายจะทำงานร่วมกันเพื่อออกแบบและปรับกระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการวิจัยเป็นวงจรซ้ำ 4 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดเป้าหมายและวางแผนการดำเนินการใช้กระบวนการชี้แนะทางปัญญา 2) สรรวจสภาพและปัญหาการใช้กระบวนการชี้แนะทางปัญญา 3) วิเคราะห์ข้อมูลและสะท้อนคิดร่วมกันถึงสาเหตุของปัญหา 4) ออกแบบกระบวนการชี้แนะทางปัญญา ให้ครอบคลุมสิ่งที่ปัญหาอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการชี้แนะทางปัญญา เกิดความเหมาะสมในการนำไปใช้เสริมสมรรถนะการวิจัยของ

อาจารย์ ซึ่งลักษณะการทำงานร่วมกันของครูและผู้วิจัยในการปรับการออกแบบนวัตกรรมนี้ทำให้การวิจัยอิงการออกแบบมีวิธีดำเนินการวิจัยที่แตกต่างจากการวิจัยประเภทอื่น ซึ่งผลผลิตหรือนวัตกรรมที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางในการเสริมสมรรถนะการวิจัยให้กับครูได้อย่างเหมาะสมตามบริบทและสอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร(ฝ่ายมัธยม)

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัยของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม)

นิยามศัพท์

1. กระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัย หมายถึง ขั้นตอนและวิธีการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัย ที่ผู้ชี้แนะและครูร่วมกันออกแบบและพัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นที่ 1 เตรียมความพร้อม ขั้นที่ 2 ปฏิบัติการชี้แนะ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนย่อย 1) ผสานความรู้ 2) ตกผลึกความคิดสู่การปฏิบัติ 3) ชี้แนะเพื่อสร้างการเรียนรู้ 4) สะท้อนผลการเรียนรู้ ขั้นที่ 3 ทบทวนไตร่ตรอง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ขั้นเตรียมความพร้อม เป็นการสร้างความไว้วางใจ กำหนดแผนการชี้แนะและให้สาระแก่นักวิจัยโดยผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะดำเนินการดังนี้

1.1.1 สร้างความไว้วางใจ ผู้ชี้แนะกระตุ้นให้ผู้รับการชี้แนะเปิดใจ เปิดความคิด เปิดพลังความมุ่งมั่นให้ผู้รับการชี้แนะมองเห็นเป้าหมายในการดำเนินงาน

1.1.2 กำหนดแผนการชี้แนะ ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันกำหนดแผนการชี้แนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะการวิจัย

1.1.3 ให้สาระแก่นักวิจัย ผู้ชี้แนะอบรมเพิ่มพูนความรู้โดยให้แก่นักวิจัยเกี่ยวกับการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ได้แก่ การกำหนดปัญหาการวิจัย การ

กำหนดชื่อเรื่องการวิจัย ความเป็นมาของปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย การกำหนด ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง นิยามศัพท์เฉพาะ การทบทวน เอกสารที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิด สมมติฐานการวิจัย การ ระบุเครื่องมือในการวิจัย การระบุขั้นตอนการสร้างและวิธี ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย การออกแบบ การวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย การเลือกใช้วิธีการ วิเคราะห์ข้อมูล การเขียนเค้าโครงการวิจัย การรายงานผล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผลการวิจัย และ การเขียนรายงานการวิจัย

1.2 ขั้นปฏิบัติการชี้แนะ เป็นการปฏิบัติการชี้แนะ ทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการ วิจัย โดยผู้ชี้แนะใช้กระบวนการชี้แนะทางปัญญาและผู้รับ การชี้แนะใช้กลยุทธ์อภิปัญญา รายละเอียดดังนี้

1.2.1 ผสานความรู้ ผู้ชี้แนะใช้คำถาม กระตุ้นให้ผู้รับการชี้แนะคิดทบทวนสาระความรู้ที่เกี่ยวกับการ วิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ โดยผู้ชี้แนะใช้ CPQ Technique เพื่อทำให้เกิดความชัดเจน มีความเข้าใจที่ ตรงกัน พาผู้รับการชี้แนะคิด ทบทวน รวมถึงนำผู้รับการ ชี้แนะกลับเข้าสู่ประเด็นที่กำลังพูดคุยกันอยู่ ประกอบด้วย Clarify : การทำให้ชัดเจน Placement : ทวนซ้ำความ เข้าใจเพื่อสรุป และ Question : ถามเปิดประเด็นเพื่อให้เกิด ต่อ พร้อมทั้งเติมเต็มความรู้และให้เรียนรู้ผ่านเอกสารเสริม ความรู้

1.2.2 ตกผลึกความคิดสู่การปฏิบัติ ผู้ ชี้แนะกระตุ้นให้ผู้ได้รับการชี้แนะใช้กลยุทธ์อภิปัญญา ประกอบด้วย การวางแผนการคิด (planning) การควบคุม ความคิด (monitoring) และการประเมินการคิด (evaluation) เพื่อร่างประเด็นความคิดเกี่ยวกับการ ออกแบบการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้

1.2.3 ชี้แนะเพื่อสร้างการเรียนรู้ ผู้ชี้แนะ ให้การชี้แนะเป็นรายบุคคลแบบเผชิญหน้า และผ่านสื่อ สังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อความสำเร็จของการ ออกแบบการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ และผู้ได้รับการ ชี้แนะใช้กลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อการเรียนรู้ประกอบด้วย การ วางแผนการคิด (planning) การควบคุมความคิด (monitoring) และการประเมินการคิด (evaluation)

1.2.4 สะท้อนผลการเรียนรู้ ผู้ชี้แนะ กระตุ้นให้ผู้รับการชี้แนะคิดทบทวน สะท้อนความคิด ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่ มุมมองความคิดและการเรียนรู้เพื่อการพัฒนา ด้วยเทคนิค Feed - up : การให้ข้อมูลกระตุ้นการเรียนรู้ , Feedback : การให้ข้อมูลย้อนกลับ , Feed - forward : การให้ข้อมูล เพื่อการเรียนรู้ต่อยอด และผู้ได้รับการชี้แนะใช้กลยุทธ์อภิ ปัญญาเพื่อการเรียนรู้ประกอบด้วย การวางแผนการคิด (planning) การควบคุมความคิด (monitoring) และการ ประเมินการคิด (evaluation)

1.2.4.1 Feed - up คือ การให้ข้อมูล กระตุ้นการเรียนรู้ กระตุ้นแรงจูงใจภายในให้เกิดการเรียนรู้ สร้างความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจในตนเองให้กับผู้รับ การชี้แนะ

1.2.4.2 Feedback คือ การให้ข้อมูล ย้อนกลับ เกี่ยวกับสาระสำคัญที่ได้เรียนรู้ร่วมกัน ชื่นชมการ ใช้ความพยายามและความมุ่งมั่น สะท้อนจุดดีและจุดที่ต้อง พัฒนา เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา

1.2.4.3 Feed - forward คือ การให้ ข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ต่อยอด เป็นการให้กำลังใจผู้ได้รับการ ชี้แนะเพื่อการเรียนรู้และการพัฒนาต่อยอด แลกเปลี่ยน เรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อเพิ่มความเข้าใจ ชี้ประเด็นที่ผู้ได้รับ การชี้แนะควรศึกษาค้นคว้าหรือฝึกหัดเพิ่มเติม

1.3 ขั้นทบทวนไตร่ตรอง เป็นการสะท้อนผลการ ปฏิบัติงานซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.3.1 สะท้อนงานบุคคล ผู้ชี้แนะกระตุ้นให้ ผู้รับการชี้แนะมองย้อนเส้นทางการพัฒนาสมรรถนะการ วิจัยของตนเอง และคิดไตร่ตรองถึงการเรียนรู้และการ เปลี่ยนแปลงของตนเอง

1.3.2 สะท้อนกระบวนการ ผู้ชี้แนะกระตุ้นให้ ผู้รับการชี้แนะร่วมกันสรุปกระบวนการเรียนรู้ทั้งหมดที่ เกิดขึ้น และแลกเปลี่ยนแบ่งปันมุมมองความคิดเพื่อการ พัฒนาต่อยอด

2. การวิจัยอิงการออกแบบ (Design – Based Research : DBR) หมายถึง วิธีการวิจัยสำหรับการพัฒนา กระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อ เสริมสมรรถนะการวิจัยของอาจารย์ มีการทำงานร่วมกัน

ตลอดระยะเวลาการวิจัยระหว่างนักออกแบบและนักปฏิบัติ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ นักออกแบบคือตัวผู้วิจัย ส่วนนักปฏิบัติคือตัวอาจารย์ที่เป็นกลุ่มทดลอง ทั้งสองฝ่ายจะทำงานร่วมกันเพื่อออกแบบและปรับกระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการวิจัยเป็นวงจรซ้ำ 4 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดเป้าหมายและวางแผนการดำเนินการใช้กระบวนการชี้แนะทางปัญญา 2) สำรวจสภาพและปัญหาการใช้กระบวนการชี้แนะทางปัญญา 3) วิเคราะห์ข้อมูลและสะท้อนคิดร่วมกันถึงสาเหตุของปัญหา 4) ออกแบบกระบวนการชี้แนะทางปัญญา ให้ครอบคลุมสิ่งที่ปัญหาอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการชี้แนะทางปัญญา เกิดความเหมาะสมในการนำไปใช้เสริมสมรรถนะการวิจัยของอาจารย์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงนโยบาย

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานวิจัยในโรงเรียน ได้แนวนโยบายด้านการนำกระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัยของอาจารย์ที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้เป็นกรอบในการวางแผนเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัยของอาจารย์ให้เกิดประสิทธิภาพ อาจารย์สามารถทำวิจัยได้อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการวิจัยที่ยั่งยืนต่อไป

2. ประโยชน์เชิงวิชาการ

ได้นวัตกรรมเกี่ยวกับกระบวนการชี้แนะทางปัญญา ซึ่งจะประโยชน์กับครู อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานวิจัยของหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสมรรถนะการวิจัยของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพได้

วิธีการวิจัย

การดำเนินการพัฒนารูปแบบการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัยของอาจารย์ มีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิด และทฤษฎี เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างกระบวนการเสริมสมรรถนะการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีของการชี้แนะทางปัญญาและกลยุทธ์อภิปัญญา เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการ ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำกระบวนการชี้แนะทางปัญญา และความเข้าใจเกี่ยวกับการนำกลยุทธ์อภิปัญญาไปใช้เพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัยของอาจารย์

2. ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีของการวิจัยอิงการออกแบบ (Design – Based Research) เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกรอบการออกแบบตามหลักการออกแบบ (design principle) และการพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัยตามแนวทางของการวิจัยอิงการออกแบบ

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดกรอบแนวคิดในการออกแบบและพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัย

กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างและพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัย จากข้อสรุปที่ได้จากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับแนวคิดและกรอบการออกแบบตามหลักการออกแบบ (design principle) ซึ่งการกำหนดหลักการออกแบบประกอบด้วย 1) การกำหนดเป้าหมายของการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญา 2) การกำหนดบริบทของการทดลองใช้ต้นแบบกระบวนการ 3) การออกแบบกิจกรรมส่งเสริม 2 ส่วน ได้แก่ 3.1) องค์ประกอบหลักของการส่งเสริม และ 3.2) คุณลักษณะย่อยที่เป็นกระบวนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามองค์ประกอบหลัก โดยกิจกรรมที่ออกแบบจะมาจากข้ออ้างเชิงเหตุผลที่เป็นฐานความเชื่อสำหรับการออกแบบ รายละเอียดของการกำหนดหลักการออกแบบมีดังนี้

- 1) เป้าหมายของการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญา ได้แก่ เสริมสมรรถนะการวิจัย
- 2) บริบทของการวิจัย ได้แก่ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร(ฝ่ายมัธยม)
- 3) การออกแบบกิจกรรมส่งเสริม เป็นไปตามองค์ประกอบหลักอยู่ภายใต้ข้ออ้างเชิงเหตุผลซึ่งเป็นความ

เชื่อที่ได้จากแนวคิดทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และทีมออกแบบ (ในที่นี้คือผู้วิจัยและอาจารย์ที่ปรึกษา) เพื่อใช้ในการออกแบบตัวแทรกแซง X (intervention) โดยบริบทของการศึกษาคครั้งนี้เป็นโรงเรียนสาธิตสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยอิงกรอบการออกแบบตามหลักการออกแบบ (design principle) ที่เสนอโดย van den Akker (1999) ดังนี้

“ถ้าต้องการออกแบบตัวแทรกแซง X เพื่อวัตถุประสงค์หรือฟังก์ชัน Y ในบริบท Z ควรทำให้ตัวแทรกแซงมีลักษณะ A, B และ C (จุดเน้นเชิงสาระ) และดำเนินการผ่านกระบวนการ K, L และ M (จุดเน้นเชิงกระบวนการ) ด้วยข้ออ้างเชิงเหตุผล P, Q และ R” (van den Akker, 1999; สุวิมล ว่องวานิช, 2559)

ในการวิจัยนี้จึงมีการกำหนดข้ออ้างเชิงเหตุผลเพื่อใช้ในการกำหนดจุดเน้นเชิงคุณลักษณะด้านสาระ (substantive emphasis) และจุดเน้นของกระบวนการดำเนินงาน (procedural emphasis) ที่สอดคล้องและตอบสนองต่อจุดเน้นเชิงสาระของกิจกรรม สำหรับข้ออ้างเชิงเหตุผลได้อิงความเชื่อที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการชี้แนะทางปัญญาและกลยุทธ์แก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยนำ (ร่าง) กระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์แก้ปัญหาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความครบถ้วนสมบูรณ์ และความครอบคลุมของกระบวนการ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน ประเมินความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของกระบวนการเกี่ยวกับ (ร่าง) กระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์แก้ปัญหาฯ ในด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของชื่อกระบวนการ หลักการวัตถุประสงค์ องค์ประกอบเชิงกระบวนการ และการกำหนดแผนการจัดกิจกรรม โดยการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาความเหมาะสมอิงเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ และคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบประเมินความเหมาะสมของกระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์แก้ปัญหาฯ มาคำนวณค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปล

ความหมายเป็นความเรียง ส่วนคำถามปลายเปิดนำมาวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่ และนำเสนอข้อมูลโดยการตีความสรุปข้อมูล หลังจากนั้นผู้วิจัยพิจารณาผลการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการชี้แนะฯ แล้วปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้มีความเหมาะสม ชัดเจน มากขึ้น

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายผลการประเมินคุณภาพของกระบวนการชี้แนะทางปัญญาฯ กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง กระบวนการมีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง กระบวนการมีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง กระบวนการมีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง กระบวนการมีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง กระบวนการมีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

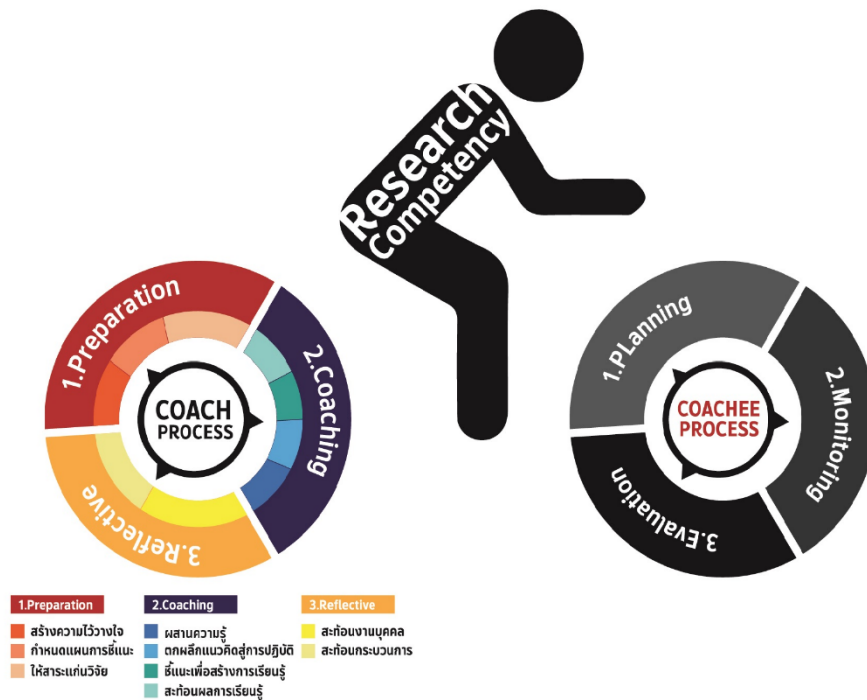
ขั้นตอนที่ 5 ประยุกต์ใช้การวิจัยอิงการออกแบบเพื่อพัฒนาต้นแบบกระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์แก้ปัญหาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัยให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) ที่ปฏิบัติงานไม่เกิน 3 ปีและยังไม่เคยทำวิจัย ขณะที่เริ่มปฏิบัติงานที่โรงเรียนแห่งนี้ จำนวน 22 คน ระยะเวลาในการทดลอง 20 ชั่วโมง ในระหว่างทดลองเป็นการทำวิจัยร่วมกันระหว่างผู้วิจัยในฐานะนักวิจัย (researcher) และอาจารย์ที่เป็นตัวอย่างในฐานะผู้ปฏิบัติการ (practitioners) โดยดำเนินการวิจัยเป็นวงจรซ้ำ 4 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดเป้าหมายและวางแผนการดำเนินการใช้กระบวนการชี้แนะทางปัญญาฯ 2) สำรวจสภาพและปัญหาการใช้กระบวนการชี้แนะทางปัญญาฯ 3) วิเคราะห์ข้อมูลและสะท้อนคิดร่วมกันถึงสาเหตุของปัญหา 4) ออกแบบกระบวนการชี้แนะทางปัญญาฯ ให้ครอบคลุมสิ่งที่ปัญหาอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการชี้แนะทางปัญญาฯ เกิดความเหมาะสมในการนำไปใช้เสริมสมรรถนะการวิจัย

ของอาจารย์ และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบบันทึกการชี้แนะ แบบบันทึกสะท้อนคิด และแบบบันทึกการดำเนินการวิจัย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

กระบวนการชี้แนะทางปัญญา ฯ ที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักการ 1.1) การสร้างปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 1.2) การกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้จากภายในตน เปิดใจ เปิดพลังความคิด และพลังความมุ่งมั่นควบคุมกำกับกระบวนการคิด 1.3) การชี้แนะตนเองให้เกิดการเรียนรู้จนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ 1.4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านประสบการณ์นำสู่ข้อสรุปที่เป็นรูปธรรมสู่การปฏิบัติ 1.5) การแก้ปัญหาร่วมกันด้วยการวิพากษ์ประสบการณ์ในอดีตนำสู่การค้นพบวิธีการแก้ปัญหา

อย่างสร้างสรรค์ 2) จุดมุ่งหมาย เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการวิจัย 3) ขั้นตอนของกระบวนการ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นที่ 1 เตรียมความพร้อม 1.1 สร้างความไว้วางใจ 1.2 กำหนดแผนการชี้แนะ 1.3 ให้สาระแก่นวิจัย ขั้นที่ 2 ปฏิบัติการชี้แนะ 2.1 ผสานความรู้ 2.2 ตกผลึกความคิดสู่การปฏิบัติ 2.3 ชี้แนะเพื่อสร้างการเรียนรู้ 2.4 สะท้อนผลการเรียนรู้ ขั้นที่ 3 ทบทวนไตร่ตรอง 3.1 สะท้อนงานบุคคล 3.2 สะท้อนกระบวนการ และ 4) องค์ประกอบด้านเงื่อนไขสำหรับผู้รับการชี้แนะ ผู้รับการชี้แนะใช้กลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อกำกับการเรียนรู้มุ่งมั่นสู่เป้าหมาย 1. การวางแผนการคิด 2. การควบคุมความคิด 3. การประเมินการคิด สรุปได้ดังภาพประกอบ 1



ขั้นตอนของกระบวนการ

ขั้นที่ 1 เตรียมความพร้อม	ขั้นที่ 2 ปฏิบัติการชี้แนะ	ขั้นที่ 3 ทบทวนไตร่ตรอง
1.1) สร้างความไว้วางใจ 1.2) กำหนดแผนการชี้แนะ 1.3) ให้สาระแก่นววิจัย	2.1) ฝึกฝนความรู้ 2.2) ตักผลึกแนวคิดสู่การปฏิบัติ 2.3) ชี้แนะเพื่อสร้างการเรียนรู้ 2.4) สะท้อนผลการเรียนรู้	3.1) สะท้อนงานบุคคล 3.2) สะท้อนกระบวนการ
เทคนิคสะท้อนผลการเรียนรู้ - Feed-up - Feedback - Feed-forward	ผู้ได้รับการชี้แนะใช้กลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อการเรียนรู้ 1) การวางแผนการคิด 2) การควบคุมความคิด 3) การประเมินการคิด	CPQ Technique: เทคนิคทบทวนความเข้าใจก่อนถามต่อ <i>Clarify → Placement → Question</i>

ภาพประกอบ 1 กระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัย

กระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัย มีผลประเมินจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านโดยมีรายการประเมินครอบคลุมชื่อกระบวนการ หลักการ วัตถุประสงค์ องค์ประกอบเชิงกระบวนการ และการกำหนดแผนการจัดกิจกรรม สรุปว่ารายละเอียดกระบวนการและเอกสารประกอบกระบวนการมีความเหมาะสมตั้งแต่ 4.60 – 5.00 ความเป็นไปได้ 5.00 รายการประเมิน สามารถนำไปใช้ได้ โดยผู้เชี่ยวชาญมีข้อคิดเห็นโดยรวมว่า วัตถุประสงค์ของกระบวนการสามารถ

วัดได้จริง หลักการของกระบวนการมีจุดเน้นชัดเจนเป็นรูปธรรม เนื้อหาสาระมีความสอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานจริงของครู กิจกรรมตามกระบวนการสามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ที่คาดหวังได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้วิจัยได้พัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาฯ อย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญาจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบกับกระบวนการพัฒนาต้นแบบในขั้นต้นได้อิง

ขั้นตอนของการคิดในการออกแบบ (design thinking) เพื่อการร่างต้นแบบ ดังนี้

“การออกแบบตัวแทรกแซง [กระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญา] เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ [ระดับสมรรถนะการวิจัย] ในบริบท [อาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม)] ควรจะทำให้ตัวแทรกแซง [กระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญา] ดังกล่าว มีคุณลักษณะของจุดเน้นเชิงสาระ 2 ประการ ได้แก่ [กระบวนการของผู้ชี้แนะ] และ [กระบวนการทำงานของผู้รับการชี้แนะ] และ [ข้อตกลงร่วมกันของผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ] โดยมีการดำเนินการตามจุดเน้นเชิงกระบวนการ 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ ขั้นที่ 1 เตรียมความพร้อม ขั้นที่ 2 ปฏิบัติการชี้แนะ [ผสานความรู้ ตกผลึกความคิดสู่การปฏิบัติ ชี้แนะเพื่อสร้างการเรียนรู้ สะท้อนผลการเรียนรู้] และขั้นที่ 3 ทบทวนไตร่ตรอง”

ผู้วิจัยในฐานะนักวิจัยที่ทำหน้าที่ออกแบบกระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์อภิปัญญา และอาจารย์ในฐานะนักปฏิบัติต้องทำหน้าที่ใกล้ชิดกันเป็นอย่างมากในทุก ๆ ขั้นตอน ต้องมีการสะท้อนคิด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ต้องเปิดใจกว้างรับฟังปัญหาของสิ่งที่ออกแบบเมื่อนำไปปฏิบัติ ต้องใช้กระบวนการคิดและวางแผนร่วมกัน ช่วยเหลือและสนับสนุนด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะพัฒนาและปรับปรุงนวัตกรรมที่ออกแบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำงานลักษณะนี้เป็นจุดเด่นของการวิจัยอิงการออกแบบที่แตกต่างกับการวิจัยประเภทอื่น ๆ ประกอบกับการวิจัยอิงการออกแบบจะเชื่อมโยงการวิจัยตามหลักทฤษฎี กับการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ นั่นคือเป็นกลยุทธ์ที่นักวิจัยใช้ให้เกิดการพัฒนาและปรับเปลี่ยนทฤษฎีให้เหมาะสมกับการปฏิบัติใช้จริง มิใช่เพียงแค่ทดสอบทฤษฎีที่มีอยู่แล้ว ผลการวิจัยอิงการออกแบบจึงเป็นการพัฒนาทฤษฎีและการออกแบบให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม อันจะช่วยสร้างเสริมและขยายฐานความรู้ด้านการพัฒนานวัตกรรมอย่างเกิดประสิทธิผล ซึ่งเป็นคุณค่าของการวิจัยอิงการออกแบบที่จะช่วยในการปรับปรุงทฤษฎีเชิงชี้แนะทาง (Prescriptive Theory) ให้สามารถปฏิบัติได้ดีขึ้น โดยเฉพาะการปรับปรุงทฤษฎีการออกแบบ

การเรียนรู้ (Edelson, 2002; สุวิมล ว่องวานิช, 2556) อีกทั้งกรอบการออกแบบ (Design Framework) ซึ่งเป็นแนวทางที่เป็นระบบและเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาให้ประสบความสำเร็จในบริบทเฉพาะ ผลลัพธ์ที่ได้มาจากการวิเคราะห์สภาพปัญหา บริบท ทฤษฎีที่จะนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา ในกระบวนการออกแบบ (Design Procedure) ของนักออกแบบ และผลลัพธ์ประการสุดท้าย คือ วิธีวิทยาการออกแบบ (Design Methodology) หลักการออกแบบกระบวนการซึ่งจะเป็นสิ่งที่บอกว่าจะนำกระบวนการออกแบบนี้ไปใช้อย่างไรเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามสิ่งที่มุ่งหวังไว้ โดยจะระบุขั้นตอนการทำงานที่ประกอบด้วย การอธิบายวัตถุประสงค์ กระบวนการ และบุคคลที่มีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอน (Edelson, 2002; สุวิมล ว่องวานิช, 2556) ประกอบกับกระบวนการวิจัยอิงการออกแบบเป็นวงจรซ้ำ 4 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดเป้าหมายและวางแผนการดำเนินการใช้กระบวนการชี้แนะทางปัญญา 2) สำรวจสภาพและปัญหาการใช้กระบวนการชี้แนะทางปัญญา 3) วิเคราะห์ข้อมูลและสะท้อนคิดร่วมกันถึงสาเหตุของปัญหา 4) ออกแบบกระบวนการชี้แนะทางปัญญา ให้ครอบคลุมสิ่งที่ เป็นปัญหาอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการชี้แนะทางปัญญาเกิดความเหมาะสมในการนำไปใช้เสริมสมรรถนะการวิจัยของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม)

บทสรุป

การประยุกต์ใช้การวิจัยอิงการออกแบบเพื่อพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์ อภิปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัย เป็นการนำแนวคิดทฤษฎีหรือหลักการเพื่อนำไปสู่การออกแบบ พัฒนาและปรับปรุงโดยการทำงานร่วมกันระหว่างผู้วิจัยในฐานะนักวิจัย (researcher) และกลุ่มตัวอย่างในฐานะผู้ปฏิบัติการ (practitioners) ดำเนินการวิจัยเป็นวงจรซ้ำ ๆ เพื่อให้ได้รูปแบบที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มเป้าหมายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด ทั้งนี้การออกแบบกระบวนการต้องอาศัยกลุ่มคนหลายฝ่ายในการทำงานร่วมกันทั้งผู้ปฏิบัติการและนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการนำกระบวนการชี้แนะทางปัญญา ไปใช้ ผู้จัดกระบวนการชี้แนะทางปัญญา ควรมีความรู้ด้านการวิจัย และก่อนดำเนินการชี้แนะควรศึกษาคู่มือการใช้กระบวนการชี้แนะทางปัญญา ให้ชัดเจนในเรื่องของหลักการของกระบวนการ ขั้นตอนของกระบวนการ และควรได้รับการฝึกฝนในเรื่องการชี้แนะ ให้เข้าใจในบทบาทของผู้ที่ทำหน้าที่ชี้แนะ สามารถสร้างความไว้วางใจได้ มีความเข้าใจและสามารถใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ เช่น การตั้งคำถาม การสังเกต ความเงียบ การให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นต้น ที่ช่วยนำผู้รับการชี้แนะไปสู่การเปลี่ยนแปลงจนบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะเพื่อสร้างเสริมศาสตร์การวิจัยอิงการออกแบบ

การประยุกต์ใช้แนวคิดการวิจัยอิงการออกแบบมาเป็นฐานคิดในการออกแบบ ปรับปรุง แก้ไข พัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาร่วมกับกลยุทธ์แก้ปัญหาเพื่อเสริมสมรรถนะการวิจัย เป็นตัวอย่างของการวิจัยอิงการออกแบบที่ให้บทเรียนที่น่าสนใจและมีคุณค่าต่อผลผลิตที่เป็นนวัตกรรมที่สอดคล้องกับบริบทของผู้ใช้ สิ่งที่น่าสนใจในการวิจัยนี้ คือ การให้กลุ่มตัวอย่างสะท้อนคิดตลอดระยะเวลาการทดลองซึ่งได้ข้อมูลที่สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างทั้งในด้านความรู้ ทักษะและเจตคติต่อการวิจัย ตลอดจนสะท้อนอารมณ์

ความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งถือเป็นจุดเด่นของการวิจัยอิงการออกแบบที่เน้นการพัฒนานวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานจริงของกลุ่มตัวอย่าง เน้นทำความเข้าใจอารมณ์ความรู้ของผู้ใช้นวัตกรรมเป็นสำคัญ หลักการออกแบบใหม่ที่ได้จากการวิจัยนี้ควรมีการเผยแพร่เพื่อให้เห็นคุณค่าของแนวคิดการวิจัยอิงการออกแบบ (Design – Based Research) ที่ทำให้กระบวนการออกแบบนวัตกรรมมีที่มาอย่างเป็นระบบ ทำให้ผลผลิตนวัตกรรมมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของการออกแบบต้นแบบของนวัตกรรมที่มีข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนหนักแน่น ดังนั้นนักวิจัยทางการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการนำแนวคิดการวิจัยอิงการออกแบบไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา และเผยแพร่หลักการออกแบบที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการวิจัยอิงการออกแบบมีประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา เพราะทำให้ได้ผลการวิจัยทั้งส่วนที่เป็นหลักการออกแบบที่สอดคล้องกับบริบทแต่ละพื้นที่ และผลตามทฤษฎีที่คาดหวังไว้ รูปแบบการวิจัยเหมาะสมที่จะนำไปเป็นแบบอย่างในการวิจัยในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาและวิจัยโดยการนำกระบวนการชี้แนะทางปัญญา นี้ไปปรับใช้กับกลุ่มตัวอย่างใหม่ เช่น กลุ่มอาจารย์ที่กำลังวางแผนทำงานวิจัยเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ กลุ่มอาจารย์พี่เลี้ยง กลุ่มนิสิตฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู

บรรณานุกรม

- ทิศนา ขัมมณี, ศรีนคร วิทวัสสินธุ์, และปัทมศิริ ธีรานุรักษ์. (2553). *ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญพร ชื่นกลิ่น. (2553). *ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญพร ชื่นกลิ่น. (2553). *การพัฒนารูปแบบการโค้ชเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของอาจารย์พยาบาลที่ส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกกระทรวง (วิทยานิพนธ์ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต)*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2559). *เทคนิคการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วรรณะ บรรจง. (2551). ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลของเอกลักษณ์นักศึกษาครูและการรับรู้ความสามารถของตนในการเป็นครู
นักวิจัยที่มีต่อพฤติกรรมครูนักวิจัยของนักศึกษาครูในยุคปฏิรูปการศึกษา. (ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต).
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). การทำวิจัยในชั้นเรียนรู้กันได้ใน 5 ชั่วโมง. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2556). การวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา. บทความเผยแพร่ในที่ประชุมวิชาการ Thailand
Research Expo 2013 จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) Twilight Program. วันศุกร์ที่ 23
สิงหาคม 2556 ณ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2559). วิธีวิทยาการวิจัยทางการศึกษา จุดประกายความคิดใหม่. กรุงเทพฯ: ไอคอนพริ้นติ้ง.
- Edelson, D. C. (2002). Design research: What we learn when we engage in design. *Journal of the Learning
Sciences*, 11, 105-121.
- Joyce, V., & Showers, B. (Producer). (2003). *Student achievement through staff development*. Retrieved from
http://test.updc.org/asset/files/professional_development/umta/lf/randd-engaged-joyce.pdf.
- Koongaew, A. (2006). *Classroom research*. Phetchaboon: Phetchaboon Rajabhat University.
- Van den Akker. (1999). Principles and methods of development research. *In design approaches and tools
in education and training*, 1-14, Springer Netherlands.

The Assessment and Evaluation of Online B.A. English Courses in the 21st Century: Challenges and Possibilities

Alisa Vanijdee¹

Alisa.van@stou.ac.th

Received:	23-04-2018
Revised:	09-07-2019
Accepted:	12-07-2019

ABSTRACT

The assessment and evaluation of B.A. English online courses (first offered in 2010) at Sukhothai Thammathirat Open University (STOU) are facing the challenges to accommodate new contexts in the 21st century language learning and teaching, with imminent changes from all aspects. At present STOU B.A. online English provides both formative and summative assessment and evaluation in a distance learning context, and it has recently introduced an electronic English performance test. The processes are practical and the quality can be assured.

The challenges include (1) the evaluation of productive skills, (2) the inclusive measurement of formative and summative evaluation with added value of self-assessment, and (3) the adaptation to new context in multimodal texts, multiliteracies and 21st century skills, and electronic tests. The author proposes the possibilities of modification first with providing a placement test. With the outcome of resourceful speakers and multi competent speakers as suggested by renowned scholars in the field of English language teaching, the tests should focus more on formative assessment with the value added self-assessment, while the electronic tests can help with drills or final test for large numbers of students. The final evaluation should focus on a comprehensive portfolio of students' performance.

Keywords: assessment and evaluation, 21st century English competencies, B.A. online English

¹ School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University

1. INTRODUCTION

Challenges in the assessment and evaluation of online English learning involve the product of the curriculum; that is, students' English competencies. They must be able to communicate employing the four language skills effectively as in the stated outcome of the curriculum. Specifically, for online, distance and open learning like the B.A. English degree at Sukhothai Thammathirat Open University (STOU), the concept of distance learning and learner autonomy, languages as skills and interaction, and the advance of technology must be reflected and applied comprehensively.

To ensure that the graduates are qualified enough for the real world and to be able to communicate in English effectively, the curriculum was designed based on communicative and notional/functional approach. The assessment while learning and the evaluation at the final test play an important role for the expected outcome. It is therefore crucial to review and reflect the present assessment and evaluation methods with the underlying purpose to improve the teaching, learning and evaluation system itself.

The "50th year seminar on "50 Years of English Language Teaching and Assessment – Reflections, Insights and Possibilities" organized by SEAMEO RELC (The Southeast Ministers of Education Organization -- Regional Language Center) during March 12-14, 2018 puts emphasis on language learning and evaluating the English language. It states that "the English status itself has become globalized and internationalized. And this English language learning and evaluation itself is dynamic and language educators must be aware and envision the needs of learners in an increasingly diverse world" (Conference program

retrieved from <https://www.relc.org.sg/facilities/conferences-events-2018> 4/6/2018).

More specifically, English is also declared as an official language in the ASEAN community. Thus students from the ASEAN community will gain benefit if they are able to communicate effectively in English in their professions with the flow of the 8 careers in the region. Advanced and developing technology encourages and facilitates students to learn online or via electronic media. STOU has offered B.A. in English courses online since 2010 to encourage Thai students and the workforce to improve their performance in English.

This paper focuses on comprehensive review and reflection on the assessment and evaluation system of B.A. online English, the nature of online learning and emerging issues and trends in assessment and evaluation. It aims at the possibilities to improve the evaluation system to be more effective and accommodate English competencies in the 21st century.

2. LITERATURE REVIEW

2.1 Background of the B.A. English online course

English is important in the changing world: not only in business but in accessing knowledge from the Internet. STOU attempts to educate Thai students from various backgrounds in their B.A. English program and 13 English for Specific Courses (ESP) at certificate level. The comprehensive and practical curriculum is based on a communicative and functional/notational approach.

Table 1 summarizes the number of registered students for English courses from 2010, (the first year that a B.A. English degree was offered) to 2015. The registered number is high; probably as

it is a second degree or in a wish to improve English performance for their jobs. The number of graduates is low in comparison; maybe because of the nature of distance learning system where

students can learn at their own pace (at present the university allows 12 years to complete the 4 year program).

Table 1: A summary of the number of registered students 2010-2015

Year	Number of registered students			Number of graduates
	Semester 1	Semester 2	Semester3	
2010	1,202	1,446	296	-
2011	2,301	1,473	389	-
2012	3,021	2,304	383	-
2013	3,109	2,819	472	99
2014	3,226	2,256	514	129
2015	2,981	2,216	N/A	148
2016	N/A	N/A	N/A	

016: Not available at the time of the paper

2.2 The comprehensive picture of assessment and evaluation

2.2.1 Why do we assess and evaluate students?

The rationale of assessment and evaluation lies in the purpose of improving language learning outcomes, providing public accountability, and promoting desired changes in learning and teaching practices. Examinations are multi-faceted at macro and micro level. The effect of the macro level lies in tests such as entrance exam. At micro level the complex effects on behavior within the classroom (i.e. the micro context) Khalifa (2018)

2.2.2 How should we measure English performance for 21st century competencies?

The concepts of the 21st century competencies and types of graduates in English and appropriate pedagogy affect the curriculum

and the assessment and the evaluation and the concrete outcome of the graduates

Typical paper and pencil test, subjective test (writing) are now practiced at STOU, with online electronic tests on general performance in English (STOU-EPT). The present STOU system of assessment and evaluation covers both formative and summative assessment and evaluation (see details in Table 2).

The principal concepts of test writing, validity and reliability, are treated comprehensively and methodically. In designing the test in the first place, the validity of the tests is assured in the construct which all tests are designed according to the behavioral objectives of the course. Each test writer carefully writes the items for each unit in the textbook, then the head of the course administration team reviews them meticulously and later the evaluation specialists in the

evaluation department of the university review and proofread the items again.

The reliability of the test is practiced after each test has been used. The analysis of the discrimination and difficulty indices of multiple choice test is conducted for every time the test is used; these detailed results are forwarded to each test writer to adjust the test items accordingly with the approval of the head of the course administration team.

However, the analysis for validity and reliability of subjective tests has not been conducted yet. Theoretically, an interrater system to make the marking more reliable and 'objective' needs to be further developed. Also, the marking criteria should also be researched thoroughly.

Students are expected to be able to use English fluently and accurately in the real world at the level of 'good' for this B.A. English online curriculum. This determines the pedagogy and theory in learning languages. While learning, formative assessment can demonstrate student progress. The final summative evaluation demonstrates the overall level of student performance.

2.2.3 How should we measure language skills?

Paper and pencil tests for language skills are questioned that they lack the interaction with interlocutors or communication in real situations and thus cannot measure the students' performance more efficiently.

At present, STOU materials provide paper and pencil test designed according to behavioral objectives in each learning unit both in objective and subjective formats. This can be

explored in terms of content knowledge, receptive skills, and productive skills.

First, content knowledge such as theories of language, culture or linguistics is in the form of multiple choice exam. However, application and linkage to other skills, which is very important and useful, is still limited. Still the 5 multiple choice pen and pencil test (through computer marking system) is open for improvement.

Second, receptive skills which include listening and reading are treated effectively through paper and pencil tests. Reading comprehension can be measured effectively. But for multimodal texts such as Facebook LIVE, which cover a combination of various skills -- reading the letters, listening to the sound, and seeing the photos or visuals, the assessment and evaluation need to be developed so that these multiple skills can be measured at one time. For example, the competence of grasping keywords both in listening and reading, and the interpretation of the visuals for the overall understanding of the texts will have to be measured comprehensively.

Specifically, receptive skill in listening that requires student performance such as pronunciation, the listening comprehension can be accomplished and assessed to a certain extent -- with a variety of practices on one's own and with the help of the instructors during the course. But for final examination, evaluating student pronunciation is conducted through pencil and paper test and is inadequate at the moment.

Third, productive skills which cover writing and speaking are under the challenges. Writing can be marked individually through online submission. However, there are possibilities of

providing an interrater for more reliable measurement.

Speaking evaluation is the most challenging for this B.A. online English curriculum. For example, the objective states that “students should be able to use telephone expressions in a specified situation”. In the paper and pencil test, students choose the correct phrase for a situation, but do not show their performance in pronouncing or using telephone expressions in their speech. Similarly in a pronunciation course, the behavioral objectives of producing intelligible sound are not by listening to what students say or pronounce, but by reading the answers or through a multiple choice system. Vanijdee (2017 and 2018) presents

the possibilities of managing an online curriculum, focusing on improving the limited assessment of the productive skills.

Only in the Effective Presentations in English course, where students have to submit their own video clip performing the presentation, can their accent, pronunciation, and presentation be heard and seen (the presentation is rehearsed, not simultaneous speech). Only in the very final course Professional Experience in English (a 5-day training course before graduation), the students must interact with each other in English all the time and demonstrate their full potential in communication skill.

Table 2: Assessment and evaluation for online listening and speaking courses

English courses	Educational media	Online activities	Formative	Summative	Passing rate in percentage one semester (2014-2016)
10111 English for Communication	Textbooks	Supplementary Material provided	Written 20%	Multiple-choice test Paper and pencil	51.72, 54.51, 46.25 N (4811,4147,3864)
10171 Interaction		None			77.17, 71.24, 97.51 N (1087,1001,912)
14215Introduction to English Linguistics	Printed manual and online tasks	Major	Online assignment 40%		41.81,33.41,40.82 N (792, 631,608)
14320 English Pronunciation					26.81,37.66, 26.85 N (197, 224, 219)
14422 Effective Presentations in English	Multi-media CD and online tasks	Major	Online assignment Video clip submission 40%	Multiple-choice test and subjective test Paper and pencil	74.60, 85.51, 80.18 N (319, 281, 281)

(Vanijdee, 2014)

2.2.4 Modes of assessment and evaluation for courses delivered by printed texts, online and special mixture

Table 3 below shows a special group which had unique modes of assessment and evaluation: the submission of 20% assignments for 11 courses delivered in print from 2014-2017. Assignments are in written form (activities related

to the content of the course) and are sent and returned by mail. Table 4 shows the percentage of assignments and final tests for online courses with 40% formative and 60% final exam and specific categories. Table 5 shows the percentage of assignments and final texts of specific groups. The final exams are objective tests with 5 multiple choices.

Table 3: The percentage of assessment and final examination for printed text courses

Courses by mode of delivery	Assessment Assignment 20%	Final examination 80%	
	Written paper	Objective test with 5 multiple choices	Subjective test
Printed texts General English			
10111 English for Communication	/	/	-
10171 Interaction: Effective Communication in English	/	/	-
English for Specific courses			
11301 English for Business	/	/	-
11302 English for Tourism	/	/	-
11303 English for Hotel Personnel	/	/	-
11304 English for Office Staff	/	/	-
11305 English for Computer Users	/	/	-
11306 English for Health Personnel	/	/	-
11307 English for Technicians	/	/	-
11308 English for Agriculture	/	/	-
11311 English for Language Teachers	/	/	-

Table 4: The percentage of assignments and final examination of 8 online courses

Courses by mode of delivery	Assignment 40%	Final Examination 60% (Objective test with 5 multiple choices)
Online courses: study online with printed manual or CD delivered home		
14212 English Grammar in Use	/	/
14213 English Reading 1	/	/
14214 English Writing 1	/	/
14215 Introduction to English Linguistics	/	/
14216 Intercultural Communication	/	/
14317 English Reading 2	/	/
14318 Principles of Translation	/	/
14421 English Writing 2	/	/

Table 5: The percentage of assignments and final examination for specific groups

Courses by mode of delivery	Assignment	Final examination Objective test with 5 multiple choices	Notes
Special group online 14111 (20143012) Self-study Skills for English Language Learning	60%	40%	This is the first online course introduced to students. Intense assessment; many activities.
Online 14422 (20143020) Effective Presentations in English	40%	60% Both objective and subjective test	Students have to submit a video clip for the assignment
Online 11312 (20143021) English for Professions in the ASEAN Community	40%	60%	An elective course
Printed text 14423 (20145001) Professional Experience in English	60%	40%	Students have to come to the university for a 5-day training course before graduating.
Printed text 14319 (20143017) Translation Skills in English	60%	40% subjective test only	An elective course. Students have to submit their translation online.

The average percentage of submission of assignment as formative assessment of the courses delivered by printed texts ranges from about 40 to 62 percent. Since this submission is not compulsory, some students prefer to take 100 percent of the test in the final examination (See Appendix 1 for detail of submission in each course).

3. THE LANGUAGE SKILLS WE SHOULD TEACH

The present curriculum and changes in the 21st century, English in 21st century, and especially English in the workplace determine what we should teach or set up context for students to learn.

3.1 New trend in 21st century

The main expected outcome of the curriculum is that graduates must be at the 'good' level of English performance. This outcome is assured by an assessment and evaluation system where students meet the criteria expected. Specifically, in this time of change in the 21st century, the outcome or quality of graduates are now emphasized with the concept of English competencies in the 21st century.

This changing context of English language teaching and learning thus affects the assessment and evaluation of the English language. The concept of English at the workplace, English in turbulent times, English in 21st century presented by renowned scholars all suggest the comprehensive picture and trend of what and how to teach English.

3.2 English as a dominant language in the workplace: successful multi-competent speakers of English

The first scholar presents the qualification of graduates with English competencies in workplace. Pakir (2017), from National University of Singapore, Singapore, gave a talk on "English for Global Competence in 21st Century International Higher Education Challenges and Opportunities". She advocates the importance of English for workplace in the 21st century. Issues of situations the 21st century include extreme longevity, rise of smart machines, computational world, new media ecology, super-structured organization, and globally connected world. Students need novel and adaptive thinking, social intelligence, trans-disciplinary, new media literacy, cognitive load management, computational thinking, design mindset, cross cultural competence, and virtual collaboration. In the workplace, English will dominate and students and graduates need requisite language skills. Education will be a mixture of content and language and language for communication.

Pakir (2017) also proposes the questions of standardization of English in that which English will be accepted. The English taught should cover variety of accents. The inner circle includes the UK and the US. But others (the outer and expandable circles) should be accepted as well. Teachers should not be focused as native or non-native with successful multi competent speakers. This concept agrees with many other scholars in language teaching (Pennycook 2018).

3.3 Changes of language norms: critically engaged trans-lingual activists, resourceful speakers

Pennycook (2018) discusses "Teaching English in Turbulent Times". He draws our attention to climate change, changing economies

migration and its responses, and changing English with new words, new meaning and sociolinguistic shifts, theoretical shifts, and digital literacies (multiliteracies). He also presents semiotic assemblages with words and meaning integrated into the English language from various cultures, such as in food culture.

Pennycook has summarized changing English language teaching from domain to trend as follows

- Language norms change from standard to diverse linguistic norms.
- Ideal teachers change from native speakers to quality teachers.
- Role of L1 changes from interference and hindrance to support and resource.
- Teaching methods change from prepackaged to multimodal multiliteracies.
- Models and interlocutors change from native speakers to diverse intercultural communication.
- Teacher development changes from knowledge of techniques to reflective practitioners.
- Teaching and learning goals change from native speaker like to multilingual and resourceful speakers.

As the dominant language of globalization, English is caught up in processes of globalization, increases in inequality and discrimination. So teaching should not only cover access to the grammar and lexicon of English. Pennycook emphasizes that students should learn to be “critically engaged translingual activists, resourceful speakers able to move in and out of languages and

to understand the role of English and the wider world in critical ways” (Pennycook 2018).

3.4 Communication, collaboration, autonomy/learning to learn, creativity: 21st century skills for English education

Nunan (2018), a renowned scholar in English language teaching, from the University of Hong Kong, Hong Kong elaborates that “Educating citizens for 21st Century skills has become the mantra of governments and ministries of education around the world”. He presents key issues in the role of English in educating citizens for the 21st Century with changes. The very important concept is that the purpose of education is to move from ‘transmissive’ to ‘progressive’ with the following details.

The term ‘Transmissive’ means the purpose of education cultural preservation and transmission, developing in citizenry knowledge and skills to serve the needs and purposes of the state while Progressive covers the cognitive, aesthetic, emotional and moral development of an individual.

For the content, Transmissive focuses on academic content knowledge while Progressive focuses on learning processes and skills.

Nunan (2018) sums up that Education for the 21st century and in the new millennium technology and multimedia resources will enable individuals to discover things independently; the focus of education must shift from knowledge transmission to the fostering of a spirit of inquiry and independence, people will have to learn to work collaboratively in teams, with imagination and inventive thinking.

The solution to these changes is that 21st century citizens as heroes must have the following

qualities: confidence, think independently, communicate effectively, self-directed questioners, perseverance, be active contributors able to work effectively in teams, innovative, exercise initiative, take calculated risks, strive for excellence.

For communication, collaboration, autonomy/learning how to learn, creativity, which are all 21st century competencies, must be transformed into measurable activities and thus provide students in full for their real world. These key terms are worth exploring in details as follows:

Communication covers the following ideas:

Multiple competency model variables cover family members sharing stories about their day (local/oral/everyday). Local/glocal includes casual conversation amongst people from different parts of the world (glocal/oral/everyday). Also, students must be able to perform an oral/written international conference presentation (glocal/oral/specialized). And they must master everyday/specialized conversations.

Collaboration focuses on an experiential learning model where class behavior is owned by the whole group including the teacher. Autonomy is the ability to learn on one's own. Creativity is the most important characteristic required by 21st century citizens. Nunan (2018) sums up that project-based learning is very useful and practical for this changing world.

To sum up, all these changes in the 21st century must be embedded in the curriculum and the day to day teaching/adjusting. At present, STOU B.A. English online curriculum consists of useful courses that constitute a comprehensive picture of the skills and performance of prospect students. The changes in 'content' or 'how to teach' can be

adjusted in the process of teaching itself such as adding more multimodal texts.

4. DISCUSSION AND RECOMMENDATION

4.1 The outcome of language teaching: resourceful speakers and multicompetent speakers

According to renowned scholars, the outcome of language teaching should be geared toward producing resourceful speakers (Pennycook 2018) and multi-competent speakers (Pakir 2017), and communication in wider aspects such as local/glocal (Nunan 2018). This must be translated into the effective and appropriate assessment and evaluation.

4.2 Types of texts to be used in teaching: multimodal texts

Multimodal texts dominate communication in 21st century. They also constitute and require multiliteracies. They are the kinds of texts students are experiencing in the real world. If these multimodal texts in new context are applied, assessment and evaluation must be adjusted accordingly.

Multimodality of texts and multiliteracies have dominated the English circle for centuries. With new technology and IoT (Internet of Things), texts come in a variety of modes. Multimodality refers to a combination of several communication channels such as audio, text, graphic, and video. Modern MWCEs (multimodal web-conferencing environment) incorporate audio-conferencing, text-based chat sessions, live video, and an interactive whiteboard, components that can be used simultaneously, in different combinations, e.g. audio-conferencing in conjunction with chat or an interactive whiteboard, or independently, one tool

at a time, e.g. audio-conferencing or chat. (Koalovairyna, 2018).

Chia (2018), National Institute of Education, Nanyang Technological University, Singapore, in her talk on “Multimodal text assessment in the English language curriculum” introduces multiliteracies, alongside the use of multimodal texts. She demonstrates how to ‘teach’ from multimodal text, and assess making use of all components such as photos, visual, types of letter, etc.

More precisely, Vanijdee (2018) looks into the use of vocabulary in her study “the vocabulary size and range appropriate for the English courses in General Education of 27 state universities in Thailand”. She proposes the explicit teaching of content and structure (functional) words at K 2 levels with limited academic words. The study concludes that the appropriate and suggested vocabulary size and range can be detected through a communicative approach with a functional/notional syllabus.

4.3 Criteria: discrete passing or failing criteria or descriptions of performance

At present, STOU awards marks by ‘S’ as passed and ‘H’ as honorary degree with 60% as the passing rate. As many other countries gear toward CEFR (Council of Europe Framework of References for Languages) criteria of evaluation, STOU should consider this criteria for all courses. CEFR provides description in terms of A1 A2 for basic users, B1 B2 for independent users and C1 C2 for proficient users, with the expectation of B.A. graduates to have B2 level. These detailed criteria are useful and reveal the students’ performance more tangible than the grade of passing or failing. They are even more encouraging and can give concrete guidelines for improvement.

CEFR provides details of performance in each skill -- reading, writing, listening and speaking, vocabulary. These can be useful both as guidelines for syllabus design and course development and for assessment and evaluation. With its descriptions, students can be more aware of their performance than the grades by numbers only. (See Appendix 2 for Common Reference levels: global scale showing detailed descriptions of each level).

4.4 Value added self-assessment and students’ attendance or effort

Since testing in English language learning should not just be a onetime end. Language performance can be developed and adapted to different levels through time. The concept of

Self-assessment was introduced to monitor oneself and for learner autonomy. Should this be included in the final score to help students ‘pass’ the courses? Should self-assessment as accumulate marks be included? Self-assessment plays an important role in monitoring oneself and progress, and thus should be included in the “passing or failing”.

Kiely (2017), University of Southampton, UK in his talk on “Learning and Assessment in ELT,

Challenges and Opportunities” during 9-10 October 2017 proposed self-assessment as a way of learning which should be counted for student success. For this issue, STOU B.A. English in the context of distance education has promoted learner autonomy and self-assessment all along. But it is still not counted and included in the final evaluation, or considered as learning assessment.

4.5 The rubric and interrater

The rubric in assessing student’s performance must be updated in more detail, and

there should be an interrater for the validity of the evaluation of the test itself. The following criteria show the rubric for marking the video clip (20

marks) in formative assessment of 14422: Effective Presentations in English.

Criteria for marking

Visual aids 5 marks:

correspond to the content and purpose of presentation	3
attract the audience	1
neatness	1

Oral presentation description 15 marks:

helpful outline and contains the language of presentation (introduction/ topic/ scope of the topic/ time needed/ transition/ summary/ conclusion)	7
correct grammar and expressions	5
spelling	3

This rubric needs to be revised, based on research, into more detailed description. At least two interraters should be employed for reliability.

4.6 Portfolio

For the final score of a student to pass the English courses and the whole curriculum, there should be a portfolio showing the progression of what they have learned comprehensively. This can be formative and evaluation. It helps students learn and the portfolio can record all the improvement or problems and the application of what students have learned.

In this connection, the tasks submitted by the students reveal that many of them cannot apply their prior knowledge from the previous courses to a new one and cannot integrate what they have learned to new tasks. For example, the incorrect use of modal verbs such as “can + infinitive without to” still reoccur persistently in a more advanced course. Some students still

pronounce inaccurately, showing no application of the pronunciation they have learned from previous courses. Thus, the linkage of knowledge in all courses must be noted and implemented. This may be because we do not have prerequisite courses; students can register at their preference, even though guidelines are existing. However, this issue is based on the observation of the instructors and must be researched comprehensively.

4.7 The adoption of electronic tests for mass classes and assessment

At present, electronic tests have been developed and advertised and many are in the process of improving. These tests are useful in formative assessment and for large numbers of students. They can be drill exercise for students to practice and for the final examination in a form of

simple objective tests, it can be accomplished effectively. Vanijdee (2008, 2011) developed an English test via electronic media for reading but only for practice. And in 2016, STOU-EPT (Sukhothai Thammathirat Open University English Performance Test) was implemented.

The emergence of a variety of electronic tests is a possibility not only for receptive skills or in a form of multiple choices. Now electronic tests can be employed to measure speaking and writing. Versant standard test, which can accommodate speaking and writing, has been proved by Morishita, M. and Harada, Y. (2018) to be effective and useful

5. CONCLUSION

To sum up, the online assessment and evaluation need to be refreshed in terms of quality, and adapted to multimodal texts and multiliteracies and new concepts of the new and changing context. 21st English competencies skills, specifically multiliteracies and multimodal texts, and electronic tests are keywords for the quality improvement of online curricula. Also self-assessment must be value added. The evaluation of the outcomes of students learning English should be in portfolio form giving way to further learning and lifelong learning.

References

- 50th year seminar on “50 Years of English Language Teaching and Assessment – Reflections, Insights and Possibilities” organized by RELC during March 12-14 2018 RELC. Conference program. Retrieved from <https://www.relc.org.sg/facilities/conferences-events-2018> 4/6/2018).
- Chia, A. (2018). *Multimodal text assessment in the English language curriculum*. Paper presented at the 53rd RELC International conference, SEAMEO Regional language centre, Republic of Singapore. Abstract retrieved from <https://www.relc.org.sg/documents/21424/152830/Conference+Abstract-2018+Final-2wOnlxBl.pdf/fa83617b-3262-45be-ab21-485bad8046fe>.
- Hughes, A. (1989). *Testing for language teachers*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Khalifa, H. (2018). *Investigating the impact of assessment: reflections, insights and possibilities*. Paper presented at the 53rd RELC International conference, SEAMEO Regional language centre, Republic of Singapore. Abstract retrieved from <https://www.relc.org.sg/documents/21424/152830/Conference+Abstract-2018+Final-2wOnlxBl.pdf/fa83617b-3262-45be-ab21-485bad8046fe>.
- Kiely, R. (2017). Learning and assessment in ELT: challenges and opportunities student self-assessment as a focus for teacher learning and program improvement. Paper presented in *Chulalongkorn University international conference on “Learning and Assessment in ELT, Challenges and Opportunities”*, 9-10 October 2017, Bangkok, Thailand.
- Kozlovairyna_kozlova@carleton.ca CARLETON UNIVERSITY Abstract Online pedagogy: Development of the communicative skills in Russian online courses. Available from: https://www.researchgate.net/publication/279278696_Online_pedagogy_Development_of_the_communicative_skills_in_Russian_online_courses [accessed Mar 31 2018].

- Morishita, M. and Harada, Y. (2018). Diversity of tests and test scores of Japanese learners of English. Paper presented at the 53rd RELC International conference, SEAMEO Regional language centre, Republic of Singapore. Abstract retrieved from <https://www.relc.org.sg/documents/21424/152830/Conference+Abstract-2018+Final-2wOnlxBl.pdf/fa83617b-3262-45be-ab21-485bad8046fe>.
- Nunan, D. (2018). English for the 21st century competencies. Paper presented the 53rd RELC International conference, SEAMEO Regional language centre, Republic of Singapore. Abstract retrieved from <https://www.relc.org.sg/documents/21424/152830/Conference+Abstract-2018+Final-2wOnlxBl.pdf/fa83617b-3262-45be-ab21-485bad8046fe>.
- Pakir, A. (2017). English for global competence in 21st century international higher education: challenges and opportunities. Paper presented at Chulalongkorn University international conference on “Learning and Assessment in ELT, Challenges and Opportunities”, 9-10 October 2017, Bangkok, Thailand.

Adoption Competencies Factors in Festival Coordinators

Punnatree Suntisupaporn¹

Punnatree_pat@hotmail.com

Kanokkarn Kaewnuch²

kkaewnuch@gmail.com

Poonpong Suksawang³

psuksawang@gmail.com

Received: 21-07-2018

Revised: 28-11-2018

Accepted: 18-12-2018

Abstract

The focus of this study is to find some of the best factors for festival coordinators and festival tourism providers to accept and adopt competencies that will be most useful in creating a successful festival tourism marketing program. The primary objective of this study was to study the influence factors that cause cultural festival tourism coordinators to adopt marketing competencies. Confirmatory factor analysis was used as the methodology. Data were collected from festival coordinators in Thailand. Primary data collect from 175 respondents by questionnaire survey and in-depth interview. The result revealed that tool experience, user expertise and task characteristic are the most important factors for cultural festival coordinators to accept marketing competencies idea while the factors that affect most in adoption depends on external factors including financial/ incentives and other supporting factors.

Keywords: Perceived importance, Acceptance, Adoption, Competency

¹ Graduate Student, Faculty of the Graduate School of Tourism Management National Institute of Development Administration (NIDA)

² Faculty of the Graduate School of Tourism Management National Institute of Development Administration (NIDA)

³ Faculty of the Graduate School, Burapha University

Introduction

Cultural festivals are viewed by their organizers and host communities as being social celebrations of a special cultural attribute important to the community or region. Cultural events are also viewed as tourist attractions which have the capacity to have a considerable, beneficial economic impact on the surrounding region. Whether a festival achieves success as a tourist attraction depends on the festival goals, the competencies of the professionals involved, and the manner in which the festival is managed. Although governmental agencies, festival organizers, and tourism businesses seek the social and economic benefits that festivals can provide, many obstacles still remain to providing a successful tourist festival. It must be noted that the festival industry continues to lack information (research and insightful guidance) regarding the operational aspects of a festival, and the festival specialists working in this sector of the tourism industry still lack the requisite competencies (Baekauskiene & Barkauskas, 2012).

The success of a festival is measured by economic value distributed to the community (positive economic benefit). Litvin (2003, 2016) explains that economic gain is made only if the income is derived from a festival tourist who comes from outside the community -- otherwise the money that passes hands due to a transaction is merely money already circulating within the community and is not a net gain. To accurately measure value derived by a person from outside the community, Barber and Zhao (1998) defines tourist as a person who came to watch the cultural festival, traveled more than 80 kilometers or invested in at least one overnight stay, without an

intention to work. That is, the purpose of the trip must have been specifically to visit the cultural festival.

Competency models have become a useful management tool for hospitality and tourism organizations and developing appropriate models can be a useful method for identifying essential skills and providing training (Testa & Sipe, 2012). Various competency models have already been developed for tourism and hospitality; however limited focus has been made on organizational management skills for cultural events (that is, those that would facilitate successful cultural events) (Chung-Herrera, Enz, & Lankau, 2003; Guerrier & Lockwood, 1989; Ladkin, 2000; Hsu & Gregory, 1995; Mariampolski, Spears, & Vaden, 1980).

The idea of event and festival manager competency already exists in Thailand, but implementation of the concept is not widespread in Thailand (for instance, there is no certification for an event professional). The failure to gain the competencies needed (perhaps due to lack of training and lack of professional-level standards) are some of the reasons the festivals in Thailand have not yet achieved the goal (in terms of number of visitors and income generated).

Although the factors and processes leading to innovation/idea adoption have been addressed in the academic literature for a long time, still there appears to be no consensus about its determinants, especially at the organizational level. An important objective of this study is to reveal and discuss the main findings regarding organizational and individual adoption, reconciling and integrating them within a framework. Within this framework, adoption is analyzed at two levels

-- organizational and individual. This research tends to focus on both levels. The findings will help understanding the influence of factors that will most likely cause cultural event coordinators to adopt new ideas and put them into practice.

The focus of this research is how to best assist festival coordinators and festival tourism providers to adopt core competencies that will be most useful in creating a successful festival tourism marketing program.

Literature Review

Competency

Fletcher, et al. (2000) and CIM (2016) suggested that marketing competencies include: 1) Partnership Marketing, 2) Risk and Reputation Management, 3) Branding, 4) Marketing Communication, 5) Digital Integration, 6) Product Management, 7) Monitoring and Measuring, and 8) Customer Experience.

Fletcher, et.al. (2000) prioritized the core marketing competency skills that are needed by event coordinators: 1) Administrative Skills, 2) Marketing/Communications/PR Skills, 3) Operations Skills, 4) Programming Skills, 5) Sponsorship Skills, and 6) Volunteer Management Skills. And, each core competency has a litany of sub-core competencies:

1) Administrative Skills. Managerial competencies include attention to details, ability to work on many projects simultaneously, self-starter/self-initiative, team-player, time management, creativity/innovative thinking, ability to work with all levels of the organization, computer knowledge, budgeting, goal-setting/analysis, developing and maintaining community involvement/affiliations, political awareness, supervision/training of staff/interns, board relations, personal growth, financial experience,

data analysis, continuous education, profit-center development.

2) Marketing/Communications/PR

Skills: Managerial competencies including creativity, timeline management, presentation skills, ability to write/compose, ability to develop marketing plans, experience in obtaining in-kind media sponsorships, can develop and implement crisis communications, capacity to coordinate production of collateral pieces, ability to research and purchase electronic and print media, capable of providing media training, experience writing and presenting grant applications, experience with customer evaluations and secret shopping, capacity to complete economic surveys/impact studies, website development, knowledge of photography, television/radio experience.

3) Operations Skills.

Managerial competencies include the ability to work with vendors and volunteers, timeline management, site planning/logistics development/implementation of all operations (i.e., ticketing, staging, lighting, sound, security, traffic flow, waste management, vendors, golf carts, etc.), ability to bid and negotiate contract food concessionaires, ability to bid and negotiate contract service vendors, handle safety/security issues, prepare signage, manage alcohol distribution, comply with ADA regulations, conform to permitting processes, negotiate many types of contracts, create and effectuate emergency/disaster/crisis written plans, perform risk- assessment analysis and management, organize ticketing, procure festival/event insurance, address merchandising goals, handle public transportation issues.

4) Programming Skills.

Managerial competencies include capacities to prepare site layout, work with promoters/producers/entertainers,

ability to find and sign entertainers, program entertainment, ability to work with stage operations (staging, lighting, sound, tickets, etc.), creation/implementation/management of children's areas, soliciting/jurying/placing/servicing artists, obtaining and working with judges, selecting and managing parade entries; experience in entertainment industry, amusement ride solicitation or management, art patron award programs, sports-related events (including water events), health-related activities, animal areas, or events with horticulture components.

5) Sponsorship Skills. Managerial competencies include servicing sponsors/sponsor relations, appreciating sponsors, selling sponsorships, packaging sponsorships, activating sponsorships, managing in-kind sponsorships (as a form of budget relief), partnering sponsors, pricing sponsorship, following sponsorship trends, handling after action packets, knowledge of ROI.

6) Volunteer Management Skills: Managerial competencies include volunteer recruitment, volunteer management, servicing volunteers, volunteer training, creating a volunteer program, tracking volunteer hours, reporting volunteer hours, and experience working with volunteer programs for seniors and teens.

Perceived Importance Concept

In recent decades, studies regarding innovation has included research that focused specifically on the acceptance or adoption of new technology by users. These studies have addressed the factors that most influence users' acceptance and adoption of innovation. However, studies regarding users' perception of the importance of the innovation and the extent to which those

factors influence users' acceptance and adoption of innovation has not yet been emphasized. Indeed, there has not been an on-point direct study regarding festival coordinators' perceived importance of competencies, but there has been research regarding perceived importance in other related sectors. Schramm (1973) said that the degree to which information gains access to the mind of the receiver determines the success of the communication. The perception of each phenomenon involves several factors -- and the reasons the factors are deemed important will affect an individual's perceptions differently (Thawin & Saran, 2002). Thawin and Saran, 2002 along with Adreakos et al. (1997), Amara et al. (1999).

Alvarez and Gonzalez (1999) focused on the receiver's end of perceptions. They proposed that previous experience is vitally important in the perception process (previous experience influenced by beliefs, language, religion, knowledge, social status, culture, occupation, etc.) (Patchanee et al., 1995).

Surachai (2009) divided perception component into following stages; attention is a factor that greatly influences the perception process, and attention is more or less dependent on two elements: 1) State of the Perceiver, and 2) Stimulus Characteristics. 1) State of the Perceiver pertains to the condition of the perceiver at that moment; includes the perceiver's needs, motives, expectations, age, education, socio-economic status, etc. (Porama Satawat, 2003). 2) The Stimulus Characteristic focuses on the character of the channel or media, which suggests that perceivers are particularly open to media created with certain characteristics (intensity, size, contrast,

repetition, movement, etc.) Thawin Tatapoch and Saran Sirisuk (2002).

Other scholars, most notably Fehrenbacher & Helfert (2012) and Porntip (1996), set out the stimulus characteristics that most influence the perception process: 1) Availability or accessibility. If something is too difficult to find, obtain, or understand, perceivers will stop trying. 2) Consistency. Perceivers will select to perceive mostly based on what they already find interesting. 3) Convenience. Whether alternative channels reach a perceiver depends on convenience to him/her. 4) Accustomedness. People tend to receive information from communication channels which are most familiar. 5) Consistency or repetition. Consistent, continuous, or repetitive information is more likely to reach the perceiver.

Bremmer et al. (2008) provided a different emphasis. While others focused on channel characteristic or the perceiver's personal condition, Bremmer pointed out that organizational characteristics (such as the size, status, or structure of the firm) are important factors affecting perceived importance.

Acceptance Theory

Acceptance theory has received attention from a wide variety of academic fields, including tourism. Research and studies regarding an individual's acceptance and adoption process is one of the most established and famous aspect of Information Systems (IS) research (Venkatesh et al., 2003). Acceptance theory, which has developed over time, evolved from other theories. Initially, Fishbein & Ajzen (1975). created a model called "Theory of Reasoned Action" (TRA), which attempted to figure out a methodology to

determine the reasons or factors that influences the decisions of individuals and then contributes to their actions. This theory proposes that what affects the choices of individuals is based on two dimensions – Personality and Social Influence.

Later, in 1986 Bandura proposed another theory, called the Social Cognitive Theory. This theory emphasized self-efficacy, which suggested that an individual's internal competencies (such as cognitive, emotional, and physical awareness of oneself) determine his/her actions.

Later, in 1991, Ajzen presented the Theory of Planned Behavior (TPB) which account an additional factor, called perceived behavior control, a person's behavioral intention may not always lead to an individual's behavior. When combined, these theories explain that human behavior is the product of three factors: Personal Factor (behavioral beliefs), Social Factors (normative beliefs), and Control Factors (perceived behavior control). Each factor affects the other factors, and ultimately leads to the formation of a behavioral intention.

Perceived usefulness in TAM refers to the person's perception regarding the importance the technology or innovation has, based on perceptions regarding the innovation's benefits, such as enhanced job performance, increased outputs, improved quality, enhanced users' self-image, greater efficiency/speed of completing work, and increased revenue (Venkatesh & Davis, 2000; Davis, 1989). Perceived ease of use is the perception that the technology or innovation is easy and convenient to use. Disha et al. (2002) provided details of factors that affect perceived ease of use: functionality of the tool, characteristics of the task, fit between task and technology tool,

and experience. Jeffrey (2015) suggested that perceived enjoyment should be added as a factor to TAM (Roger & Shoemaker, 1971).

However, other researchers suggested there were shortcomings in the TAM enunciated by Davis (1989). In 2000, Venkatesh & Davis promoted a model called Technology Acceptance Model 2 (TAM2) to address the shortcomings. The specific objective of TAM2 (Venkatesh & Davis, 2000) was to predict the behavior of potential technology users more accurately. These authors added seven factors which focused on usage intentions, in terms of social influence and cognitive instrumental processes. According to the study published by Venkatesh and Davis (2000), both the social influence processes (subjective norm, voluntariness, and image) and the cognitive instrumental processes (job relevance, output quality, result demonstrability, and perceived ease of use) significantly influence users' acceptance.

Later, Venkatesh and Bala (2008) proposed Technology Acceptance Model3 (TAM3) which delved deeper into the acceptance process and expanded the list of factors that influence acceptance of computer technology in particular. They added: computer self-efficacy, perception of external control, computer anxiety, computer playfulness, perceived enjoyment, and objective usability.

Marumbwa (2014) presented his research, *Exploring the Moderating Effects of Socio-Demographic Variables on Consumer Acceptance and Use of Mobile Money Transfer Services (MMTs) in Southern Zimbabwe*, which showed that age, gender and income did not greatly affect acceptance, but that education levels and employment status were key socio-demographic

variables that predicted how readily a user would make use of new idea or innovation.

In contrast, Ali & Nair and Hussain (2016) did not focus on demographics, but instead studied users' performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, price-value, hedonic motivation, and habits, which proved to be highly significant factors regarding acceptance.

Adoption Theory

To some extent, acceptance and adoption theories overlap. Acceptance theory usually emphasizes intention to use while adoption models try to discern the causal factors or elements leading to action. There are many theory and concept included research study on adoption also more than 3,100 publications on innovation diffusion (Van De Ven, 1991).

Rogers (1995, 2003) divided the innovation characteristics into five characteristics, which were intended to explain the end-user's decision-making process leading to adoption of innovation: 1) Relative Advantage, 2) Compatibility, 3) Complexity, 4) Trialability, and 5) Observability. There are two other widely respected theories regarding the acceptance and use of technology and innovation: the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) by Venkatesh (2003), and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) by Venkatesh et al. (2012)

The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) combines several theories and is widely embraced. It draws from the Theory of Reasoned Action (TRA), the Theory of Planned Behavior (TPB), and the Motivational Model (Thomas et al., 2013). The UTAUT model undertook to show the relationship of seven factors that

influence technology acceptance and adoption: 1) Performance Expectancy, 2) Effort Expectancy, 3) Attitude towards Using Technology 4) Social Influence, 5) Facilitating Conditions, 6) Self-Efficacy, and 7) Anxiety. Later, in 2012, Venkatesh, Thong and Xu expanded the UTAUT model, added three more constructs, and named the new model UTAUT2. The three new factors were labelled as Hedonic Motivation, Price Value, and Habit.

After Venkatesh et al. (2012), other scholars offered many other constructs to the UTAUT Model. There is a long list of these later-added extensions: trust, collaboration-related constructs, individual characteristics, social influences and facilitations, individual characteristics, group characteristics, task characteristics, and situational characteristics, innovativeness, computer self-efficacy, task value, and task cost, organizational culture as perceived by individual users, user status, team climate for innovation as perceived by individual users, perceived threats (business and

privacy threats), employer attractiveness, charismatic leadership as perceived by individual users, perceived work compatibility, individual performance, innovation readiness, economic benefit, social benefit, ethnicity, religion, language, employment, income, education, marital status, adaptive service components, computational service components, collaborative service components, networking service components, professionals, financial control, ease of navigation, channel preference, optimism bias, culture of the location, trust, type of recommender system (collaborative filtering vs. content-based), and task type (buying hedonic vs. utilitarian products) (Bourdon & Sandrine, 2009; Brown et al., 2010; Casey & Wilson-Evered, 2012; Dasgupta & Gupta, 2011; Liang et al., 2010; Alaiad & Zhou, 2003; Alshare & Mousa, 2004; Borrero et al., 2014; Carter & Schaupp, 2008; Lallmahomed et al., 2013; Liew et al., 2014; Ifinedo, 2012).

Table 1: Perceived importance, Acceptance and Adoption constructs from

Construct	Categories	Variables	Author
Perceived importance of marketing competencies idea (PI)	Communication component	Credibility (PI1)	Sang Young Kim and Young Jun Lim (2010)
		Consistent representation (PI2)	Sang Young Kim and Young Jun Lim (2010)
		Accessibility (PI3)	Dennis and Markus Helfert (2012), Sang Young Kim and Young Jun Lim (2010) , Gizachew Assefa Tessema (2016), Adreakos et al. (1997)
	Organizational characteristics	Timeliness (PI4)	Dennis and Markus Helfert (2012), Sang Young Kim and Young Jun Lim (2010)
		Cultural norms (PI5)	Gizachew Assefa Tessema (2016)
		Organizational structure (PI6)	Gizachew Assefa Tessema (2016), Bravo Ureta and Rieger (1991), Johan Bremmer et al. (2008), Adreakos et al. (1997)
Acceptance of marketing competencies idea (AI)	Perceived usefulness	Job fit (AI1)	Venkatesh & Davis (2000), Venkatesh and Bala (2008)
		Output quality (AI2)	Venkatesh & Davis (2000), Venkatesh and Bala (2008), Jeffrey (2015)
		Image (AI3)	Venkatesh & Davis (2000), Venkatesh and Bala (2008)
	Perceived ease of use	Tool experience (AI4)	Dishaw et al. (2002)
		User expertise (AI5)	Dishaw et al. (2002), Bhattacharjee and Sanford (2006)
		Task characteristic (AI6)	Dishaw et al. (2002)
Adoption of marketing competencies idea (ADI)	Subjective norms	Peer influence (ADI1)	Thomas et al., (2013)
		Superior influence (ADI2)	Thomas et al., (2013)
		Self-efficacy(ADI3)	Bandura (1986)
		Champion influence (ADI4)	Thomas et al., (2013)
	External factors	Policy/ Regulation (ADI5)	Wymer & Regan (2005)
		Financial support and Incentives (ADI6)	Ifinedo (2012)
		Supporting factors (ADI7)	Ifinedo (2012)
	Marketing Competency idea characteristics	Relative advantage (ADI8)	Rogers (1995), Roger (2003)
		Compatibility (ADI9)	Rogers (1995), Roger (2003)
		Trialability (ADI10)	Rogers (1995), Roger (2003)
		Observability (ADI11)	Rogers (1995), Roger (2003)
		Complexity (ADI 12)	Rogers (1995), Roger (2003)

Objective

1. To study the influence factors that cause cultural festival tourism coordinators to adopt marketing competencies.

1.1 To study cultural festival coordinators' perceptions regarding the importance of marketing competencies.

1.2 To study the influence factors that cause cultural festival tourism coordinators to accept marketing competencies.

Terminology

1. Acceptance refers to the process whereby an actor becomes aware of a new idea or innovation, and is confident regarding the composition of the core competencies that will enhance his/her job performance.

2. Adoption means the decision to use a new idea or innovation because it is a better way and more useful (Rogers and Shoemaker, 1971).

3. Competency means the capacity and ability to plan and conduct a cultural festival. Competency includes the requisite understanding and awareness of the tasks, and the skills needed to carry out the task, at every level. In this research, the most critical competencies needed by festival coordinators relate to marketing, communications, and public relations skills, generally referred to as marketing skills in this study.

Contributions of the Study

1) This research employs relevant theories or concepts, such as perceived importance, acceptance theory, which have been used mostly in research related to technology and innovation fields of study, but not been applied previously to cultural festival management in Thailand.

2) Once the factors for accepting marketing competencies in festival tourism are established and made published, the concepts can be used to create educational models or tools, that may be useful for educating stakeholder in many sectors of the tourism industry (not only festival tourism).

3) The results of this study can be used by governmental agencies, cultural organizations, sponsoring entities, or private entrepreneurs (stakeholders) as a guide to promote successful festival tourism. The study classifies the relevant factors and guidelines with regard to the identified categories of festivals: food festivals, festivals associated with belief and folklore, historic festivals, and festivals identified with an ethnic group. The guidelines are intended to identify the key factors which attract tourists to each of the identified cultural festivals, for the purpose of generating revenue. The study and guidelines also take into account the social benefits provided by motivating a community to become better aware of and appreciate their own cultural treasures, thereby leading to the conservation and preservation of cultural uniqueness that can be sustained and passed on to the next generation.

Methodology

Data Collection

A survey questionnaire instrument was utilized for the data collection. The survey was developed in Thailand measured on a five-point Likert-type scale with “strongly agree” at the high end and “strongly disagree” The questionnaires were collected from 175 respondents. The population was derived from two groups: 1) Public sector, and 2) Private sector. For example, information was acquired from questionnaire

responses provided by informants who worked with the Thailand Department of Tourism; Ministry of Tourism and Sports; Tourism Authority of Thailand (TAT) (TAT Northern Region Office, Districts 1, 2, 3, and 4; TAT Central Region Office, Districts 1, 2, 4, 6, 7, and 8; TAT Northeastern Region Office, Districts 1, 2, 3, 4, and 5; TAT Southern Region Office, Districts 1, 2, 4, and 5); Ministry of Home Affairs (Office of Tourism and Sports.); Ministry of Culture (Provincial Cultural Bureau); Governor's Office, Provincial Administrative Organization (PAO), and Sub-district Administrative Organization (SAO); as well as scholars, association officials, and officials from government agencies or private organizations, and community people.

Sample

There are some limitations According to Hatcher (1994), the sample size should be the 5 times larger than the number of variables but not less than 100. This study had 24 constructs so the sample size goal was set at least 120 samples; but 175 samples were selected to improve reliability. This number comports with recommendations given in statistical protocols and provided sufficient responses and data for reliable testing and analysis.

Data Analysis

Acceptance marketing competencies factors in festival coordinators consists confirmatory factor analysis (CFA) what factors should remain before approach next stages CFA to identify the exact number of acceptance attributes.

Result

Demographic profile of respondents

Of the 175 cultural festival coordinators in Thailand who responded to the questionnaire, the majority, 128 (73.1%) were female and 57 (26.9%)

were male. Nearly half of the respondents who work as festival coordinators are between 26 to 30 years old (46.3%), followed by the next largest population who are slightly younger, 25 years old or younger (20.6%). Most of the respondents had earned their bachelor's degree (71.4%), and the second most populous group of respondents had attained postgraduate degrees (16.6%). Informants' average years of work experiences was 4 to 5 years (35.4%); followed by respondents with 1 to 3 years of relevant work experience (25.7%). The majority of respondent were employed as a tour agent (78.3%). The respondents' job position and years of experience suggest that they had the capacity to make decisions using marketing competencies and could answer the survey questions credibly. Overall, the key informants had high profiles (position and years of experience), which added to the data quality (Kim & Frazier, 1997).

Confirmatory factor analysis (CFA)

As illustrated in Figure 1 and Table 3 the model measuring the perceived importance of marketing competencies idea (PI) included six indicators, all of which passed the factor loading defined criteria. Timeliness of Information about marketing competencies (PI 4) had the highest factor loading 0.770, following by Cultural Norms (PI 6) with factor loading 0.731, Organizational Structure (PI 5) had factor loading 0.671, Accessibility of marketing competencies information (PI 3) had factor loading 0.533, for Consistent Representation/Frequency (PI 2) the factor loading was 0.531, and for Credibility of the source (PI 1) the factor loading was 0.244

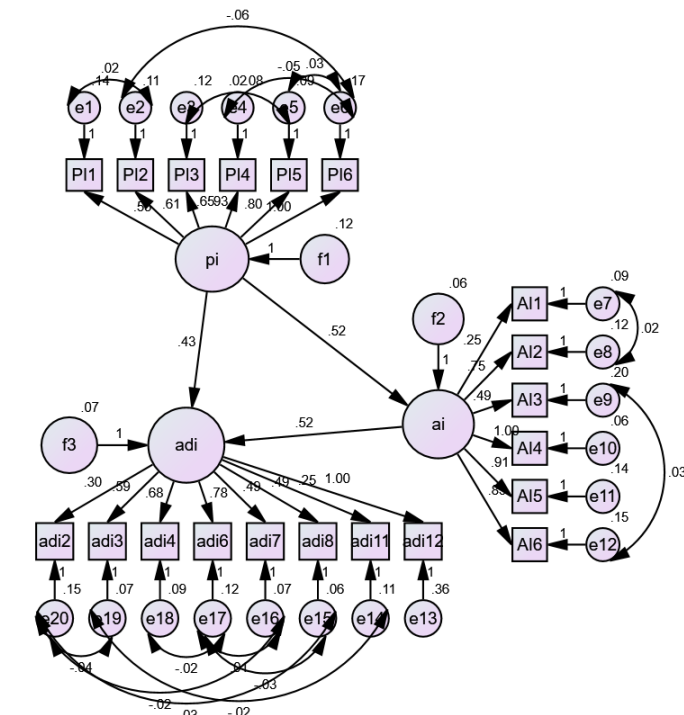
The model measuring acceptance marketing competencies idea (AI) included six indicators, all of which found that some of the factor loading passed the defined criteria: Tool Experience (AI 4) had the highest factor loading 0.776, followed by User Expertise (AI 5) factor loading was 0.595, Task Characteristics (AI 6) had factor loading 0.550, Output Quality (AI 2) had factor loading 0.545, Image (AI 3) had factor loading 0.315, and for Job Fit (AI 1) the factor loading was 0.244.

The model measuring adoption marketing competencies idea (ADI) included twelve indicators, and after eliminating some of the factors from EFA,

some factor loading passed the defined criteria: for highest factor, Self-Efficacy (ADI 3), the factor loading was 0.650, followed by Financial and Incentive (ADI 6) which had a factor loading 0.649, Champion Influence on adoption marketing competencies (ADI 4) had factor loading 0.644, Supporting Factors (ADI 7) factor loading was 0.621, Relative Advantage (ADI 8) factor loading was 0.589, Complexity of marketing competencies idea (ADI 12) factor loading was 0.549, Superior Influence on adoption Marketing Competencies (ADI 2) factor loading was 0.301, and Observability (ADI 11) factor loading was 0.275.

Table 3: Results of the factor loading analysis of observed constructs

Observed Variables	Standard Factor Loading	t-value (C.R.)	Reliability	Error of Variance
PI				
PI1	.500	4.91	.204	.133
PI2	.531	4.70	.286	.114
PI3	.533	5.23	.305	.122
PI4	.770	6.30	.582	.073
PI5	.671	7.10	.465	.092
PI6	.731		.420	.134
AI				
AI1	.344	2.81	.062	.088
AI2	.545	6.23	.301	.117
AI3	.315	3.62	.096	.199
AI4	.776		.610	.058
AI5	.595	6.75	.352	.136
AI6	.550	6.27	.298	.153
ADI				
ADI2	.301	3.19	.082	.151
ADI3	.650	6.24	.416	.072
ADI4	.644	6.22	.425	.093
ADI6	.649	5.97	.425	.121
ADI7	.621	5.64	.356	.062
ADI8	.589	5.72	.352	.065
ADI11	.275	3.18	.078	.106
ADI12	.549		.287	.357



Chi-Square=312.579, df= 153, Chi-Square/df = 2.043

RMSEA=.077, RMR=.015, GFI=.855, AGFI=.801,

TLI=.802, CFI=.837

Figure1: The confirmatory factor analysis

Many scholars hold the view that acceptance and adoption of new innovations or new idea are abstract ideas. Most consider these concepts as a spread or process which reflects the flow or movement from the source of innovation or new idea to full adoption, typically involving communication and influence (Rogers, 1995). This research has analyzed the respective, but separate sets of variables associated with the concepts and methods involving diverse processes, principles, and determinants of intention to adopt new innovation or new idea.

To narrow and focus the research, three main theories or concept were utilized, namely, perceived importance concept, acceptance theory, and adoption theory. To achieve the research objective, methodological appropriateness was a

crucial consideration used to test the model. The qualitative and quantitative data collection and analysis were used as a tool. The proposed model was tested by using AMOS, which led to the fit indices of the model, shown that this model fit: χ^2 is (153) 312.579, and goodness-of-fit indices [Chi-Square/df=2.043 CFI = .837, NFI = .89, RMSEA = .077, GFI = .855, TLI=.802]. The criteria to prove the consistency of measuring model and empirical data was considering the Relative Chi-square from the equation $\chi^2 / 2 \text{ df}$, which must be less than 5.00 (Marsh & Hocevar, 1985). Then, in order to explore the factors that impact a festival coordinator's decision to accept and adopt festival competencies. The findings revealed that some of the factors affirmed the theoretically proposed model. Indeed, in their comments about some of

the factors, the key informants revealed and explained their reasoning, which led to a better understanding of the factors and the influence of the factors on cultural festival coordinators.

Discussion and Conclusion

In term of perceived importance of marketing competency idea the results of this research exhibited that in order to promote factors regarding the importance of marketing competencies. The factors affecting were in order; Timely of information about marketing competency, Culture Norm, Organizational structure, Accessibility of marketing competency information, Consistent Represent/Frequency and Credibility of the source. And from the result also show that its directly and positively influenced the acceptance of marketing competencies idea. The factors from quantitative data consist with theory of Fehrenbacher and Helfert (2012), Sang Young Kim and Young Jun Lim (2010), Gizachew Assefa Tessema (2016). However the data from qualitative data indicated that there are also another element or factors to considered beside the constructs in the model which consists with Porama satawatin (2003) that point out that individual's characteristic such as age, experience, education is one of the factor effect on acceptance new idea or innovation.

In term of acceptance of marketing competency idea the results of this research exhibited that the factors affecting were in order; Tool Experience followed by User Expertise, Task Characteristics, Output Quality, Image and Job Fit. The most important factors for acceptance which is perceived usefulness and perceived ease of use consistent with most of the past research (Thompson et al., 1991; Davis, 1989; Fishbein and

Ajzen, 1975). This result suggests focusing on ease of use which is the user expertise and complexity of the idea or innovation consists with the theory of Venkatesh & Davis (2000) and Dishaw et al. (2002).

In term of adoption competency idea, the results of this research exhibited that the factors affecting were in order; Self-efficacy followed by Financial and Incentive, Champion Influence on adoption Marketing Competency, Supporting Factors, Relative Advantage, Complexity of marketing competency idea, Superior Influence on adoption Marketing Competency, Observability. However there are some of the factors that do not fit into this model including; Peer influence, which inconsists with suggestion of Venkatesh et al. (2003) that social influence such as peer influence is one of the factors lead to adoption behavior and inconsists with Regan & Wymer (2005) which stated that Policy and Regulation will be factors influencing adoption decisions in this thesis found the reason in in-depth interview process that if a person accept idea there is unnecessary to force by the policy or regulation however, in many research found that acceptance does not always lead to adoption behavior such as Lekkerkerker (2011) research on adoption of accounting program in Natherland found that most of the respondents accept that the new version of accounting program is very useful however the adoption rate is very low. That leads to some argument whether enforcement in form of policy or regulation should be consider as adoption factor. Other factors that have been cut out are compatibility and trialability which inconsists with diffusion of innovation adoption theory (Roger, 2003) however from in-depth interview discover that tourism industry has

unique characteristics, the tourism activity such as festival happen in period of time and cannot be trail like technology characteristic because tourism activity involved many sectors and stakeholders.

Suggestion

This study focused on only cultural festivals, and some of the findings are do not provide perspectives pertinent to other events or festivals.

Therefore, a research avenue is open for further research focusing on different types of festivals and also only select technology acceptance and innovation adoption as ground theory. This could suggest that further research might select another theory to promote festival coordinators to new idea or innovation in order to find similar or dissimilar to compare.

References

- Ajzen, Ick. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Alaiad, A., & Zhou, L. (2013). Patients' behavioral intention toward using healthcare robots. *In Proceedings of the 19th Americas Conference on Information Systems*, 1-11.
- Ali, F; Hussain, K; Zhou, Y; Nair, P.R and Ragavan, N.A. (2016). "Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty?: A study of international students in Malaysian public universities". *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70-94.
- Alshare, K., & Mousa, A. (2014). The moderating effect of espoused cultural dimensions on consumer's intention to use mobile payment devices. *In Proceedings of the 35th International Conference on Information Systems*, 1-15.
- Alvarez, A. M. and Gonzalez E. (1999). Using Cross-Section Data to Adjust Technical Efficiency Indexes Estimated with Panel Data. *American Journal of Agricultural Economics*, 81, 894-901.
- Amara, N., Traore, N., Landry, R. and Romain, R. (1999). Technical Efficiency and Farmers' Attitudes toward Technological Innovation: The case of the Potato Farmers in Quebec. *Canadian Journal of Agricultural Economics*, 47, 31-43.
- Andreaskos, I., Tzouvelekas, V., Mattas, K. and Papnagiotou, E. (1997). Estimation of technical efficiency in Greek livestock farms. *Cahiers d'economie et sociologie Rurales*, 42-43, 93-107.
- Barber, C., and Zhao, L. (1998). *Government Revenue Attributable to Tourism*. Available at <http://www.statcan.gc.ca/pub/13-604-m/13-604-m2003041-eng.pdf>. Accessed July 1, 2010.
- Barkauskienė K., Barkauskas V. (2012), Kauno regiono gyventojų turizmo produktų pasirinkimą lemiantys veiksniai. *Economics and management*, 17(3), 41-51.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Borrero, J. D., Yousafzai, S. Y., Javed, U., & Page, K. L. (2014). Expressive participation in internet social movements: Testing the moderating effect of technology readiness and sex on student SNS use. *Computers in Human Behavior*, 30, 39-49.

- Bourdon, I., & Sandrine, O. (2009). Towards an understanding of knowledge management systems: UTAUT revisited. In *Proceedings of the 15th Americas Conference on Information Systems* (pp. 1-13). San Francisco: CA.
- Bremner, A. J., Mareschal, D., Lloyd-Fox, S., & Spence, C. (2008b). Spatial localization of touch in the first year of life: Early influence of a visual spatial code and the development of remapping across changes in limb position. *Journal of Experimental Psychology: General*, 137, 149-162.
- Brown, S. A., Dennis, A. R., & Venkatesh, V. (2010). Predicting collaboration technology use: Integrating technology adoption and collaboration research. *Journal of Management Information Systems*, 27(2), 9-53.
- Carter, L., & Schaupp, L. C. (2008). Efficacy and acceptance in e-file adoption. In *Proceedings of the 14th Americas Conference on Information Systems*, 1-11.
- Casey, T., & Wilson-Evered, E. (2012). Predicting uptake of technology innovations in online family dispute resolution services: An application and extension of the UTAUT. *Computers in Human Behavior*, 28(6), 2034-2045.
- Chung-Herrera, B., Enz, C., & Lankau, M. (2003). Grooming Future Hospitality Leaders: A competencies model. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44(3), 17-25.
- CIM. (2016). *Professional Marketing Competencies*. Retrieved from www.cim.co.uk/competencies.
- Dasgupta, S., & Gupta, B. (2011). Impact of organizational culture on technology use in a developing country. In *Proceedings of the 17th Americas Conference on Information Systems* (pp. 1-10). Detroit, Michigan.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Dishaw, Mark & M Strong, Diane & Brent Bandy, D. (2002). Extending the task-technology fit model with self-efficacy constructs. *Eighth Americas Conference on Information Systems*.
- Fehrenbacher, D.D., & Helfert, M. (2012). Contextual Factors Influencing Perceived Importance and Trade-offs of Information Quality. *CAIS*, 30, 8.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fletcher, S. (2000). *Competence-based assessment techniques (2nd rev. ed. The Kogan Page practical trainer series)*. London: Kogan Page.
- Guerrier, Y. and Lockwood, A. (1989) Core and Peripheral Employees in Hotel Operations. *Personnel Review*, 18(1), 9-15.
- Hatcher, Larry (1994), A Step-by-Step Approach to Using the SAS System for Factor Analysis and Structural Equation Modeling, Cary, NC: *The SAS Institute*. Review pp. 325-339.
- Hedija Yenus Yesita, Gizachew Assefa Tessema and Azeb Atenafu Gete (2016) Knowledge and Attitude of Married Men towards Vasectomy in Gondar Town, *Northwest Ethiopia*. *BAOJ Hiv* 2, 010.

- Hsu, J.F., & Gregory, S.R. (1995). Developing future hotel managers in Taiwan: From an industry viewpoint. *International Journal of Hospitality Management*, 14(3/4), 261-269.
- Jeffrey, David Andrew, "Testing the Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) with the Inclusion of Change Fatigue and Overload, in the Context of Faculty from Seventh-day Adventist Universities: A Revised Model" (2015). *Dissertations*. 1581. <https://digitalcommons.andrews.edu/dissertations/1581>.
- Kim, K. and Frazier, G.L. (1997) On Distributor Commitment in Industrial Channels of Distribution: A Multicomponent Approach. *Psychology and Marketing*, 14, 847-877.
- Ladkin, A. (2000). Vocational education and food and beverage experience: Issues for career development. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(4), 226-223.
- Lallmahomed, M. Z. I., Ab Rahim, N. Z., Ibrahim, R., & Rahman, A. A. (2013). Predicting different conceptualizations of system use: Acceptance in hedonic volitional context (Facebook). *Computers in Human Behavior*, 29(6), 2776-2787.
- Lekkerkerker, L. (2011). *Adoption and acceptance of XBRL by small and medium-sized accounting organizations in the Netherlands*. Netherlands.
- Liang, H. G., Xue, Y. J., Ke, W. L., & Wei, K. K. (2010). Understanding the influence of team climate on IT use. *Journal of the Association for Information Systems*, 11(8), 414-432.
- Liew, E. J. Y., Vaithilingam, S., & Nair, M. (2014). Facebook and socio-economic benefits in the developing world. *Behavior & Information Technology*, 33(4), 345-360.
- Litvin, S. W. (2003). Tourism and understanding: The MBA study mission. *Annals of Tourism Research*, 30(1), 77-93.
- Marsh, & Hocevar. (1985). Application of Confirmatory factor analysis to the study of self-concept: First and higher order factor models and their invariance across groups. *Psychological Bulletin*, 97(3), 562-582.
- Mariampolski, A., Spears, M. C., & Vaden, A. G. (1980). What the restaurant manager needs to know: The consensus. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 21(3), 77-81.
- Marumbwa, J. (2014). Exploring the Moderating Effects of Socio-Demographic Variables on Consumer Acceptance and Use of Mobile Money Transfer Services (MMTs) in Southern Zimbabwe. *American Journal of Industrial and Business Management* 4, 71-79.
- Porama satawatin (2003). *Concept of communication art*: RRS Press. Bangkok.
- Porama satawatin et al. (2003). *Principles and theories of communication chapter 9-15*. Nonthaburi: School of Communication Arts Sukhothai Thammathirat Open University.
- Porntip Boonniphath. (1996). *A Study of Ramkhamhaeng University Student and their Media Exposure, Knowledge, Attitude and Voting Behavior Regarding The November 17, 1996 General Election*. Master of Arts Department of Public Relations Graduate School. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Regan, E. A and Wymer, S. (2011). Influential Factors in the Adoption and Use of E-Business and E-Commerce Information Technology EEIT by Small & Medium Businesses. *J. Electron. Commer. Organ.* 9, 1 (January 2011), 56-82.

- Rogers, E. M and shoemaker, F. F. (1971). *Communication of innovations: a cross culture approach*. New York: Free Press.
- Rogers, E.M. (1995). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sang Yong Kim and Young Jun Lim. (2010). Consumers' Perceived Importance of and Satisfaction with Internet Shopping. *Electronic Markets*, 11(3), 148-154.
- Schramm, Wilbur. (1973). *Channel and Audience in Handbook of Communication*. Chicago: Renelly College Publishing Company.
- Surachai. (2009). *FACTORS AFFECTING EMPLOYEES' PERCEPTION OF SAFETY MANAGEMENT IN PLASTIC MANUFACTURING INDUSTRY IN NAKHON RATCHASIMA*. (A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Management). Suranaree University of Technology.
- Testa R. Mark and Sipe J. Lori. (2012). Service-leadership competencies for hospitality and tourism management. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3).
- Thawin tatapoch and Saran Sirisuk (2002). *Human Behavior and Self Development*. Bangkok: Tip Visut Press.
- Thomas, A., Pfeifer, J., Moore, S., Meyer, D., Yap, L. & Armstrong, A. (2013). *Evaluation of the removal of ATMs from gaming venues in Victoria, Australia*, Department of Justice, State of Victoria. September 2013.
- Van De Ven. (1991). *Managing the Process of Organizational Innovations, in changing and Redesigning Organisations*, Huber, G. (Ed), New York: Oxford University Press.
- Venkatesh, Viswanath & G Morris, Michael & B Davis, Gordon & Davis, Fred. (2003). User Acceptance of Information Technology: *Toward a Unified View*. *MIS Quarterly*, 27. 425-478.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*; 46 (2): 186-204.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 36(1), 157-178
- Venkatesh, Viswanath & Thong, James & Xu, Xin. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36, 157-178.
- Venkatesh, Viswanath & Bala, Hillol. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences - DECISION SCI*, 39, 273-315.