

ISSN (ONLINE) : 2287-0326

ปีที่ 12  
ฉบับที่ 2

ก.ค. - ธ.ค. 65



Vol. 12 No.2  
July - December 2022



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



## วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม

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

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2565 Vol.12 No.1 July - December 2022 ISSN (Online): 2287-0326

วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning: e-JODIL) ได้ดำเนินการเผยแพร่บทความผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ บนเว็บไซต์ <https://tci-thaijo.org/index.php/e-jodil> โดยมีนโยบายในการจัดพิมพ์/เผยแพร่ ดังนี้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับผลงานวิชาการ และข้อค้นพบจากการวิจัยด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สำหรับการเรียนรู้ในระบบทางไกล
2. เพื่อเป็นช่องทางในการระดมองค์ความรู้ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ในระบบทางไกลสู่การเป็นสังคมฐานความรู้
3. เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ

### ขอบเขตผลงานที่รับตีพิมพ์

ขอบเขตเนื้อหา	ประกอบด้วย	สาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
ประเภทผลงาน	ประกอบด้วย	บทความพิเศษ (Special article) บทความวิจัย (Research article) บทความวิชาการ (Academic article) และบทวิจารณ์หนังสือ (Book review)

## ขั้นตอนการส่งบทความ

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

2. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน และแนบไฟล์ดังนี้

2.1 ไฟล์บทความตาม templates Microsoft Word แต่ละประเภท บทความวิจัย บทความวิชาการ บทความวิจารณ์หนังสือ

2.2\* กรณีบทความผ่านการพิจารณาถ้อยแถลงเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการแล้ว ผู้ส่งบทความต้องชำระค่าพิจารณาบทความโดยโอนเงินผ่าน ธนาคารกรุงไทย สาขาเมืองทองธานี ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เลขที่บัญชี 147-1-03636-7 และแนบหลักฐานการโอนเงินชำระและส่งหลักฐานการโอนเงินค่าพิจารณาบทความ (ชำระค่าพิจารณาบทความหลังจากที่ผ่านการพิจารณาถ้อยแถลงเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการแล้วเรียบร้อยแล้ว โดยวารสารฯ จะแจ้งให้ทราบก่อนการชำระเงิน)

- ภาษาไทย บทความละ 4,000 บาท

- ภาษาอังกฤษ บทความละ 7,000 บาท

- สำหรับบุคลากร มสธ. ไม่เสียค่าใช้จ่าย

**\*บทความที่ไม่ผ่านการพิจารณา ทางวารสารฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการคืนเงินค่าพิจารณาบทความ ไม่ว่าในกรณีใดๆ ทั้งสิ้น**

3. บทความทุกเรื่องที่จะส่งเข้ามาพิจารณาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จะต้องมีการเขียนอ้างอิงเอกสารอื่นหรือเขียนแหล่งที่มาของข้อมูลที่น่ามาใช้ใน เนื้อหาและตอนท้าย (บรรณานุกรม) ของบทความ ในรูปแบบ APA Style

4. เมื่อบทความของท่านผ่านการพิจารณาและได้รับการแก้ไขแล้ว กองบรรณาธิการจะทำการเผยแพร่บทความของท่านในลักษณะบทความอิเล็กทรอนิกส์บนระบบต่อไป

## นโยบายการพิจารณาถ้อยแถลงบทความ

1. บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์ ต้องผ่านการพิจารณาถ้อยแถลงจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่านต่อบทความ โดยใช้การพิจารณาแบบ Double Blind Review

2. บทความ ข้อความ ภาพประกอบ ตารางประกอบ ที่ตีพิมพ์ในวารสารเป็นความคิดเห็นและความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว ไม่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแต่อย่างใด

3. กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตัดสินใจตีพิมพ์บทความในวารสาร

4. บทความที่เสนอพิจารณาในวารสาร e-JODIL ต้องเป็นบทความที่ไม่เคยส่งไปลงพิมพ์ เผยแพร่ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น

5. บทความที่เคยนำเสนอในการประชุมวิชาการมาแล้ว ผู้เขียนบทความต้องให้การรับรองว่าบทความนั้นได้ปรับปรุงจากการนำเสนอในการประชุมจากที่ใดมาแล้ว และต้องมีการตั้งผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความใหม่อีกครั้งหนึ่ง

## 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

อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ฤทธิ์ สมบัติสมภพ

## บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน  
สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

## กองบรรณาธิการ

- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.อุษา บิ๊กกินส์              | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ยุระรัช               | มหาวิทยาลัยศรีปทุม            |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ศักดิ์ เพชรเลิศอนันต์ | มหาวิทยาลัยรังสิต             |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.อภิญา วนเศรษฐ์              | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |

## ผู้เชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศ

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิตา เขี่ยมขันติถาวร | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิภา วงจรุจร       | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 3. รองศาสตราจารย์จันทนา ทองประยูร         | นักวิชาการอิสระ               |

## 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: <https://tci-thaijo.org/index.php/e-jodil>

# รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ประเมินบทความ (Peer Review)



ประจำฉบับ ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2565

ศาสตราจารย์ ดร.สิน พันธุ์พินิจ	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา วัฒนสุนทร	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร ทองใบ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา สายทองคำ	สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ทักษ์ชัย ชาติไทย	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนศ ภูศิริ	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.นิคม ทาแดง	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.นิธิวัฒน์ เมฆขจร	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ ส่องสว่าง	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.มาลี กาบมาลา	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สันติ สุขสะอาด	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สาวิตร์ พงศ์วัชร	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
รองศาสตราจารย์ ดร.โอเฒ่าทัย งามวิชัยกิจ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.เอื้ออารีย์ อึ้งจะนิล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยารัตน์ ศรีวิสัยกุล	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศสุดา สิทธิสันติกุล	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสนันท์ หัตถศักดิ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุพวรรณ นังคลาภวัฒน์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรลักษณ์ วงศ์โดยหวัง ศิริเจริญ	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิรินธร สินจินดาวงศ์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวณี ชินนาลอง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไรวรรณ อินทร์แหยม	มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธันต์ภัทร ธีรธนะติลก	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปองพล นิลพฤษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
อาจารย์ ดร.นิพล เชื้อเมืองพาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
พลตำรวจตรี ดร.สุพิศาล ภักดีนฤนาถ	โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

สวัสดิ์ค๊ะ ท่านผู้อ่านทุกท่าน

วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (e-JODIL) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นวารสารคุณภาพที่เผยแพร่บทความวิจัยและบทความวิชาการเป็นปีที่ 12 ฉบับที่ 2 แล้ว ได้รับการรับรองคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นวารสารกลุ่มที่ 1 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563-2567 จากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ที่มีนโยบายในการจัดการวารสารคุณภาพเพื่อยกระดับจากวารสารระดับชาติสู่วารสารระดับนานาชาติ ทำให้ได้รับความสนใจจากนักวิจัยและนักวิชาการจำนวนมาก กองบรรณาธิการประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากหลายสถาบันมาร่วมเป็นทีมงานที่ช่วยคัดกรอง คัดสรรบทความที่มีคุณภาพเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้สู่สังคม นโยบายในการบริหารจัดการวารสารยังคงเน้นกระบวนการประเมินคุณภาพบทความที่เข้มข้น จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณวุฒิ มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญตรงตามเนื้อหาในบทความ เพื่อให้วารสารได้เผยแพร่บทความที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่เปิดรับทั้งบทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

บทความในวารสารฉบับนี้มีจำนวน 15 บทความ เป็นบทความวิชาการที่ทันสมัยและน่าสนใจเกี่ยวกับการพัฒนา รูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซริฟทิทชัน บทความภาษาอังกฤษเรื่อง An Empirical Analysis of Continuous Use Intention in Mobile Food Delivery App Considering the Herd Behavior และบทความวิจัยจำนวน 13 บทความโดยมีหลายกลุ่มเนื้อหา เช่น กลุ่มการพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ การพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก การจัดการเรียนรู้โดยทักษะปฏิบัติแบบซิมพีชัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญาด้วยกิจกรรมเพลงร่าวงพื้นบ้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติ และความมีวินัย การพัฒนาระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อสตรีมมิ่งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำหรับนักศึกษา การศึกษาผลการเรียนรู้รายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ ผลของกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานที่มีต่อพฤติกรรมก้าวร้าวทางกายและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัย และกลุ่มการพัฒนาศิลปะ ได้แก่ การประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ของครู และบุคลากรทางการศึกษา อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต รวมถึงกลุ่มธุรกิจการโรงแรมและท่องเที่ยว ได้แก่ การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาองค์ประกอบของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์ในเขตเมืองเก่าราชบุรี ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม และกลุ่มอื่นๆเช่น ระบบเกษตรกรรมเพื่อความมั่นคงทางอาหารของชาวนา และการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง

การเผยแพร่ผลงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ขอขอบคุณนักวิจัยและผู้เขียนบทความทุกท่านที่ช่วยกันสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่เพื่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ ขอขอบคุณกองบรรณาธิการวารสาร ผู้จัดการวารสารและทีมงานสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็งและยึดมั่นในคุณภาพทุกขั้นตอนของจัดทำวารสารนี้ในสถานการณ์ที่ต้องยกระดับคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้อ่านได้รับประโยชน์สูงสุด และขอขอบคุณผู้อ่านทุกท่านที่สนับสนุนการผลิตและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ความรู้ในวารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (e-JODIL) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน

บรรณาธิการ

# สารบัญ

<u>บทความเรื่อง</u>	หน้า
<b>บทความวิจัย</b>	
 การพัฒนารูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทชัน ชายแดน มิ่งเมือง	1
 การพัฒนาระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อสตรีมผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโทแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วาสนา ทวีกุลทรัพย์	17
 การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก วัชรภัทร เตชะวัฒนศิริดำรง	28
 การศึกษาผลการเรียนรู้รายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ ปิยะวัฒน์ ทองแก้ว	43
 ผลของกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานที่มีต่อพฤติกรรมก้าวร้าวทางกายและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัย จุฑาทิพย์ ประทุมทอง	59
 การจัดการเรียนรู้โดยทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์สัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร้องพื้นบ้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติ และความมีวินัย ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ศุภวัฒน์ เจริญประยูร	74
 แนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ของครูและบุคลากรทางการศึกษาเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เอ็กซ์ และวาย สุชาดา นันทะไชย	89
 การประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์	107

สารบัญ (ต่อ)

<u>บทความเรื่อง</u>	หน้า
 อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจของพนักงานเจนเนอเรชันแซตในงานบริการส่วนหน้า ของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร <i>วิศยา หวังพลายเจริญสุข</i>	121
 การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 <i>ระชานนท์ ทวีผล</i>	138
 An Empirical Analysis of Continuous Use Intention in Mobile Food Delivery App Considering the Herd Behavior <i>Limin Ran</i>	157
 การศึกษาองค์ประกอบของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์ในเขตเมืองเก่าราชบุรี <i>ภฤศญา ปิยนุสรณ์</i>	180
 ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง <i>กรแก้ว ผัดผ่อง</i>	204
 ระบบเกษตรกรรมเพื่อความมั่นคงทางอาหารของชาวนาในเขตลุ่มน้ำปากพนัง <i>ชมภูรัฐ ศรีโชติ</i>	217
 การดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง <i>ปัญจรัศม์ นพกรประเสริฐ</i>	231



Received:	12-02-2021
Revised:	13-04-2021
Accepted:	11-05-2021

การพัฒนารูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบาย  
โดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทิทชัน

Development of a Model for Multimedia Learning Activities on Mobile  
Technology using Spaced Repetition Technique

ชายแดน มิ่งเมือง<sup>1</sup>

Chaidan Mingmuang

[599270080104@rmu.ac.th](mailto:599270080104@rmu.ac.th)

วรปภา อารีราษฎร์<sup>2</sup>

Worapapha Arreerard

[dr.worapapha@rmu.ac.th](mailto:dr.worapapha@rmu.ac.th)

จรัญ แสนราช<sup>3</sup>

Charun Sanrach

[charan.sanrach@gmail.com](mailto:charan.sanrach@gmail.com)

บทคัดย่อ

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลไทยที่ต้องการเพิ่มโอกาสในการศึกษาให้แก่ประชากรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบกับพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์มือถือที่มีสูงมาก และคุณสมบัติของโทรศัพท์มือถือที่สามารถนำเสนอสื่อมัลติมีเดียได้ดี การวิจัยในครั้งนี้จึงทำการพัฒนารูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้ที่อยู่ในรูปแบบมัลติมีเดียบนโทรศัพท์มือถือที่ใช้เทคนิคสเปซรีพีทิทชันเพื่อช่วยในการเพิ่มความสามารถในการจดจำความรู้ให้รวดเร็วและคงทนมากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทิทชัน 2) ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

<sup>1</sup> นักศึกษา สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Student of Technology Management Department, Information Technology faculty, Rajabhatmahasarakham University

<sup>2</sup> สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Technology Management Department Information Technology faculty, Rajabhatmahasarakham University

<sup>3</sup> สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Computer Education Department, Technical Education Department, King Mongkut's University of Technology North Bangkok



รูปแบบของการวิจัยเป็นการวิจัยที่ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์รูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทชัน เพื่อรวบรวมข้อมูลต่างๆ ประเมินความต้องการและพิสูจน์แนวคิดของรูปแบบ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์หรือทางการศึกษา ที่มีประสบการณ์การสอนหรือใช้งานระบบอีเลิร์นนิ่งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวน 31 คน เครื่องมือวิจัยคือ 1) กรอบแนวคิดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยเทคนิคสเปซรีพีทชัน และ 2) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อกรอบแนวคิด ขั้นที่ 2 การสังเคราะห์รูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทชัน โดยทำการประเมินความเหมาะสมองค์ประกอบของรูปแบบที่ได้พัฒนาขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน แบ่งเป็นกลุ่ม 3 ด้านได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านการศึกษา และด้านมัลติมีเดีย เครื่องมือวิจัยคือ 1) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทชัน และ 2) แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อความเหมาะสมของการสังเคราะห์รูปแบบที่พัฒนาขึ้น สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทชันที่พัฒนาขึ้นประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านนโยบายหลักการและบริบท 2) ด้านหลักการแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ด้าน โมบายเลิร์นนิ่งแอปพลิเคชัน และ 5) ด้านตัวบ่งชี้กิจกรรมการเรียนรู้ โดยที่ผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 เมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

**คำสำคัญ:** โมบายเลิร์นนิ่ง, มัลติมีเดีย, สเปซรีพีทชัน



## Abstract

According to Thailand government policy related to the use of digital technology to increase educational opportunities for Thailand's citizens, including the higher rate of the use of smartphones and the better performance of along with the internet access and multimedia presentation, this research aimed to develop a model for multimedia learning activities on mobile technology using spaced repetition technique that help to improve memory and knowledge retention. The purposes of this research were to 1) develop a model for multimedia learning activities on mobile technology using spaced repetition technique, and 2) evaluate the developed model for multimedia learning activities.

This research was comprised of two main phrases. The first phrase was an analysis of a model for multimedia learning activities on mobile technology using spaced repetition technique. This phrase required reviewing literature, investigating the requirements of the model, and verifying the conceptual framework of the model. The research samples of this phrase were 31 experts in computer technology or education, having experiences in online teaching. The research instruments of this phrase included 1) a conceptual framework of multimedia learning activities on mobile technology using spaced repetition technique, and 2) a questionnaire for the experts' attitudes towards the conceptual framework. The second phrase was a synthesis of the developed model for multimedia learning activities on mobile technology using spaced repetition technique. The developed model was assessed by nine professionals divided into three groups which are information technology, education, and multimedia experts. The research instruments of this phrase were 1) a model for multimedia learning activities on mobile technology using spaced repetition technique, and 2) an evaluation form for the experts' opinions towards the synthesized model. The statistical tools used in this research were mean and standard deviation.

The research findings presented showed that the developed model consists of five key components, including 1) policies, principles, and context, 2) principles and learning theories, 3) information technologies, 4) mobile learning applications, and 5) learning activities indicators. The overall evaluation for the developed model by the experts were strongly agree with the mean of 4.77 and the standard deviation of 0.42 and the evaluation of each component was also strongly agree.

**Keywords:** mobile learning, multimedia, spaced repetition

### *ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา*

โทรศัพท์มือถือกลายเป็นอุปกรณ์หลักที่สำคัญและจำเป็นสำหรับผู้คนในทุกๆสังคม ทั้งในด้านการติดต่อสื่อสารซึ่งเป็นการทำงานพื้นฐาน หรือด้านอื่นๆผ่านแอปพลิเคชันที่ทำการติดตั้งเพิ่มขึ้นได้ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการได้ของผู้คนได้หลากหลาย เช่น ด้านสุขภาพ ด้านโภชนาการ ด้านความบันเทิง ด้านสืบค้นข้อมูล ด้านการเงินการธนาคาร ด้านศิลปะ ด้านท่องเที่ยว หรือแม้แต่ด้านการศึกษา (Böhmer, 2011, p 49). ซึ่งแนวโน้มการใช้งานโทรศัพท์มือถือในประเทศไทยได้สะท้อนถึงความสำคัญดังกล่าวผ่าน จำนวนประชากรร้อยละ 63 ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และ 9 ใน 10 คนของผู้ใช้งานเป็นโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน (GSM Association, 2019) นอกจากนั้นยังพบว่าจำนวนชั่วโมงการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ที่ 10 ชั่วโมง 22 นาทีต่อวัน โดยที่กลุ่มนักเรียนนักศึกษาใช้งานสูงที่สุดอยู่ที่ 10 ชั่วโมง 50 นาทีต่อวัน (สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563, น. 32-35)



ประกอบกับข้อค้นพบงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าผู้คนในชนบทที่ไม่มีบริการโทรศัพท์พื้นฐานที่เป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการใช้งานบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตกลับมีความต้องการใช้งานโดยไม่สนใจเรื่องราคาค่าบริการ (Srinuan, C., Srinuan, P., & Bohlin, E, 2012, pp. 254-265.) ซึ่งสะท้อนถึงพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนในประชากรไทยนั้นมีมากขึ้นในแง่เวลาในการใช้งานและในแง่ของความต้องการใช้งาน แม้จะมีข้อจำกัด เช่น อยู่ในชนบทที่ไม่มีสาธารณูปโภคพื้นฐานหรือรายได้ที่น้อยก็ตาม

ด้วยเหตุนี้เอง จากความต้องการของรัฐผ่านแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปี 2559 หรือ ไทยแลนด์ 4.0 ตาม ยุทธศาสตร์ที่ 3 ที่มุ่งในการเพิ่มโอกาสการได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐาน ของนักเรียนและประชาชน แบบทุกวัย ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559, น. 42) ทำให้โทรศัพท์มือถือสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้เป็นอย่างดี เพราะประชาชนในประเทศไทยส่วนใหญ่มีโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนพร้อมเข้าถึงอินเทอร์เน็ต รัฐสามารถนำการเรียนการสอนมาส่งเสริมให้ประชาชนได้โดยไม่ต้องลงทุนในสาธารณูปโภคพื้นฐานเพิ่มเติมแต่อย่างใด ซึ่งช่วยประหยัดงบประมาณของรัฐได้เป็นอย่างดี และช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้ ทุกที่ ทุกเวลา ได้อย่างที่ต้องการ

นอกจากนั้น ผลงานวิจัยหลายฉบับยังแสดงให้เห็นว่านักศึกษามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับโทรศัพท์มือถือและใช้งานเป็นอุปกรณ์หลัก เช่น จากการศึกษาของ พรชัย ยอดวิเศษศักดิ์, วีระยุทธ โถวประเสริฐ และ ศิริภัทร เกียรติพันธุ์สดีโส. (2557, น.367-377) พบว่านักศึกษาร้อยละ 91.5 ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชิงชาย สมประชา และ ณัฐพัชญ์ พยุงศักดิ์สกุล (2555, น.46) ที่พบว่า นักศึกษาร้อยละ ร้อยละ 87.0 คิดว่า การใช้โทรศัพท์มือถือของนักศึกษาในสถานศึกษาทำให้นักศึกษาเป็นที่ยอมรับทางสังคมของกลุ่มเพื่อน

อย่างไรก็ดี ณ ปัจจุบันมีการเรียนการสอนผ่านโทรศัพท์มือถืออยู่แล้ว แต่เป็นไปในลักษณะการให้ข้อมูลความรู้ในรูปแบบต่างๆผ่านโทรศัพท์มือถือ เช่น ตัวหนังสือ เสียง และวีดิทัศน์ เท่านั้น ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลความรู้ให้แก่ผู้เรียนเพียงด้านเดียวไม่มีปฏิสัมพันธ์กลับมาจากผู้เรียนแต่อย่างใด ทำให้เป็นการยากในการประเมินผู้เรียนในระหว่างที่ทำการเรียนรู้ได้ ต้องรอให้ถึงเวลาประเมินเสียก่อน อีกทั้งเมื่อเรียนผ่านมาระยะหนึ่งแล้วผู้เรียนไม่ได้ทำการทบทวนความรู้ที่ได้เรียนไปแล้วด้วยตัวเอง ผู้เรียนอาจจะลืมความรู้ที่เรียนผ่านมาแล้วได้ ซึ่งการลืมความรู้ที่เรียนมาแล้วเป็นปัญหาสำคัญต่อการเรียนรู้ในระดับต่อไปที่จำเป็นต้องใช้ความรู้ที่เรียนมาก่อนหน้านี้เป็นพื้นฐานในการเรียนต่อไป กลายเป็นภาระของผู้สอนต้องมาทบทวนเนื้อหาที่ผู้เรียนควรจะรู้มาก่อน

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ทางผู้วิจัยจึงต้องการนำเทคนิคสเปซริฟทิทิตชัน ซึ่งเป็นเทคนิคที่ทำงานอยู่บนพื้นฐานกระบวนการจดจำของสมองที่เรียกว่าสเปซอิงเอฟเฟค (Spacing effect) มาใช้จัดการ การเรียนรู้ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้สอดคล้องและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษาที่มีพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์มือถือในอัตราที่สูงและพกพาติดตัวตลอดเวลา โดยที่เทคนิคสเปซริฟทิทิตชัน เป็นการทวนความรู้ที่ได้เรียนมาแล้วซ้ำๆแบบเว้นระยะ โดยเงื่อนไขในการทวนซ้ำขึ้นอยู่กับคำตอบของนักเรียนต่อระบบการเรียนรู้ ส่งผลให้เพิ่มความสามารถในการจดจำของผู้เรียนให้รวดเร็วและคงทนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับคุณลักษณะของโทรศัพท์มือถือที่สามารถนำเสนอข้อมูลในลักษณะมัลติมีเดีย เช่น เสียง ภาพ ภาพวีดิทัศน์ และการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งช่วยในการจดจำและเรียนรู้ได้ดีขึ้น (ธนภฤต โพธิ์ซี, 2555, น. 53-55)(อภิเชษฐ์ ชาวเผือก, 2559, น. 1416-1431) ซึ่งการทดสอบซ้ำๆยังช่วยพัฒนาทักษะในเรื่องที่เรียนรู้ในดียิ่งขึ้น (Begley, K., Monaghan, M. S., & Qi, Y., 2013)

โดยที่ในรูปแบบในการซ้ำในหัวข้อเดียวกันถ้ามีการปรับความยากง่ายให้แตกต่างจากเดิมยังสามารถช่วยให้เรียนรู้ได้มากและเร็วขึ้นอีกด้วย (Wymbs, N. F., Bastian, A. J., & Celnik, P. A., 2016, pp.338-343) นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังเล็งเห็นว่าการนำเทคโนโลยีโมบายและเทคนิคสเปซริฟทิทิตชันมาใช้ในการเรียนรู้นั้นเป็นการเพิ่มทักษะด้านสารสนเทศและสื่อ



เทคโนโลยีให้แก่ผู้เรียน อีกทั้งเป็นการเพิ่มทักษะด้านการเพิ่มผลผลิตในการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 คือ ช่วยให้จดจำได้รวดเร็วและยาวนานขึ้นนั่นเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสังเคราะห์รูปแบบ เรื่อง รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีททีชัน
2. เพื่อประเมินรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีททีชัน โดยผู้เชี่ยวชาญ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ในเชิงวิชาการ ได้องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย คือ รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีททีชัน ที่สอดคล้องกับความต้องการในแผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปี 2559 รวมถึง การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
2. การนำไปใช้ประโยชน์ของชุมชน/หน่วยงาน
  - 2.1 มหาวิทยาลัย และอาจารย์ประจำหลักสูตร ได้รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีททีชัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา
  - 2.2 เป็นแนวทางในการศึกษาและวิจัยของผู้สนใจทั่วไป ในการพัฒนาระบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีททีชัน

### วิธีการวิจัย

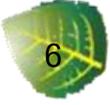
**1. ขั้นตอนการวิจัย** การดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีททีชันประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์รูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีททีชัน เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยและทฤษฎีต่างๆรวมถึงนโยบายของภาครัฐ และเก็บรวบรวมสถานการณ์ปัจจุบันในการเรียนรู้ออนไลน์ผ่านระบบเครือข่าย พร้อมทั้งนำเสนอแนวคิดการนำเทคนิคสเปซรีพีททีชันมาเพื่อช่วยในการเรียนรู้ จากผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์หรือทางการศึกษา ที่มีประสบการณ์การสอนหรือใช้งานระบบอีเลิร์นนิ่งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวน 31 คน เพื่อประเมินถึงความเหมาะสมและความต้องการของรูปแบบ

ขั้นตอนที่ 2 การสังเคราะห์รูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีททีชัน เป็นการร่างรูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีททีชัน โดยให้แต่ละองค์ประกอบย่อยของรูปแบบมีความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน โดยทำการประเมินความเหมาะสมองค์ประกอบของรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีททีชัน โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน แบ่งเป็นกลุ่ม 3 ด้านได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านการศึกษา และด้านมัลติมีเดีย

### 2 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์หรือทางการศึกษา ที่มีประสบการณ์การสอนหรือใช้งานระบบอีเลิร์นนิ่งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวน 31 คน โดยทำการคัดเลือกแบบเจาะจง เพื่อประเมิน บริบท สภาพ และความต้องการต่อการจัดการเรียนรู้โมบายเลิร์นนิ่งด้วยเทคนิคสเปซรีพีททีชัน



กลุ่มที่ 2 บุคลากรทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสายวิชาการ ที่มีประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านการศึกษา และด้านมัลติมีเดียไม่น้อยกว่า 3 ปี ด้านละ 3 คน รวมเป็นจำนวน 9 คน โดยทำการคัดเลือกแบบเจาะจงเพื่อประเมินความเหมาะสมของการสังเคราะห์รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีฟิทิชัน

### 3. เครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย

#### 3.1 เครื่องมือสำหรับขั้นตอนที่ 1

1) แบบประเมินความสอดคล้อง (IOC: Index of Item objective congruence) ของแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแนวทางหรือองค์ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โมบายเรียนรู้ด้วยเทคนิคสเปซรีฟิทิชันจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านโดยมีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามไม่ต่ำกว่า 0.67

2) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแนวทางหรือองค์ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โมบายเรียนรู้ด้วยเทคนิคสเปซรีฟิทิชัน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

3) เอกสารประกอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแนวทางหรือองค์ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โมบายเรียนรู้ด้วยเทคนิคสเปซรีฟิทิชัน

#### 3.2 เครื่องมือสำหรับขั้นตอนที่ 2

1) แบบประเมินความสอดคล้อง (IOC: Index of Item objective congruence) ของแบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อความเหมาะสมของการสังเคราะห์รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีฟิทิชัน จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านโดยมีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามไม่ต่ำกว่า 0.67

2) แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อความเหมาะสมของการสังเคราะห์รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีฟิทิชัน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ

3) เอกสารประกอบแบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อความเหมาะสมของการสังเคราะห์รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีฟิทิชัน

### 4. สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย แบ่งออกตามขั้นตอนการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์รูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีฟิทิชัน แบ่งผลการวิจัยในขั้นตอนนี้ออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

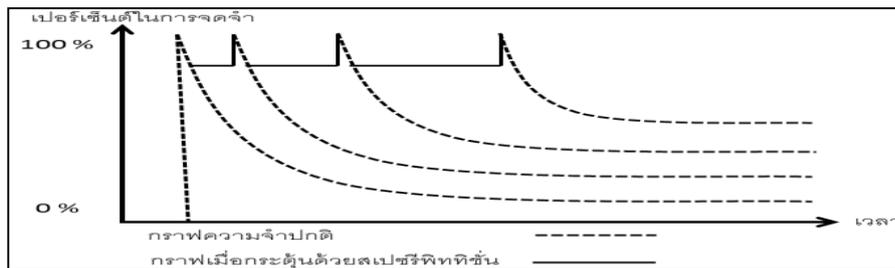
1.1 ผลของการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีฟิทิชัน ดังนี้

1) หลักการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 นั้นเป็นทักษะที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 สามารถ เรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับเทคโนโลยีในยุคสมัยที่มีการแข่งขันกันอย่างสูง แบ่งออกเป็น 4 ด้านหลักๆคือ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม, ทักษะชีวิตและการทำงาน ทักษะด้านสารสนเทศสื่อเทคโนโลยี และการเพิ่มผลผลิตในระดับสูง ซึ่งมีหลายองค์กรที่พัฒนารูปแบบของทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ออกมา แต่ที่เป็นที่นิยมได้แก่รูปแบบของเครือข่ายภาคี เพื่อทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21st Century Skills, 2009, p.1) งานวิจัยนี้เล็งเห็นว่า การนำเทคโนโลยีโมบายและเทคนิคสเปซรีฟิทิชันมาใช้ในการเรียนรู้นั้นเป็นการเพิ่มทักษะด้านสารสนเทศและสื่อเทคโนโลยีให้แก่ผู้เรียน



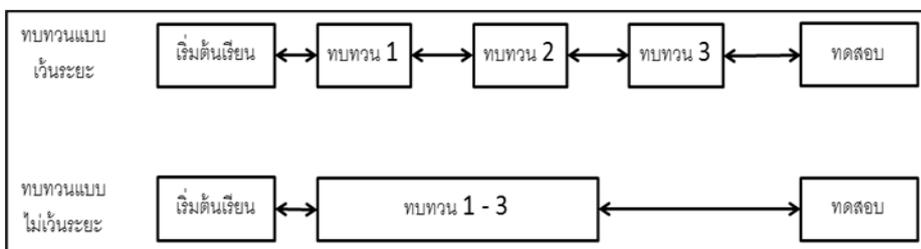
2) โมบายเลิร์นนิ่ง หรือ การเรียนรู้แบบเคลื่อนที่ เป็นระบบการเรียนรู้ผ่านอุปกรณ์พกพาซึ่งประกอบไปด้วย องค์ประกอบพื้นฐานดังต่อไปนี้ ผู้สอน ทำหน้าที่กำหนดเนื้อหาให้แก่ผู้เรียนและให้คำปรึกษา ผู้เรียน ทำหน้าที่เรียนผ่านระบบโมบายเลิร์นนิ่ง เนื้อหา เนื้อหาที่ผู้สอนสร้างขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับผู้เรียน สภาพแวดล้อม คือสถานที่ที่ผู้เรียนสามารถรับเนื้อหาที่จะใช้เรียน และการประเมินผล ทำการประเมินความสามารถในการเรียนของผู้เรียน คุณลักษณะของโมบายเลิร์นนิ่ง ประกอบด้วย ไว้ 7 ด้านได้แก่ Ubiquitous/Spontaneous, Blended, Portable, Interactive, Collaborative, และ Instant information (Ozdamli, F., & Cavus, N., 2011, p. 937-942) โดยในกรอบการวิจัยนี้ได้เลือกส่วนประกอบต่อไปนี้มาใช้ในงานวิจัย 1) Ubiquitous ผู้เรียนสามารถเป็นใครก็ได้ เรียนเวลาใดหรือที่ใดก็ได้ 2) Blended เป็นการเรียนแบบผสมผสาน ที่สามารถใช้ร่วมกับการเรียนแบบอื่นๆได้ 3) Interactive เนื้อหาที่เรียนสามารถตอบสนองกับผู้เรียนได้ และ 4) Instant Information สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้เรียนได้อย่างทันทีทันใด

3) เทคนิคสเปซรีพีทิตชัน (Spaced repetition technique) คือ เทคนิคช่วยจดจำที่อาศัยการค่อยๆเพิ่มเวลาในการทบทวนความรู้ที่ได้เรียนมาแล้ว โดยอาศัยหลักการที่ว่าร้อยละของความทรงจำจะค่อยๆลดลงในลักษณะของกราฟเอกซ์โพเนนเชียล (Exponential) ตามเวลาที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ หรือที่เรียกว่า ฟอรัททิงคิรฟ์ (Forgetting curve) ที่ถูกค้นพบโดย Ebbinghaus (1885) ซึ่งได้ทดลองเพื่อหาทางที่จะทำให้ความทรงจำต่อสิ่งที่เรารู้มันคงอยู่ให้ยาวนานขึ้นและได้ค้นพบว่า ถ้าพิจารณาตามจำนวนครั้งในการทบทวนที่เท่ากันแล้ว การทบทวนซ้ำๆแบบเว้นระยะจะให้ผลที่ดีกว่าการทบทวนซ้ำแบบรวดเดียว ซึ่งเรียกวธีการทบทวนซ้ำๆแบบเว้นระยะนี้ว่า สเปซซิงเอฟเฟค โดยภาพที่ 1 แสดง ฟอรัททิงคิรฟ์ ที่ถูกกระตุ้นด้วยเทคนิคสเปซรีพีทิตชัน และภาพที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างการทวนซ้ำแบบเว้นระยะ และไม่เว้นระยะ



ภาพที่ 1 ฟอรัททิงคิรฟ์ที่ถูกกระตุ้นด้วยเทคนิคสเปซรีพีทิตชัน

จากภาพที่ 1 แสดงฟอรัททิงคิรฟ์ที่ถูกกระตุ้นด้วยเทคนิคสเปซรีพีทิตชัน ซึ่งช่วยให้ร้อยละของความทรงจำเพิ่มขึ้นเรื่อยๆตามรอบการทวนซ้ำแบบเว้นระยะ



ภาพที่ 2 เปรียบเทียบระหว่างการทวนซ้ำแบบเว้นระยะ และไม่เว้นระยะ

จากภาพที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบการทบทวนแบบเว้นระยะและไม่เว้นระยะ ซึ่งการทบทวนแบบเว้นระยะจะช่วยให้มีความทรงจำที่ดีกว่าตามหลักการสเปซซิงเอฟเฟค



จากหลักการของสเปซซิงเอฟเฟคนี้ได้ถูกพัฒนาเป็นกระบวนการเรียนรู้แบบทวนซ้ำในลักษณะต่างๆที่เรียกว่าเทคนิคสเปซรีพีทชันที่มีอัลกอริทึมควบคุมการทำงานของเทคนิคที่หลากหลายรูปแบบ เช่น Leitner algorithm (ไลท์เนอร์ อัลกอริทึม) และ Supermemo algorithm (ซูเปอร์เมมโม อัลกอริทึม)(ชายแดน มิ่งเมือง วรปภา อารีราษฎร์ และ ธรัช อารีราษฎร์, 2560, น.167-176) ซึ่งพบว่าสเปซรีพีทชันเทคนิคมีประสิทธิภาพในการเรียกคืนความจำในหลากหลายด้าน (Blocki, J., Komanduri, S., Cranor, L., & Datta, A., 2014, pp.10-12) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอีกหลายฉบับที่กล่าวถึงประสิทธิภาพของเทคนิคดังกล่าว (Chukharev-Hudilainen, E., & Klepikova, T. A., 2016, pp.334-354) (Bower, J. V., & Rutson-Griffiths, A., 2016, pp.1238-1248)

รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทชัน ได้ดัดแปลงซูเปอร์เมมโม อัลกอริทึม เวอร์ชัน 2 (Wozniak, P. A.,1998) มาใช้ในการทวนซ้ำซึ่งเป็นที่นิยมในการควบคุมการทวนซ้ำความรู้ให้แก่ผู้เรียน ซึ่งอัลกอริทึมนี้จะคำนวณการทวนซ้ำเป็นระยะเวลาอ้างอิงตามความยากง่ายของความรู้จากการประเมินของผู้เรียน ทำให้จำนวนรอบและระยะเวลาการทวนซ้ำจะแตกต่างกันไปแต่ละผู้เรียนซูเปอร์เมมโม อัลกอริทึม เวอร์ชัน 2 ฉบับมาตรฐานมีการกำหนดรอบเวลาทวนซ้ำมีหน่วยเป็นวัน แต่ในรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทชันจะมีการลดหน่วยเวลาทวนซ้ำเป็นหน่วยเป็นวินาที ซึ่งมีงานวิจัยที่ทำการลดรอบเวลาทวนซ้ำเป็นหน่วยวินาทีกับสเปซรีพีทชันเทคนิค (Edge, D., Fitchett, S., Whitney, M., & Landay, J., 2012, pp.431-440) พบว่าให้ผลไม่แตกต่างกับที่ใช้หน่วยเวลาทวนซ้ำเป็นหน่วยวันและเหมาะสมสำหรับใช้งานกับโทรศัพท์มือถือ

ซูเปอร์เมมโม อัลกอริทึม เวอร์ชัน 2 ที่นำมาใช้ในรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทชันมีกระบวนการทำงานดังต่อไปนี้ โดยปรับหน่วยเวลาทวนซ้ำเป็น 15 วินาที

**ตารางที่ 1** ขั้นตอนการทำงานของ ซูเปอร์เมมโม อัลกอริทึม เวอร์ชัน 2 ที่ถูกดัดแปลงมาใช้ในรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทชัน

ขั้นตอนของ ซูเปอร์เมมโม อัลกอริทึม เวอร์ชัน 2
ขั้นที่ 1. แบ่งความรู้ออกเป็น item ขนาดเล็กๆ โดยในแต่ละ item ประกอบไปด้วย ตัวแปรดังนี้ $n$ : รอบที่ทบทวน, $EF$ : ค่าสัมประสิทธิ์ความง่าย, $q$ : ค่าประเมินความง่าย
ขั้นที่ 2. กำหนดค่าเริ่มต้นของค่าสัมประสิทธิ์ความง่ายเป็นค่าปานกลางทุก item หรือ $EF$ เท่ากับ 2.5
ขั้นที่ 3. ให้ผู้ใช้ทำการทบทวนแต่ละ item โดยกำหนดให้ในรอบแรกในการทบทวน เป็น 15 วินาที และรอบที่สองในการทบทวนเป็น 6 วันตามลำดับ และในรอบที่สามเวลาในการทบทวนจะได้ออกการคำนวณโดยสามารถแสดงเวลาในการวนรอบได้ดังสมการต่อไปนี้ กำหนด ให้ $I(1)$ เท่ากับ 1 และ $I(2)$ เท่ากับ 6 เมื่อ $n$ มากกว่า 2 กำหนดให้ $I(n) = 1(n - 1)EF$ ถ้า $I(n)$ คำนวณออกมาไม่เป็นจำนวนเต็มให้ปัดขึ้นเป็นจำนวนเต็ม โดยที่ $n$ คือ รอบที่ทบทวน, $I(n)$ คือ ระยะเวลาที่จะทบทวนครั้งต่อไปของครั้งที่ $n$ ของการทบทวน (วัน), $EF$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความง่าย
ขั้นที่ 4. ในแต่ละรอบของการทวนซ้ำ item จะถูกประเมินความง่ายโดยผู้ใช้งาน โดยมีระดับในการประเมินดังนี้ 5 – ง่ายมาก, 4 – ง่าย, 3 – ปานกลาง, 2 – ยาก, และ 1 – ยากมาก
ขั้นที่ 5. ทุกครั้งที่มีการทบทวนจะมีการปรับระดับค่าสัมประสิทธิ์ความง่ายของ item นั้น ๆ ด้วยสมการต่อไปนี้ $EF' = EF - 0.8 + 0.28q - 0.02q^2$ โดยที่ $EF'$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความง่ายใหม่, $EF$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความง่ายเดิม, $q$ คือ ค่าประเมินความง่ายโดยผู้ใช้งาน (5 ถึง 1), ถ้าค่า $EF'$ มีค่าต่ำกว่า 1.3 ให้กำหนดเป็น 1.3
ขั้นที่ 6. เมื่อผลการประเมินความง่ายโดยผู้ใช้นี้มีค่าต่ำกว่า 3 หรือผลการประเมินอยู่ในระดับยากหรือ ยากมาก ให้ item นั้นทำการเริ่มต้นรอบทบทวนที่ 1 ใหม่เลยโดยที่ไม่เปลี่ยนค่า $EF$
ขั้นที่ 7. ให้ทำการทบทวนซ้ำทุก item ที่มีค่า $q$ ต่ำกว่า 4 และจะหยุดทบทวนเมื่อทุก item มีค่า $q$ เท่ากับ 4 เป็นอย่างน้อย



4) กระบวนการเรียนรู้แบบเอ็มไอเอพี (MIAP) คือ ผู้สอนจัดกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนโดยผ่านขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นสนใจปัญหา (Motivation) 2) ขั้นศึกษาข้อมูล (Information) 3) ขั้นพยายาม (Application) และขั้นสำเร็จผล (Progress) เพื่อให้ผู้เรียนได้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนด (เดชพล ใจปันทา, วรปภา อารีราษฎร์ และธรัช อารีราษฎร์, 2559, น.59-72) (มยุรี เกื้อสกุล, 2560, น.31-46)

5) ระบบผู้เชี่ยวชาญด้วยค่าตัวประกอบความแน่นอน (Expert system with certainty factor) วิลาส ววงค์ และ บุญเจริญ ศิริเนาวกุล (2535) กล่าวว่า ระบบผู้เชี่ยวชาญ คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เก็บความรู้เกี่ยวกับปัญหาและการอนุมานเพื่อนำไปสู่ผลสรุปหรือคำตอบของปัญหานั้น ความรู้ที่เก็บมีทั้งความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริงที่อาจจะถูกบันทึกไว้ในรูปของตารางหรือเอกสารทางวิชาการและความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์นั้น ซึ่งระบบผู้เชี่ยวชาญได้ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อใช้งานในระบบต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ Bassil (2012, pp.11-21) ที่กล่าวว่า ระบบผู้เชี่ยวชาญหรือจะเรียกว่าระบบฐานความรู้ เป็นโปรแกรมที่จำลองการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ระบบผู้เชี่ยวชาญไม่ได้ใช้การทำงานในลักษณะดั้งเดิมในการแก้ปัญหา แต่ใช้ความรู้ที่สามารถอ้างอิงได้เพื่อหาบทสรุปและวิธีการในการแก้ปัญหา โดยที่ระบบผู้เชี่ยวชาญเป็นสาขาย่อยของระบบปัญญาประดิษฐ์ ระบบผู้เชี่ยวชาญจะประกอบด้วย 2 ส่วนประกอบสำคัญประกอบด้วย (1) ฐานความรู้ ที่ใช้เก็บองค์ความรู้ และ (2) กลไกอนุมาน ที่จะนำความรู้จากฐานความรู้มาประมวลผลเพื่อให้ได้ข้อสรุป สำหรับการอนุมานระดับความเข้าใจของผู้เรียนจากแบบฝึกหัดหรือแบบทดสอบเพื่อประเมินระดับความเข้าใจของผู้เรียนนั้น ผลคะแนนที่ได้มีโอกาสเกิดความไม่แน่นอน (Uncertainty) ขึ้นได้ ยกตัวอย่างเช่น ผู้เรียน 2 คนที่ได้คะแนนทดสอบโดยรวมอยู่ในเกณฑ์เดียวกัน แต่ข้อที่ทำถูกนั้นไม่เหมือนกัน นั่นคือเกิดความไม่แน่นอนของเหตุที่ทำให้เกิดผล มีความเป็นไปได้หลากหลายรูปแบบของคะแนนที่ทำให้ผลการเรียนอยู่ในเกณฑ์เดียวกัน (Giarratano, J.C. & Riley, G., 2004, pp.1-4)

ตัวประกอบความแน่นอน (Certainty factor) เป็นค่าที่ใช้ในการแก้ปัญหาความไม่แน่นอน โดยกำหนดกฎในลักษณะ “if e then h” คือ ถ้ามีหลักฐาน e จะทำให้เป็นไปตามสมมติฐาน h โดยในแต่ละกฎจะมีค่า CF กำหนดไว้ ซึ่งค่า CF นั้นถูกกำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ค่า CF มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ถ้าค่า CF มีค่าระหว่าง -1 ถึง 0 แสดงว่าตามหลักฐานแล้วมีเหตุผลที่จะไม่เชื่อในสมมติฐาน แต่ถ้าค่า CF มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 แสดงว่าตามหลักฐานแล้วมีเหตุผลที่จะเชื่อในสมมติฐาน ซึ่งเราสามารถคำนวณค่าโดยรวมของ CF ทั้งหมดจากทุกหลักฐาน e ที่มีสมมติฐาน h เหมือนกันได้ตามสมการที่เรียกว่า parallel-combination function ดังนี้ (Heckerman, D, 1992, pp.131-138)

$$CF_{\text{รวม}} = \begin{cases} CF_{e_1} + CF_{e_2} - CF_{e_1}CF_{e_2} & \text{เมื่อ } CF_{e_1}, CF_{e_2} \geq 0 \\ CF_{e_1} + CF_{e_2} + CF_{e_1}CF_{e_2} & \text{เมื่อ } CF_{e_1}, CF_{e_2} < 0 \\ \frac{CF_{e_1} + CF_{e_2}}{1 - \min(|CF_{e_1}|, |CF_{e_2}|)} & \text{ในกรณีอื่นๆ} \end{cases}$$

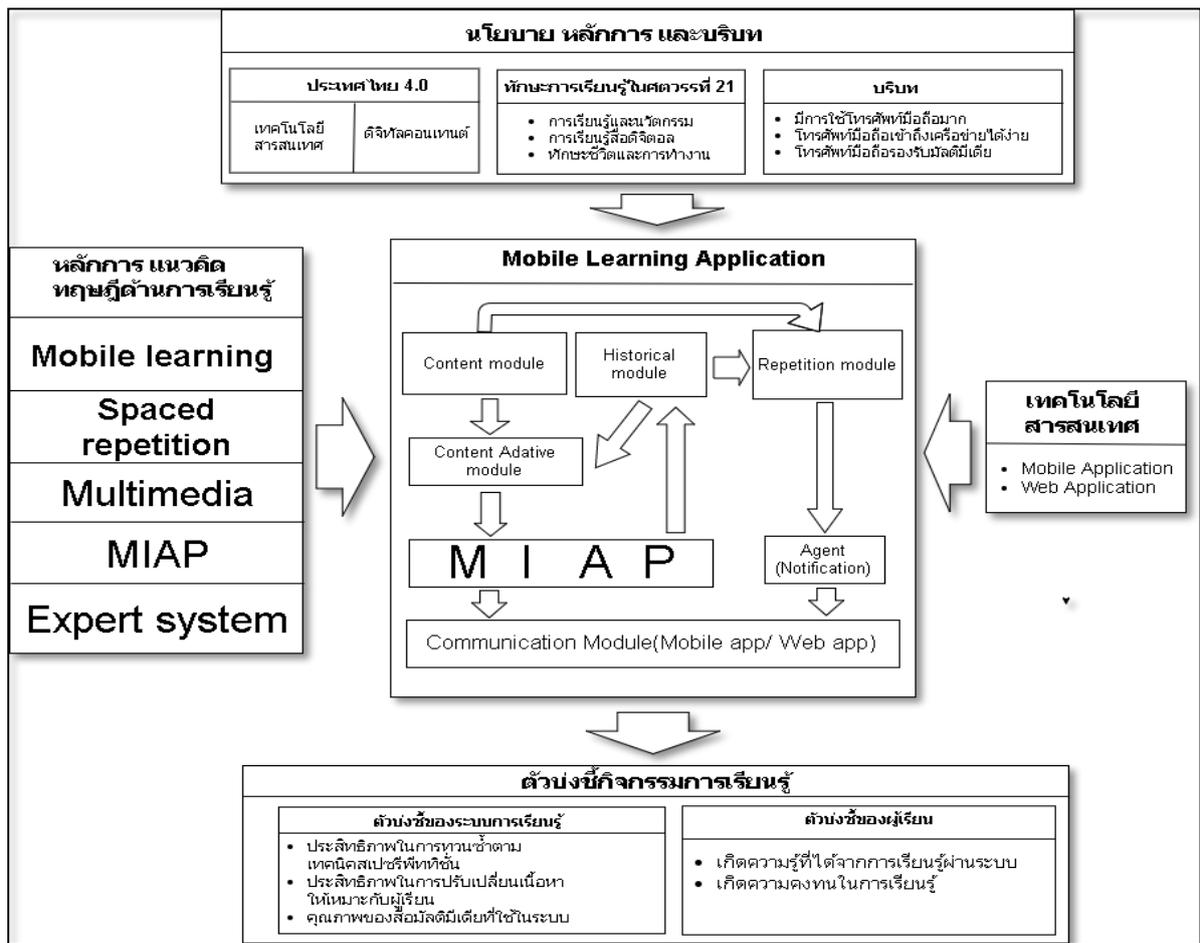
โดยเราจะให้สมมติฐาน h เป็นความเข้าใจของผู้เรียนแล้วผลการทำข้อสอบในแต่ละข้อเป็นหลักฐาน e โดยข้อสอบแต่ละข้อจะถูกสร้างโดยผู้เชี่ยวชาญแล้วทำการหาค่าความยากง่ายของข้อสอบแต่ละข้อ (พิสุทธา อารีราษฎร์, 2551, น.125) นั่นคือเป็นการกำหนดค่า CF ให้แก่ข้อสอบนั่นเอง โดยถ้าผู้เรียนทำข้อสอบถูกจะได้ค่า CF เป็นบวก ในกรณีที่ทำข้อสอบผิดจะได้ค่า CF เป็นลบ โดยในตอนเริ่มต้นเราจะให้ค่า CF รวม เป็น ศูนย์ จากนั้นนำผลการทำข้อสอบแต่ละข้อของผู้เรียนมาคำนวณหาค่า CF รวม ไปเรื่อยๆ (วิทยา อารีราษฎร์, 2549, น.40-47)

1.2 ผลการสำรวจบริบท สภาพ และความต้องการต่อการจัดการเรียนรู้โมบายเลิร์นนิ่งด้วยเทคนิคสเปรีฟิทธิชัน จากผู้เชี่ยวชาญ ด้านคอมพิวเตอร์หรือทางการศึกษา ที่มีประสบการณ์การสอนหรือใช้งานระบบอีเลิร์นนิ่งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางได้การศึกษาจำนวน 31 คน โดยนำเสนอกรอบแนวคิด

การวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในทุกด้านมากกว่าร้อยละ 80 จำนวน (ชายแดน มิ่งเมือง วรภา อารีราษฎร์ และ ธรัช อารีราษฎร์, 2560, น.167-176)

**2. ผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 2 การสังเคราะห์รูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทิตชัน**

การสังเคราะห์รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทิตชัน โดยนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์รูปแบบสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทิตชัน สามารถนำมาสังเคราะห์รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทิตชัน ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทิตชัน

จากภาพที่ 3 รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทิตชัน ที่ได้จากการสังเคราะห์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้าน นโยบาย หลักการ และ บริบท ที่เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทิตชัน ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่

2.1.1 นโยบาย ประเทศไทย 4.0 ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสร้างดิจิทัลคอนเทนต์

2.1.2 หลักการเรียนรู้ ได้แก่ ทักษะในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

2.1.3 บริบทการใช้งานโทรศัพท์มือถือ ได้แก่ การใช้งานที่มาก สามารถเข้าถึงเครือข่ายได้ง่าย และมีความสามารถในการใช้งานมัลติมีเดีย

2.2 ด้าน หลักการแนวคิด ทฤษฎีการเรียนรู้ ที่ใช้เป็นหลักการทางวิชาการที่ช่วยให้การเรียนรู้ประสบผลสำเร็จ ประกอบไปด้วย 5 ส่วนได้แก่

2.2.1 โมบายเลิร์นนิ่ง ได้แก่ การเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถปรับได้ตามผู้เรียน เป็นการเรียนแบบตอบสนอง, และมีการใช้มัลติมีเดีย

2.2.2 สเปซพีททีทึซัน ได้แก่ การกระตุ้นในมีการเรียนรู้ และเกิดความคงทนในการเรียนรู้

2.3.3 มัลติมีเดีย ได้แก่ การทำให้เกิดความน่าสนใจในการเรียนรู้ และทำให้เกิดความคงทนในการเรียนรู้

2.3.4 เอ็มไอเอพี (MIAP) ได้แก่ การทำให้การเรียนรู้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

2.3.5 ระบบผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ การปรับให้เหมาะสมของการนำเสนอเนื้อหาที่ระดับความสามารถของผู้เรียนเพื่อช่วยให้ผู้เรียนไม่เบื่อหรือท้อแท้ในการเรียนรู้ โดยในระบบนี้ใช้ ระบบผู้เชี่ยวชาญด้วยค่าตัวประกอบความแน่นอน

2.3 ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบไปด้วย 2 ส่วนได้แก่

2.3.1 โมบายแอปพลิเคชัน ได้แก่ ซอฟต์แวร์ที่ทำงานบนโทรศัพท์มือถือทำหน้าที่ตอบสนองกับผู้เรียนในการใช้งานรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซพีททีทึซัน

2.3.2 เว็บแอปพลิเคชัน ได้แก่ ซอฟต์แวร์ที่ทำงานบนเซิร์ฟเวอร์เพื่อให้บริการแก่ผู้ควบคุมระบบในการบริหารจัดการระบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซพีททีทึซัน

2.4 ด้าน ตัวบ่งชี้กิจกรรมการเรียนรู้ ได้แก่ การประเมินผลของระบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซพีททีทึซัน ประกอบไปด้วย 2 ส่วน

2.4.1 ตัวบ่งชี้ของระบบการเรียนรู้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ดังต่อไปนี้

1) ประสิทธิภาพในการทวนซ้ำตามเทคนิคสเปซพีททีทึซัน ว่าสามารถทวนซ้ำได้ตรงตามอัลกอริทึมได้อย่างถูกต้อง

2) ประสิทธิภาพในการปรับเปลี่ยนเนื้อหาให้เหมาะสมกับระดับของผู้เรียน ว่าสามารถปรับเปลี่ยนการนำเสนอเนื้อหาได้ตรงตามระบบผู้เชี่ยวชาญด้วยค่าตัวประกอบความแน่นอนอย่างถูกต้อง

3) คุณภาพของสื่อมัลติมีเดียที่ใช้ในระบบ ว่าเหมาะสมสำหรับผู้เรียนในแต่ละระดับหรือไม่

2.4.2 ตัวบ่งชี้ของผู้เรียน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ดังต่อไปนี้

1) เกิดการเรียนรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ผ่านระบบ

2) เกิดความคงทนในการเรียนรู้

2.5 ด้าน โมบายเลิร์นนิ่งแอปพลิเคชัน (Mobile learning application) ได้แก่โมดูลการทำงานของระบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซพีททีทึซัน

2.5.1 คอนเทนต์ โมดูล (Content module) ทำหน้าที่จัดการเนื้อหาสำหรับการเรียนรู้

2.5.2 ฮีลทรี โมดูล (Historical module) ทำหน้าที่เก็บประวัติการใช้งานระบบของแต่ละผู้เรียน

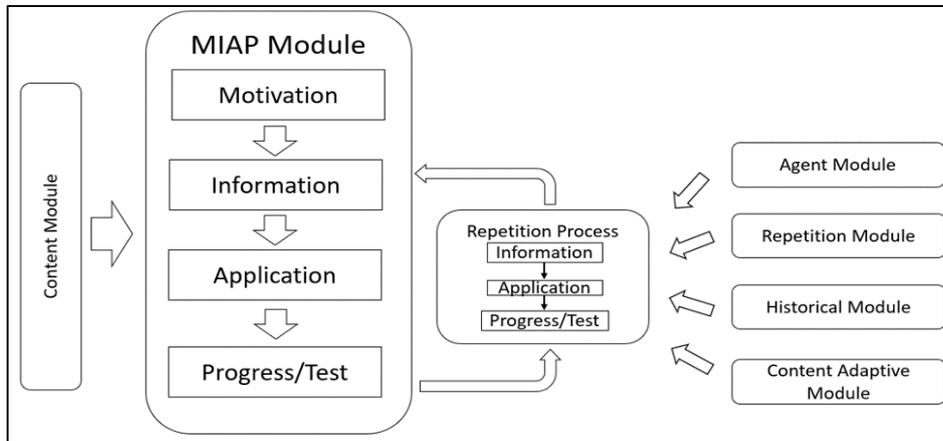
2.5.3 คอนเทนต์ อแดปทีฟ โมดูล (Content adaptive module) ทำหน้าที่ปรับเปลี่ยนเนื้อหาสำหรับการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับระดับของแต่ละผู้เรียน

2.5.4 รีพีททีทึซัน โมดูล (Repetition module) ทำหน้าที่ควบคุมการทวนซ้ำของเนื้อหา

2.5.5 เอ็มไอเอพี โมดูล (MIAP module) ทำหน้าที่ควบคุมกระบวนการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนแต่ละคน

2.5.6 เอเจนต์ โมดูล (Agent module) ทำหน้าที่แจ้งเตือนให้กับผู้เรียน

จากรูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาสร้างแอปพลิเคชันที่มีโมดูลตามรูปแบบ โดยทำงานของแอปพลิเคชันแสดงโครงสร้างการทำงานในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กระบวนการทำงานของแอปพลิเคชันกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทชัน

แอปพลิเคชันเริ่มทำงานจากเอ็มไอเอพี โมดูล เมื่อผู้เรียนทำการเข้าสู่ระบบโมดูลจะเริ่มดำเนินการโดยเริ่มจากการจูงใจให้แก่ผู้เรียนตามขั้นสนใจปัญหา จากนั้นจึงทำการส่งข้อมูลความรู้ให้กับผู้เรียนตามขั้นศึกษาข้อมูล แล้วตามด้วยการให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดตามขั้นพยายาม และทำข้อสอบเพื่อประเมินผู้เรียนตามขั้นสำเร็จผล โดยที่เนื้อหาบทเรียน แบบฝึกหัด และข้อสอบจะถูกดึงมาจากคอนเทนต์ โมดูล

จากกระบวนการทวนซ้ำดำเนินการโดยดัดแปลง อัลกอริทึม ซุปเปอร์เมมโม เวอร์ชัน 2 ทำการลดเวลาฐานในการทวนซ้ำจากหน่วยที่เป็นวินาทีเป็นวินาทีเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ การทำแบบฝึกหัดของผู้เรียนที่เน้นคำถามในการจดจำเนื้อหาบทเรียนตามขั้นพยายามของ เอ็มไอเอพี โมดูล นอกจากนั้นการทำแบบฝึกหัดยังใช้ในการควบคุมเวลาและจำนวนการทวนซ้ำของแบบฝึกหัด รวมถึงควบคุมการเข้าถึงเนื้อหาบทเรียนในหัวข้อถัดไป โดยที่แบบฝึกหัดจะออกแบบเน้นในการจดจำในลักษณะเป็นการจับคู่ ที่เลียนแบบการจดจำคำศัพท์ที่เป็นที่นิยมใช้ในเทคนิคสเปซรีพีทชัน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนจดจำเนื้อหาการเรียนได้ดีและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยวนรอบในการทวนซ้ำจะขึ้นอยู่กับผลการประเมินความจดจำได้ของเนื้อหาที่ได้จากการเรียนรู้ผ่านระบบ โดยที่ในรอบการทวนซ้ำจะทำการติดต่อกับเอเจนต์ โมดูล ทำหน้าแจ้งเตือน ให้กับผู้เรียน รีพีทชัน โมดูลทำหน้าที่ควบคุมการทวนซ้ำของเนื้อหา ฮิลทรี โมดูลทำหน้าที่เก็บประวัติการใช้งานระบบของแต่ละผู้เรียน คอนเทนต์ อแดปทีฟ โมดูลทำหน้าที่ปรับเปลี่ยนเนื้อหาสำหรับการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับระดับของแต่ละผู้เรียน

**3. ผลการประเมินความเหมาะสมองค์ประกอบของกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทชัน โดยผู้เชี่ยวชาญ** ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รศ.ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์ รศ.ดร.เชษฐาเนติ ศรีสอาน ผศ.ดร. จิรวิภา ภูบุญชอบ ด้านการศึกษา ผศ.ดร.ศักดิ์ชาย ตั้งวรรณวิทย์ ผศ.ดร.พรสวรรค์ วงศ์ตาธรรม ผศ.ดร.แสงเพชร พระฉาย และด้านมัลติมีเดีย ผศ.ดร.รัตนโชติ เทียนมงคล ดร. สุนันทา กลิ่นถาวร ดร.อภิธา รุณวาทย์ ได้ผลดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ผลการประเมินรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีพีทชัน

รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเหมาะสมองค์ประกอบของรูปแบบ 5 องค์ประกอบ			
1.1) องค์ประกอบด้านนโยบาย หลักการ และ บริบท	4.78	0.44	มากที่สุด
1.2) องค์ประกอบด้านหลักการแนวคิด ทฤษฎีด้านการเรียนรู้	4.78	0.44	มากที่สุด
1.3) องค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.78	0.44	มากที่สุด
1.4) องค์ประกอบด้านโมบายเลิร์นนิ่งแอปพลิเคชัน	4.78	0.44	มากที่สุด
1.5) องค์ประกอบด้านตัวบ่งชี้กิจกรรมการเรียนรู้	4.56	0.53	มากที่สุด
2. ด้านความเหมาะสมของนโยบาย หลักการ และ บริบท			
2.1) นโยบายประเทศไทย 4.0 หรือ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมปี 2559	4.89	0.33	มากที่สุด
2.2) หลักการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	5.00	0.00	มากที่สุด
2.3) บริบทการใช้โทรศัพท์มือถือของนักศึกษา	4.67	0.50	มากที่สุด
3. ด้านความเหมาะสมของหลักการแนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้			
3.1) การเรียนรู้แบบโมบาย (Mobile learning)	4.67	0.50	มากที่สุด
3.2) เทคนิคสเปซรีพีทชัน (Spaced repetition)	4.89	0.33	มากที่สุด
3.3) มัลติมีเดียบนโทรศัพท์มือถือ	4.67	0.50	มากที่สุด
3.4) กระบวนการเรียนรู้แบบ MIAP	4.67	0.50	มากที่สุด
3.5) ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert system)	4.78	0.44	มากที่สุด
4. ด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้			
4.1) โมบาย แอปพลิเคชัน (Mobile application)	5.00	0.00	มากที่สุด
4.2) เว็บแอปพลิเคชัน (Web Application)	4.89	0.33	มากที่สุด
5. ด้านความเหมาะสมขององค์ประกอบโมบายเลิร์นนิ่งแอปพลิเคชัน			
5.1) Content module	4.78	0.44	มากที่สุด
5.2) Historical module	4.78	0.44	มากที่สุด
5.3) Content adaptive module	4.78	0.44	มากที่สุด
5.4) Repetition module	4.78	0.44	มากที่สุด
5.5) MIAP	4.78	0.44	มากที่สุด
5.6) Agent	4.78	0.44	มากที่สุด
5.7) Communication module	4.78	0.44	มากที่สุด
6. ด้านความเหมาะสมของตัวบ่งชี้กิจกรรมการเรียนรู้			
6.1) ตัวบ่งชี้ของระบบการเรียนรู้			
6.1.1) ประสิทธิภาพในการทวนซ้ำตามเทคนิคสเปซรีพีทชัน	4.78	0.44	มากที่สุด
6.1.2) ประสิทธิภาพในการปรับเปลี่ยนเนื้อหาให้เหมาะสมกับระดับของผู้เรียน	4.78	0.44	มากที่สุด
6.1.3) คุณภาพของสื่อมัลติมีเดียที่ใช้ในระบบ	4.67	0.50	มากที่สุด

รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น
6.2) ตัวบ่งชี้ของผู้เรียน			
6.2.1) ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา	4.67	0.50	มากที่สุด
6.2.2) ความคงทนในการเรียนรู้	4.67	0.50	มากที่สุด
รวม	4.77	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านความเหมาะสมองค์ประกอบของรูปแบบ 5 องค์ประกอบ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 ด้านนโยบายหลักการและบริบท อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 ด้านหลักการแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 ด้าน Mobile Learning Application อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 ด้านตัวบ่งชี้กิจกรรมการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46

### อภิปรายผล

รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีฟิทิทชันประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ส่วน โดยในภาพรวมผู้เชี่ยวชาญประเมินว่า เห็นด้วยมากที่สุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้าน นโยบาย หลักการ และ บริบท ผู้เชี่ยวชาญประเมิน เห็นด้วยมากที่สุด เพราะสอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 ที่ต้องการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาขับเคลื่อนประเทศ โดยเป็นการเพิ่มทักษะด้านสารสนเทศและสื่อเทคโนโลยีให้แก่ผู้เรียนตามหลักการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนของประชากรอีกด้วย
2. ด้านหลักการแนวคิดทฤษฎี ผู้เชี่ยวชาญประเมิน เห็นด้วยมากที่สุด เพราะโทรศัพท์มือถือสามารถทำงานสอดคล้องกับ หลักการโมบายเลิร์นนิ่ง การใช้เทคนิคสเปซรีฟิทิทชัน การนำเสนอในรูปแบบมัลติมีเดีย การเรียนรู้แบบ MIAP และการประเมินผู้เรียนโดยใช้แบบทดสอบโดยใช้หลักการ Expert system
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญประเมิน เห็นด้วยมากที่สุด เพราะโทรศัพท์มือถือสอดคล้องกับการนำ โมบายแอปพลิเคชัน และ เว็บแอปพลิเคชันมาใช้
4. ด้านโมบายเลิร์นนิ่งแอปพลิเคชัน ผู้เชี่ยวชาญประเมิน เห็นด้วยมากที่สุด เพราะประกอบไปด้วยส่วนต่างๆที่สอดคล้องกับหลักการแนวคิดทฤษฎีที่นำไปใช้กับระบบ
5. ด้านตัวบ่งชี้กิจกรรมการเรียนรู้ ผู้เชี่ยวชาญประเมิน เห็นด้วยมากที่สุดเพราะ มีการประเมินระบบการเรียนรู้ และผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับด้านที่ 2 3 และ 4

### ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้จะมีการนำผลการวิจัยไปใช้ ควรระบุถึงรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีฟิทิทชันและเหตุผลในการเลือกใช้รูปแบบนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

การวิจัยในครั้งต่อไปควรพัฒนาระบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมัลติมีเดียบนเทคโนโลยีโมบายโดยใช้เทคนิคสเปซรีฟิทิทชัน เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป



### บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- ชายแดน มิ่งเมือง, วรปภา อารีราษฎร์ และ ธรัช อารีราษฎร์. (2560). ผลการศึกษาการจัดการเรียนรู้โมบายเลิร์นนิ่งด้วยเทคนิคสเปซรีพีทชัน. *วารสารการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม*, 4(2), 167-176.
- เชิงชาย สมประชา และณัฐพัชญ์ พยุงศักดิ์สกุล (2555). *ศึกษาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือในเวลาเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- เดชพล ใจปันทา, วรปภา อารีราษฎร์ และธรัช อารีราษฎร์. (2559). การส่งเสริมครูประยุกต์ใช้สื่อผสมเพื่อการเรียนการสอน วิทยาศาสตร์ด้วยกระบวนการกลุ่ม. *วารสารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 6(1), 59-72.
- ธนภุต โปธิชี. (2555) *ผลการใช้เกมสมัลติมีเดียเพื่อพัฒนาการจำและความคงทนในการจำคำศัพท์ภาษาอังกฤษของนักเรียน ระดับประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดชินวราราม (เจริญผลวิทยาเขต)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต). สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กรุงเทพฯ.
- พรชัย ยอดวิเศษศักดิ์, วีระยุทธ โถวประเสริฐ และศิริภัทร เกียรติพันธุ์สไต. (2557) ทักษะคิดและพฤติกรรมของนักศึกษา แพทย์ต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนชั้นคลินิก. *ธรรมศาสตร์เวชสาร*, 14(3), 367-377.
- พิสุทธา อารีราษฎร์. (2551). *การพัฒนาซอฟต์แวร์ทางการศึกษา*. มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์
- มยุรี เกื้อสกุล. (2560). การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติระหว่างวิธีสอนแบบเอสทีเอดี (STAD) กับแบบเอ็มไอเอพี (MIAP) รายวิชาการบัญชีการเงิน หลักสูตรปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธนบุรี. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 11(26), 31-46.
- วิทยา อารีราษฎร์. (2549). *การพัฒนารูปแบบการสอนใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนแบบอัจฉริยะและมีส่วนร่วมผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ
- วิลาส ววงค์ และบุญเจริญ ศิริเราวกุล. (2535). *ระบบผู้เชี่ยวชาญ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในประเทศไทย ปี 2563 Thailand Internet User Profile 2020* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ.
- อภิเชษฐ์ ชาวเผือก. (2559). การพัฒนาเกมการศึกษาบนแท็บเล็ตโดยใช้เทคนิคช่วยจำเพื่อส่งเสริมความคงทนในการจำ คำศัพท์ภาษาอังกฤษ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวัดสะแกงาม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 9(2), 1416-1431.
- Bassil, Y. (2012). Expert PC Troubleshooter with Fuzzy-Logic and Self-Learning Support. *International Journal of Artificial Intelligence & Applications (IJAA)*, 3(2), 11-21. doi: 10.5121/ijaa.2012.3202.
- Begley, K., Monaghan, M. S., & Qi, Y. (2013). Repeated Testing to Improve Skills in a Pharmacy Practice Laboratory Course. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 77(6), 130.
- Blocki, J., Komanduri, S., Cranor, L., & Datta, A. (2014). *Spaced Repetition and Mnemonics Enable Recall of Multiple Strong Passwords*. Retrieved from <https://arxiv.org/abs/1410.1490>

- Böhmer, M., Hecht, B., Schöning, J., Krüger, A., & Bauer, G. (2011). Falling asleep with Angry Birds, Facebook and Kindle: A Large Scale Study on Mobile Application Usage. In *13th International Conference on Human Computer Interaction with Mobile Devices and Services* (pp. 47-56). Stockholm: ACM.
- Bower, J. V., & Rutson-Griffiths, A. (2016). The Relationship between the Use of Spaced Repetition Software with a TOEIC Word List and TOEIC Score Gains. *Computer Assisted Language Learning, 29*(7), 1238-1248.
- Chukharev-Hudilainen, E., & Klepikova, T. A. (2016). The Effectiveness of Computer-Based Spaced Repetition in Foreign Language Vocabulary Instruction: A Double-Blind Study. *Calico Journal, 33*(3), 334-354.
- Edge, D., Fitchett, S., Whitney, M., & Landay, J. (2012, September). MemReflex: Adaptive Flashcards for Mobile Microlearning. In *Proceedings of the 14th international Conference on Human-computer Interaction with Mobile Devices and Services* (pp. 431-440). California: ACM.
- Giarratano, J. C., & Riley, G. (2004). *Expert Systems: Principles and Programming* (4<sup>th</sup> ed.). Course Technology.
- GSM Association. (2019) *Mobile Economic Impact Thailand*. Retrieved January 19, 2020, from <https://www.gsma.com/betterfuture/wp-content/uploads/2019/08/Mobile-Economic-Impact-2019-Thailand.pdf>
- Heckerman, D. (1992). The Certainty-Factor Model. *Encyclopedia of Artificial Intelligence*, 131-138.
- Ozdamli, F., & Cavus, N. (2011). Basic Elements and Characteristics of Mobile Learning. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 28*, 937-942.
- Partnership for 21st Century Skills. (2009). P21 Framework Definitions. in *A Framework for 21st Century Learning*. Retrieved from <https://eric.ed.gov/?id=ED519462>.
- Srinuan, C., Srinuan, P., & Bohlin, E. (2012). An Analysis of Mobile Internet Access in Thailand: Implications for Bridging the Digital Divide. *Telematics and Informatics, 29*(3), 254-262.
- Wozniak, P. A. (1998). SuperMemo 2: Algorithm.
- Wymbs, N. F., Bastian, A. J., & Celnik, P. A. (2016). Motor Skills Are Strengthened through Reconsolidation. *Current Biology, 26*(3), 338-343.



Received: 14-02-2022  
Revised: 19-07-2022  
Accepted: 02-08-2022

การพัฒนาาระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโทแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Development of a Supporting System for Face-to-Face Supplementary Seminar with the Use of Audio-Visual Media via Computer Network for Master's Degree Students of Sukhothai Thammathirat Open University

วาสนา ทวีกุลทรัพย์<sup>1</sup>

Wasana Taweekulasup  
wasana.tav@stou.ac.th

วชิระ พรหมวงศ์<sup>2</sup>

Wachira Brahmawong  
Wachira1984@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สร้างระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท และ (2) ประเมินคุณภาพของระบบ รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยและพัฒนา การดำเนินการวิจัย มีดังนี้ ขั้นที่ 1 ศึกษาให้ได้องค์ความรู้จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบที่จะพัฒนาขึ้น สร้างกรอบแนวคิดของระบบประกอบด้วย องค์ประกอบ และขั้นตอน ขั้นที่ 2 จัดสนทนากลุ่มเกี่ยวกับกรอบแนวคิดของระบบ จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน เครื่องมือการวิจัย คือ แบบแนวคำสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ขั้นที่ 3 ร่างระบบขึ้นจากกรอบแนวคิดที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็น ขั้นที่ 4 ประเมินคุณภาพของร่างระบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เครื่องมือการวิจัย คือ แบบประเมินคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และขั้นที่ 5 ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิจนได้ระบบสมบูรณ์

ผลการวิจัย มีดังนี้ (1) ระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย (1.1) องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ ได้แก่ ชุดวิชา แผนกิจกรรม งานที่กำหนดให้ทำ และโครงสร้างพื้นฐาน องค์ประกอบด้านกระบวนการของระบบ ได้แก่ คุณลักษณะของสื่อโสตทัศน การออกแบบสื่อโสตทัศน การผลิตและ

<sup>1</sup> สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

School of Educational Studies, Sukhothai Thammathirat Open University

<sup>2</sup> สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Office of Educational Technology, Sukhothai Thammathirat Open University

การใช้สื่อโสตทัศน และการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า และองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ ได้แก่ การประเมินระบบ และการประเมินผลสัมฤทธิ์ และ (1.2) ขั้นตอนของระบบมี 8 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 ศึกษาคำอธิบายชุดวิชา วัตถุประสงค์ชุดวิชา และรายละเอียดของหน่วยในชุดวิชาที่จะนำระบบมาใช้ ขั้นที่ 2 กำหนดลักษณะงานที่ให้นักศึกษาทำในแผนกิจกรรมในการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า ขั้นที่ 3 กำหนดการใช้สื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ขั้นที่ 4 ออกแบบและผลิตสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ขั้นที่ 5 จัดทำแผนกิจกรรม ขั้นที่ 6 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ขั้นที่ 7 ดำเนินการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และขั้นที่ 8 ประเมินระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า และ (2) การประเมินคุณภาพของระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ พบว่า ระบบมีคุณภาพเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

**คำสำคัญ:** ระบบสนับสนุน, การสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า, สื่อโสตทัศน, เครือข่ายคอมพิวเตอร์



## Abstract

The purposes of this research were to ( 1) develop a supporting system for face- to- face supplementary seminar with the use of audio-visual media via computer network for master’s degree students of Sukhothai Thammathirat Open University; and (2) evaluate the quality of the developed system. The design of this research was a research and development study. The research processes were as follows: Step 1 was a study of documents to obtain the body of knowledge concerning the system and to create a conceptual framework of the system comprising its components and steps; Step 2 was the focus group discussion involving 9 experts to discuss about the conceptual framework of the system. The research tool was a interview guidelines form. The research data was analyzed with content analysis. Then, Step 3 was the drafting of the system based on the conceptual framework as suggested by the experts and Step 4 was the evaluation of the drafted system by 5 experts. The research tool was a quality evaluation form. The evaluation data was analyzed using the mean and standard deviation. Finally, Step 5 was the improvement of the system based on recommendations of the experts until the complete system was obtained.

Research results were as follows: ( 1) the developed supporting system for face- to- face supplementary seminar with the use of audio-visual media via computer network comprised of the following components: (1.1) the component of input factors which were the supplementary seminar course, activities plan, consideration of the assigned works for students, and the infrastructure; the component of process of the system which were characteristics of the audio-visual media, the designing of audio-visual media, and the production and uses of audio-visual media; and the component of output factors which were the system evaluation, and the learning achievement evaluation; and (1.2) the system had eight steps as follows: the first step was the consideration of the course description, course objectives, and details of the units in the course in which the system would be applied; the second step was the determination of assigned tasks for the students to perform in the activities plan of the face-to-face supplementary seminar; the third step was the determination of the uses of audio-visual media via computer network; the fourth step was the designing and production of audio-visual media via computer network; the fifth step was the preparation of the activities plan; the sixth step was the infrastructure development; the seventh step was the undertaking of the face-to-face supplementary seminar with the use of audio-visual media via computer network; and the eighth step was the evaluation of the supporting system for face-to-face supplementary seminar; and (2) the quality evaluation of the supporting system for face-to-face supplementary seminar with the use of audio-visual media via computer network, was at the highest level.

**Keywords:** Supporting system, Face-to-face supplementary seminar, Audio-visual media, Computer network

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการศึกษาทางไกลในระดับบัณฑิตศึกษา หรือหลักสูตรระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นการถ่ายทอดเนื้อหาสาระโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก คือ ประมวลสาระ แนวการศึกษา และแผนกิจกรรม และใช้สื่อเสริมโดยเฉพาะการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า และการสัมมนาเสริมโดยใช้ e-learning และสัมมนาเข้ม เพื่อให้นักศึกษาได้ ปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์โดยตรง ส่วนสื่อเสริมประเภทอื่นๆ เช่น สื่อที่เป็นวัสดุเสียง และวัสดุภาพ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นำมาเป็นสื่อที่ช่วยถ่ายทอดสื่อหลักในรูปแบบซีดีเสียง ดีวีดี และ e-learning เพียงเท่านั้น ยิ่งขาดสื่อโสตทัศน สื่อโสตทัศนเป็นสื่อเสริมที่ประกอบด้วย ข้อความ ภาพ และเสียง แต่สื่อโสตทัศนก็ไม่ได้นำมาใช้สำหรับเป็นสื่อเสริมของมหาวิทยาลัยในระดับปริญญาโท

กระบวนการเรียนการสอนในระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัย นอกจากประมวลสาระและแนวการศึกษา เป็นสื่อสำคัญในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของผู้สอน ยังมีแผนกิจกรรม เป็นเอกสารที่ให้แนวทางปฏิบัติในการเรียนของนักศึกษา รวมถึงโครงสร้างของชุดวิชา และงานที่คณะกรรมการบริหารชุดวิชาได้กำหนดให้นักศึกษาทำส่งในการสัมมนาเสริม นอกจากนี้ ยังมีตารางการสัมมนาเสริม และการประเมินการเรียน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2563)

สำหรับการสัมมนาเสริมในระดับปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีขึ้นมี 2 ลักษณะ คือ (1) การสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า จำนวน 2 ครั้งๆ ละ 2 วันๆ ละ 6 ชั่วโมง รวมเป็นเวลาสัมมนาเสริมจำนวน 24 ชั่วโมง และ (2) การสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า จำนวน 1 ครั้ง ครั้งละ 2 วันๆ ละ 6 ชั่วโมง และการเรียนการสอนผ่านอีเลิร์นนิ่ง จำนวน 1 ครั้ง เพื่อทดแทนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า รวมเป็นเวลาสัมมนาเสริมจำนวน 24 ชั่วโมง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2560, น.48)

สำหรับแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ได้เปิดสอนในหลักสูตรระดับปริญญาโท ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 มีชุดวิชาที่สอนเป็นชุดวิชาบังคับ และเฉพาะมีจำนวน 4 ชุดวิชา คือ ชุดวิชาการวิจัยเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ชุดวิชาการจัดระบบทางการศึกษา ชุดวิชาสัมมนาทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา และชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่เหลืออีก 3 ชุดวิชา เป็นชุดวิชาเลือก สำหรับ 4 ชุดวิชา ที่เปิดสอนดังกล่าวข้างต้น จะมีการจัดการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า จำนวน 2 ครั้ง มีกิจกรรมของการสัมมนาเสริมโดยนำความรู้ที่นักศึกษาเรียนมาสร้างเป็นชิ้นงานหรือต้นแบบชิ้นงานใหม่ โดยที่นักศึกษาที่ศึกษาจากประมวลสาระสามารถสร้างผลงานต่อจากที่เรียน หรือฝึกทักษะทำชิ้นงานนั้น ในช่วงของการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า จะพบว่า ส่วนใหญ่การสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าของแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ไม่มีการบรรยายเนื้อหาในประมวลสาระ มุ่งพัฒนานักศึกษาให้เป็นนักออกแบบและนักเทคโนโลยีที่เป็นมืออาชีพได้ลงมือปฏิบัติ

ดังนั้น ในการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าอาจารย์สัมมนาเสริมจะให้ความรู้เบื้องต้นในงานที่กำหนดให้นักศึกษาทำ เพื่อให้นักศึกษาฝึกทำในระหว่างสัมมนาเสริม หรือทำมาแล้ว จากนั้น จะให้นักศึกษานำเสนอผลงาน วิพากษ์ และสรุป เป็นการใช้วิธีการแบบ “ส่งก่อนสอน” คือ นักศึกษาทำงานตามที่กำหนดให้ทำมานำเสนอผลงาน วิพากษ์ และให้ความรู้เพิ่มเติม ซึ่งขั้นตอนหรือกระบวนการในการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า ยิ่งขาดความชัดเจน และยิ่งขาดการประเมินจากนักศึกษาถึงวิธีการ หรือขั้นตอนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า มีผลต่อนักศึกษาในลักษณะใด ความรู้ความสามารถที่นักศึกษาคควรปรับเปลี่ยน เพื่อให้งานที่กำหนดให้ทำนั้นดีขึ้น มีวิธีได้อีก เท่าที่ผ่านมามีปัญหาสำคัญของการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า มีดังนี้ (1) ปัญหาการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า ในเรื่องระยะเวลาการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้ามีระยะเวลาน้อย (2) ปัญหาสืบเนื่องจากข้อ (1) กรณีที่นักศึกษาเข้ารับการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า มีจำนวนกลุ่มละ 12-15 คน โดยยึดตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย จึงยากในการสอนนักศึกษาจำนวนมากให้สร้างงานที่มีประสิทธิภาพ ตามจุดมุ่งหมายที่คณะกรรมการบริหารชุดวิชากำหนดไว้ และตามมาตรฐานที่กำหนดในหลักสูตร (3) ปัญหาความแตกต่างของนักศึกษา นักศึกษาของแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามีความแตกต่างกัน มีผู้ที่จบทางการศึกษา แต่ก็ไม่ได้จบทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หรือไม่ได้จบทางการศึกษา แต่แขนงวิชาที่มีความประสงค์ที่จะรับนักศึกษาเข้าศึกษาตามปณิธาน และพันธกิจของมหาวิทยาลัย คือ เป็นมหาวิทยาลัยที่เปิดโอกาสให้กับทุกคนในการเข้าศึกษา และ (4) ปัญหาการคงนักศึกษาให้อยู่ในระบบ การทำให้



นักศึกษาคงอยู่กับแขนงวิชาตลอดไปกับมหาวิทยาลัยจนสำเร็จการศึกษา นักศึกษาที่มาเรียนกับแขนงวิชาส่วนใหญ่เป็นผู้ทำงาน ภาระงานค่อนข้างมาก มักพบเสมอว่า นักศึกษาออกกลางคันเพราะทำงานที่กำหนดให้ทำในแผนกิจกรรมไม่ได้ และทำไม่ทัน จึงไม่มาสมัครเรียนแบบเผชิญหน้า นี่คือปัญหาสำคัญที่มหาวิทยาลัยพยายามหาทางให้นักศึกษาคงอยู่ไม่ออกกลางคันเมื่อต้องมาสมัครเรียนแบบเผชิญหน้า หากมีการใช้สื่อโสตทัศนช่วยในการสมัครเรียนแบบเผชิญหน้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ช่วยให้นักศึกษาสามารถศึกษาสื่อโสตทัศนได้ทุกที่และตลอดเวลา ตามความสะดวก ความต้องการ และความสนใจของนักศึกษา อีกทั้งนักศึกษายังมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์สมัครเรียนและเพื่อนๆ ในการสอบถามข้อสงสัย หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นี่คือเหตุผลสำคัญที่ควรจะนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสมัครเรียนแบบเผชิญหน้าโดยใช้สื่อโสตทัศน

จากปัญหาที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพยายามหาแนวทางในการพัฒนาระบบสนับสนุนการสมัครเรียนแบบเผชิญหน้า โดยนำหลักการของการจัดระบบมาเป็นเครื่องมือในการกำหนดองค์ประกอบ และขั้นตอน ที่เกี่ยวข้องกับการสมัครเรียน เพื่อให้ได้แนวทางการกำหนดการดำเนินงาน และการแก้ปัญหาการสมัครเรียนได้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2563, น. 31-32)

นอกจากนี้ การสมัครเรียนแบบเผชิญหน้าเป็นเพียงสื่อเสริมสื่อเดียว น่าจะได้มีการนำสื่ออื่นมาใช้ร่วมกับสื่อเสริมประเภทการสมัครเรียนแบบเผชิญหน้า คือ สื่อโสตทัศนที่ประกอบด้วย ข้อความ ภาพ และเสียง ที่จะช่วยการสมัครเรียนแบบเผชิญหน้าที่สำคัญให้นักศึกษาสามารถทำงานที่กำหนดให้ทำได้ และแก้ไขงานที่นักศึกษาทำได้ ลำพังจะให้อาจารย์สมัครเรียนให้คำแนะนำ อาจทำไม่ได้โดยเฉพาะรายละเอียด หรือเทคนิคต่างๆ ของงานที่กำหนดให้นักศึกษาทำในระยะเวลาอันสั้น ประกอบกับตามระบบการศึกษาทางไกลแผน มสธ. ได้กำหนดให้สื่อโสตทัศนเป็นสื่อเสริม ที่อยู่ในระบบการศึกษาทางไกล เท่าที่ผ่านมา ยังไม่ปรากฏว่า มีการนำสื่อโสตทัศนมาใช้ร่วมกับสื่อเสริมด้วยกัน

จากปัญหาและความสำคัญของการสมัครเรียนแบบเผชิญหน้า จึงเห็นว่าควรมีการพัฒนาระบบสนับสนุนการสมัครเรียนแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาการออกกลางคันของนักศึกษา และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการเรียนการสอนให้กับนักศึกษา ให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และทักษะความชำนาญ ในชุดวิชานั้นๆ มากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างระบบสนับสนุนการสมัครเรียนแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์
2. เพื่อประเมินคุณภาพของระบบสนับสนุนการสมัครเรียนแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของผู้ให้ข้อมูล มี 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ความเห็นเกี่ยวกับกรอบแนวคิดของระบบสนับสนุนการสมัครเรียนแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และกลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อประเมินคุณภาพของระบบสนับสนุนการสมัครเรียนแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์
2. ระยะเวลาการวิจัย ปี 2563 – ปี 2564 (เวลา 1 ปี)

### นิยามศัพท์

**ระบบ** หมายถึง แบบจำลองที่แสดงองค์ประกอบและขั้นตอนที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ ที่สนับสนุนการสมัครเรียนแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ระบบ คือ นักศึกษาระดับปริญญาโทของแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ผู้นำระบบไปใช้ คือ อาจารย์สมัครเรียน

**การสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า** หมายถึง สื่อเสริมที่มีอาจารย์สัมมนาเสริมถ่ายทอดความรู้และทักษะความชำนาญ และทำกิจกรรมกับนักศึกษาในห้องเรียนหรือสถานที่จัดไว้ให้เป็นที่ยอมรับ มีตารางกำหนดเวลาเรียนวันละ 6 ชั่วโมง จำนวน 2 วัน เป็นเวลา 12 ชั่วโมงต่อครั้ง มีการพบปะกันระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา จำนวน 2 ครั้ง นักศึกษาจะทำงานที่กำหนดให้ทำในรูปแบบการสังเคราะห์ข้อมูล การสร้างชิ้นงานหรือผลงาน และการทดลองการวิจัย

**สื่อโสตทัศน์** หมายถึง สื่อการศึกษาทางไกลประเภทสื่อเสริมเป็นสื่อที่ได้อินและได้เห็นเป็นข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว นำเสนอทางเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ในการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าใช้ในการให้ความรู้ นักศึกษาในงานที่มอบหมายโดยการทำงานที่คณะกรรมการบริหารชุดวิชากำหนดให้นักศึกษาทำ ให้ความรู้ในการสังเคราะห์ข้อมูล การสร้างชิ้นงานหรือผลงาน และการทดลองการวิจัย

**เครือข่ายคอมพิวเตอร์** หมายถึง เครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมระหว่างคอมพิวเตอร์สองเครื่องขึ้นไป มีการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย หรืออาจารย์สัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้ากับนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์ทีม และโมเดล เพื่อนำสื่อโสตทัศน์ที่บรรจุความรู้และทักษะอธิบายงานที่กำหนดให้นักศึกษาทำ ได้แก่ การสังเคราะห์ข้อมูล การสร้างชิ้นงานหรือผลงาน และการทดลองวิจัย

**ระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศน์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์** หมายถึง แบบจำลองที่แสดงองค์ประกอบและขั้นตอนของระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า ประกอบด้วย 8 ชั้น ชั้นที่ 1 ศึกษาคำอธิบายชุดวิชา วัตถุประสงค์ชุดวิชา และรายละเอียดของหน่วยในชุดวิชา ชั้นที่ 2 กำหนดงานให้นักศึกษาทำในแผนกิจกรรม ชั้นที่ 3 กำหนดการใช้สื่อโสตทัศน์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ชั้นที่ 4 ออกแบบและผลิตสื่อโสตทัศน์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ชั้นที่ 5 จัดทำแผนกิจกรรม ชั้นที่ 6 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ชั้นที่ 7 ดำเนินการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศน์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และชั้นที่ 8 ประเมินระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศน์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

**นักศึกษาระดับปริญญาโท** หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโทของแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่กำลังศึกษาในชุดวิชาที่มีการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า ยังไม่ได้ลงทะเบียนเรียนการศึกษาค้นคว้าอิสระ หรือวิทยานิพนธ์

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. มหาวิทยาลัยจะได้ต้นแบบ คือ ระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศน์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์นำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรระดับปริญญาโท
2. มหาวิทยาลัยได้แนวทางในการพัฒนาการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศน์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในหลักสูตรระดับปริญญาโทอีกแนวทางหนึ่ง
3. มหาวิทยาลัยได้นำสื่อโสตทัศน์มาใช้เป็นสื่อเสริมร่วมกับการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า ซึ่งในแผน มสธ. ในระบบการศึกษาทางไกล ได้กำหนดให้นำสื่อโสตทัศน์มาเป็นสื่อเสริมจากระบบที่พัฒนาขึ้นนี้ ทำให้มหาวิทยาลัยได้ใช้สื่อโสตทัศน์เป็นสื่อเสริมเต็มศักยภาพ

### **วิธีการวิจัย**

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (1) ระบบและการจัดระบบ (2) หลักสูตรและชุดวิชาที่มีการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าระดับปริญญาโทของแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา (3) การสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า (4) แผนกิจกรรมชุดวิชาที่จัดการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า (5) สื่อโสตทัศน์ในฐานะสื่อเสริมในระบบการศึกษา

ทางไกล (6) เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ (7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ให้ได้องค์ความรู้

2. สร้างกรอบแนวคิดของระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโฮสต์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ กรอบแนวคิดที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย องค์ประกอบ และขั้นตอนของระบบที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์

3. จัดระดมความเห็นหรือสนทนากลุ่มเกี่ยวกับกรอบแนวคิด โดยกำหนดคุณสมบัติและเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสนทนากลุ่ม และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา คุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน มีดังนี้

1) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

2) มีความรู้และประสบการณ์ด้านการศึกษาทางไกลเป็นอย่างดี

3) เคยเป็นคณะกรรมการกลุ่มผลิต หรือปรับปรุงชุดวิชา ในหลักสูตรระดับปริญญาโท แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสนทนากลุ่มหรือแนวการสัมภาษณ์มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความเห็นเกี่ยวกับกรอบแนวคิดขององค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย (1) องค์ประกอบของระบบด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย ชุดวิชา แผนกิจกรรม งานที่กำหนดให้ทำ และโครงสร้างพื้นฐาน (2) องค์ประกอบของระบบด้านกระบวนการ ประกอบด้วย คุณลักษณะของสื่อโฮสต์ การออกแบบและการผลิตสื่อโฮสต์ และการใช้สื่อโฮสต์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า และ (3) องค์ประกอบของระบบด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย การประเมินระบบ และการประเมินกระบวนการ

ตอนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับกรอบแนวคิดของขั้นตอนของระบบ ประกอบด้วย (1) การศึกษาคำอธิบายชุดวิชา วัตถุประสงค์ชุดวิชา และรายละเอียดของหน่วยในชุดวิชา (2) การกำหนดลักษณะงานที่ให้นักศึกษาทำในแผนกิจกรรม (3) การกำหนดการใช้และทางเลือกในการใช้สื่อโฮสต์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (4) การออกแบบและผลิตสื่อโฮสต์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (5) การจัดทำแผนกิจกรรม (6) การดำเนินการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโฮสต์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ (7) การประเมินระบบการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโฮสต์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 3 ความเห็นเกี่ยวกับกรอบแนวคิดการนำระบบการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโฮสต์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปใช้ ครอบคลุม เงื่อนไข การเตรียมการนำระบบไปใช้ การนำระบบไปใช้ และการประเมินระบบที่นำไปใช้

4. ร่างระบบการสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโฮสต์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จากกรอบแนวคิด

5. นำร่างระบบดังกล่าวให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ประเมินคุณภาพของร่างระบบ เครื่องมือการวิจัย คือ แบบประเมินคุณภาพของร่างระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโฮสต์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน มีดังนี้

1) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

2) มีความรู้และประสบการณ์ด้านการศึกษาทางไกลเป็นอย่างดี

3) เคยเป็นอาจารย์ประจำแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หรือเคยเป็นคณะกรรมการกลุ่มผลิตและปรับปรุงชุดวิชาในหลักสูตรระดับปริญญาโท แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา และเคยเป็นอาจารย์สัมมนาเสริมระดับปริญญาโท แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

เครื่องมือการวิจัย คือ แบบประเมินคุณภาพระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อสโตนท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ลักษณะเป็นแบบประเมินคุณภาพปลายปิดมี 5 ระดับ คือ มีความเหมาะสมหรือมีคุณภาพระดับเห็นด้วยมากที่สุด/ดีมาก เห็นด้วยมาก/ดี เห็นด้วยปานกลาง/ปานกลาง เห็นด้วยน้อย/น้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด/ควรปรับปรุง และแบบประเมินปลายเปิดมีจำนวน 5 ตอน ตอนที่ 1 การประเมินคุณภาพร่างบทนำ ตอนที่ 2 การประเมินคุณภาพรายละเอียดของร่างระบบ ประกอบด้วย องค์ประกอบ ขั้นตอน และแบบจำลอง ตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพการนำร่างระบบไปใช้ ตอนที่ 4 การประเมินคุณภาพโดยภาพรวม และตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบ มีข้อประเมินจำนวน 54 ข้อคำถาม

6. ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาและตรวจสอบอีกครั้ง จนได้ระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อสโตนท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยการพัฒนาระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อสโตนท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร 3 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของระบบ และผลที่ได้รับจากการนำระบบไปใช้

ตอนที่ 2 รายละเอียดของระบบ ประกอบด้วย องค์ประกอบของระบบ ขั้นตอนของระบบ และแบบจำลองระบบ

ตอนที่ 3 การนำระบบไปใช้ ประกอบด้วย เงื่อนไข การเตรียมการ การนำระบบไปใช้ และการประเมินระบบ

2. ผลการประเมินคุณภาพของระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อสโตนท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน เห็นว่าระบบมีคุณภาพเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ระบบนี้มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และผลที่ได้รับจากการนำระบบไปใช้จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา

2.1 องค์ประกอบของระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อสโตนท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย (1) องค์ประกอบของระบบด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย ชุมติวิชา แผนกิจกรรม งานที่กำหนดให้นักศึกษาทำ และโครงสร้างพื้นฐาน (2) องค์ประกอบของระบบด้านกระบวนการ ประกอบด้วย คุณลักษณะของสื่อสโตนท์ การออกแบบสื่อสโตนท์ การผลิตและการใช้สื่อสโตนท์ และการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า และ (3) องค์ประกอบของระบบด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย การประเมินระบบ การประเมินผลสัมฤทธิ์

2.2 ขั้นตอนของระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อสโตนท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มี 8 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาคำอธิบายชุดวิชา วัตถุประสงค์ชุดวิชา และรายละเอียดของหน่วยในชุดวิชาที่จะนำระบบมาใช้

ขั้นที่ 2 กำหนดลักษณะงานที่กำหนดให้นักศึกษาทำ

ขั้นที่ 3 กำหนดการใช้สื่อสโตนท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ขั้นที่ 4 ออกแบบและผลิตสื่อสโตนท์ในการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า

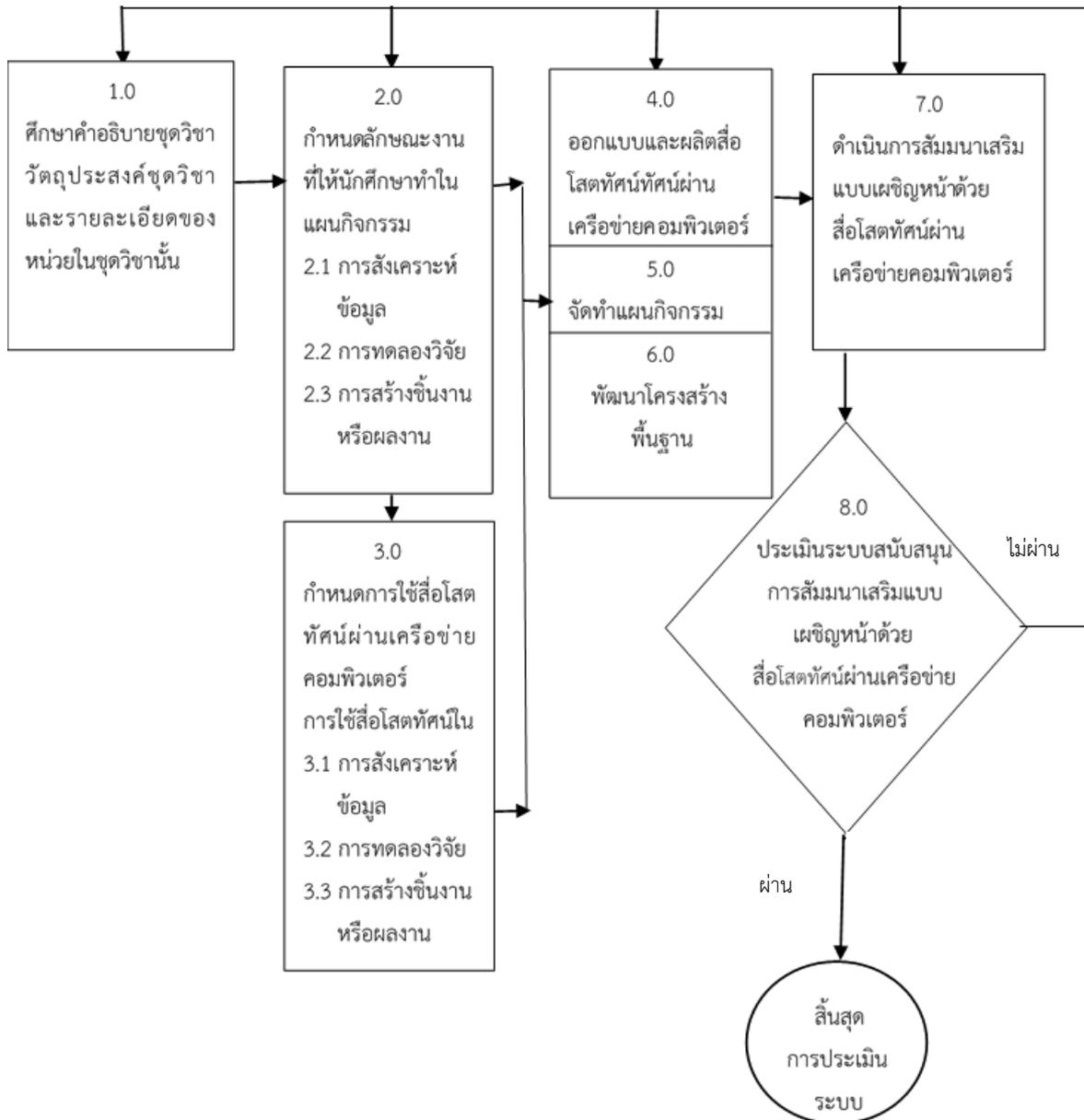
ขั้นที่ 5 จัดทำแผนกิจกรรม

ขั้นที่ 6 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการใช้สื่อสโตนท์ในการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า

ขั้นที่ 7 ดำเนินการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อสโตนท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ขั้นที่ 8 ประเมินระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อสโตนท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2.3 แบบจำลองระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อสโตนท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์



ภาพที่ 1 แบบจำลองระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

**อภิปรายผล**

การอภิปรายผลการพัฒนาระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มีดังนี้

1. จุดเด่นของระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เนื่องด้วยระบบนี้เป็นระบบที่นำสื่อเสริม คือ การสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า และสื่อโสตทัศน ทั้ง 2 สื่อเสริมมาบูรณาการนำมาใช้ร่วมกันอย่างผสมผสานกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า นักศึกษามีความรู้ความสามารถในงานที่กำหนดให้ทำ และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ทันที นอกจากนี้ จุดเด่นของระบบนี้ คือ ผู้เชี่ยวชาญ 9 คน เห็นชอบในทุกขั้นตอนที่น่าเสนอเป็นกรอบแนวคิด ทั้งนี้เป็นเพราะขั้นตอนทุกชั้นมีความสัมพันธ์กัน เชื่อมโยงกัน ขั้นตอนหนึ่งจะนำไปสู่อีก

ขั้นตอนสัมพันธ์กัน ทั้งงานที่กำหนดให้ทำ ซึ่งอธิบายความรู้ไว้ในสื่อโสตทัศน ขั้นตอนของระบบนี้มีจำนวนขั้นตอนน้อย ผู้นำระบบไปใช้ได้ง่าย จดจำง่าย ได้จัดลำดับขั้นตอนที่เรียงลำดับจากขั้นตอนที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ สำหรับแบบจำลองระบบผู้ใช้สื่อสารได้ง่าย แสดงสัญลักษณ์ มีความถูกต้องและชัดเจน ที่สำคัญในแบบจำลอง ทำให้เข้าใจถึงขั้นตอนของระบบได้ง่ายขึ้น ในประเด็นนี้ตรงกับหลักการและแนวคิดของชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2563, น.35) ได้กล่าวว่า ขอบข่ายของระบบมีความสำคัญทำให้เกิดระบบขึ้น คือ บริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ ต้องมีการจัดลำดับขั้นตอนเรียงกันได้ชัด

**2. ความแตกต่างของระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับระบบการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าระบบเดิม** จะเห็นได้ว่าระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีขั้นตอนที่ชัดเจนในการนำมาใช้ในการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า สำหรับระบบการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้ายังขาดความชัดเจน หรือยังไม่ปรากฏระบบความชัดเจนในบางขั้นตอน ระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าจะช่วยให้อาจารย์สัมมนาเสริมและนักศึกษามีความเข้าใจที่ตรงกันถึงขั้นตอนของการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า อาจารย์สัมมนาเสริมมีสื่อโสตทัศนช่วยอาจารย์ในการไม่ต้องถ่ายทอดความรู้ความสามารถ ในงานที่กำหนดให้นักศึกษาทำ สื่อโสตทัศนจะถูกรอกแบบให้ช่วยเหลือนักศึกษาแทนอาจารย์สัมมนาเสริม อธิบายงานที่กำหนดให้นักศึกษาทำ ซึ่งระบบการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าเดิมอาจารย์สัมมนาเสริมต้องให้ความรู้ให้นักศึกษาในงานที่กำหนดให้นักศึกษาทำ เท่าที่ผ่านมาใช้เวลาในการสัมมนาแบบเผชิญหน้าค่อนข้างนานในการอธิบายงานที่กำหนดให้นักศึกษาฟัง ระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนนี้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จะช่วยให้ทั้งอาจารย์สัมมนาเสริมไม่ต้องมาสอนนักศึกษา และนักศึกษาสามารถศึกษาได้จากสื่อโสตทัศนได้ทุกที่ ทุกเวลา และสามารถศึกษาทบทวนได้ตลอดเวลา

**3. การเก็บรวบรวมข้อมูล** ของการพัฒนากระบวนการสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าผู้ให้ข้อมูลในเรื่องกรอบแนวคิดซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาและการศึกษาทางไกล และเป็นผู้รู้ในเรื่องระบบการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้า อีกทั้งเป็นอาจารย์สัมมนาเสริมของแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน สามารถให้ความเห็นในเรื่องกรอบแนวคิดของระบบที่เป็นองค์ประกอบและขั้นตอนได้เหมาะสมกับบริบทและสภาพการณ์การเรียนการสอนของนักศึกษาปริญญาโทและอาจารย์สัมมนาเสริมได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ร่างระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ผ่านการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน เห็นว่าคุณภาพมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ระบบนี้มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และให้ประโยชน์กับนักศึกษา อีกทั้งระบบที่พัฒนานี้มีความชัดเจนและสมบูรณ์ มีการนำเสนอเสริม คือ การสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้ากับสื่อโสตทัศนมาบูรณาการได้เหมาะสม ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบนี้อย่างยิ่ง

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นระบบที่มีการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีระดับคุณภาพมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น การนำระบบดังกล่าวไปใช้ ต้องใช้ให้ครบทั้ง 8 ขั้นตอน

1.2 การนำระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปใช้ ควรสำรวจโครงสร้างพื้นฐานของนักศึกษาเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน เครื่องคอมพิวเตอร์ ฯลฯ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการใช้ไมโครซอฟต์ทีม (MST) และแอปพลิเคชันก่อนนำระบบไปใช้ ในส่วนมหาวิทยาลัยควรมีการตรวจสอบเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์



1.3 ระบบนี้ก่อนนำไปใช้จริงควรได้มีการทดสอบระบบเบื้องต้นด้วยการทดสอบประสิทธิภาพ หลังจากการทดสอบประสิทธิภาพเบื้องต้น ก็ควรนำระบบไปใช้โดยให้มีการทดลองเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานที่นำมาใช้กับสื่อโสตทัศน ก่อนที่นักศึกษาจะเข้ารับการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าก่อน

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาระบบสนับสนุนการสัมมนาเสริมแบบเผชิญหน้าด้วยสื่อโสตทัศนผ่านระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ได้องค์ประกอบและขั้นตอนของระบบ และผ่านการประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ ระบบนี้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด จึงควรทำการวิจัยครั้งต่อไป โดยนำระบบดังกล่าวไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

### บรรณานุกรม

- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2563). ระบบกับการจัดระบบ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดระบบทางการศึกษา หน่วยที่ 1* (น. 1-52). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2560). *หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์*. นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2563). *แผนกิจกรรมประจำชุดวิชา*. นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Received: 18-02-2021

Revised: 31-03-2021

Accepted: 02-04-2021

## การพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก

### The Development Model of Educational Innovation School Learning Management Eastern Economic Corridor

วัชรภัทร เตชะวัฒนศิริดำรง<sup>1</sup>

Wacharapatr Techawattanasiridumrong

anan\_xisu@163.com

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 2) พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และ 3) ประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 469 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี-ระยอง เขต 18 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถาม และ 2) แบบประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.28 โดยพบประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.12 และความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 โดยพบประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 2) ผลการพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า รูปแบบการจัดการเรียนรู้มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) หลักการของรูปแบบ (2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ (3) กระบวนการจัดการเรียนรู้ 6 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา ขั้นที่ 2 การรวบรวมข้อมูลและแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา ขั้นที่ 3 การออกแบบวิธีการแก้ปัญหา ขั้นที่ 4 การวางแผนและดำเนินการแก้ปัญหา ขั้นที่ 5 การทดสอบ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขวิธีการแก้ปัญหา และขั้นที่ 6 นำเสนอวิธีการแก้ปัญหาและผลการแก้ปัญหา และ (4) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ 3) ผลการประเมินองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และกระบวนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

**คำสำคัญ:** รูปแบบการจัดการเรียนรู้, โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา, เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

<sup>1</sup> สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Curriculum and Instruction, Faculty of Education, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat Universit

### Abstract

The purposes of this research were to 1) study problems and needs in learning management at the educational innovation school learning management in Eastern Economic Corridor 2) develop a model of educational innovation school learning management in Eastern Economic Corridor and 3) evaluate the educational innovation school learning management in Eastern Economic Corridor. The samples were 469 teachers and educational personnel of Chon Buri-Rayong Secondary Educational Service Area Office 18 and experts. The research instruments were 1) a questionnaire and 2) an evaluation model of learning management. The statistics for data analysis were mean, standard deviation median and interquartile range.

The results of the research were as follows: 1) The problematic aspects of learning management at the educational innovation school learning management in Eastern Economic Corridor were at the lowest level (1.28), the Information skills, the Media and Technology aspect was the lowest (1.12). And the needs of learning management at the educational Innovation school learning management in Eastern Economic Corridor was at the highest level (4.67). The Information skills Media and Technology was the highest aspect (4.88). 2) The results of the development model of the educational innovation school learning management in Eastern Economic Corridor was found that there were 4 manuals for the use of the educational innovation school learning management model which were: (1) the principle of the model, (2) the purpose of the model, (3) the 6 steps of the learning management process, namely step 1, problem identification, step 2, collection of information and concepts related to the problem, step 3, solution problem design, step 4, planning and Implementation, step 5 testing, evaluation and revision of solution or task and step 6, present a solution, and (4) measurement and evaluation of learning outcomes, 3) the evaluation of the educational innovation school learning management in Eastern Economic Corridor was suitable at a high level, the average value was 4.25 and the learning management process according to the educational innovation school learning management model was suitable at a high level, the mean was at 4.13.

**Keywords:** Learning Management model, Educational Innovation School, Eastern Economic Corridor

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา พุทธศักราช 2562 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2562 เนื่องจากต้องการพัฒนาการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอันเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาคนไทยให้มีคุณภาพ มีความใฝ่รู้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการสื่อสาร สามารถอยู่และทำงานร่วมกับผู้อื่นซึ่งมีความแตกต่างหลากหลายได้ มีความรู้เท่าทันโลก และมีทักษะในการประกอบอาชีพตามความถนัดของผู้เรียนแต่ละคน และรัฐให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ร่วมพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพและลดความเหลื่อมล้ำในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างแท้จริง ดังนั้นจึงกำหนดให้มีพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา ซึ่งเป็นพื้นที่ปฏิรูปการบริหารและการจัดการศึกษาขึ้นเพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมการศึกษาอันเป็นการนำร่องในการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่หน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพและลดความเหลื่อมล้ำ อีกทั้งมีการขยายผล

นวัตกรรมการจัดการเรียนการสอนและวิธีการปฏิบัติที่ดีไปในสถานศึกษาอื่น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2563, น. 2-3)

การจัดการศึกษาของประเทศไทยในอดีตที่ผ่านมาต้องประสบกับสภาพปัญหาหลายประการ อันจะเห็นได้จากผลการศึกษาปัญหาการจัดการเรียนการสอนในมิติต่างๆ โดยคณะกรรมการอิสระเพื่อการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งพบปัญหาสำคัญสามประการ คือ 1) ยังไม่มีการบูรณาการการทำงานระหว่างองค์กรที่ทำหน้าที่ในด้านหลักสูตร สื่อการสอน การทดสอบและการประเมินผล การบริหาร บุคลากรครู การเงิน และการบริหารจัดการ 2) ยังขาดกลไกและกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) และ 3) นวัตกรรมการเรียนรู้และผลลัพธ์ที่ดีเกิดขึ้นเฉพาะโรงเรียนบางแห่ง ไม่ได้ขยายผลทั้งระบบการศึกษา จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ได้นำมาสู่การเสนอและการตราพระราชบัญญัติพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา พ.ศ. 2562 โดยพระราชบัญญัติดังกล่าวมีสาระสำคัญเป็นการจัดให้มีพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาเพื่อวัตถุประสงค์ในการ 1) คิดค้นและพัฒนา นวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เรียน รวมทั้งเพื่อดำเนินการให้มีการขยายผลไปใช้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานอื่น 2) ลดความเหลื่อมล้ำในการศึกษา 3) กระจายอำนาจและให้อิสระแก่หน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษานำร่องในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารและการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ 4) สร้างและพัฒนากลไกในการจัดการศึกษาร่วมกันระหว่างภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา ทั้งนี้พื้นที่นวัตกรรมการศึกษาดังกล่าวมีลักษณะเป็นพื้นที่ทดลอง (Sandbox) ในการจัดการศึกษารูปแบบใหม่ ซึ่งหากการจัดการศึกษาในพื้นที่ดังกล่าวมีผลสัมฤทธิ์ที่ดีก็จะขยายผลไปสู่สถานศึกษาแห่งอื่นต่อไป กลไกของกฎหมายจึงเป็นมิติใหม่ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทยที่บุคคลในวงการการศึกษาควรที่จะได้รับทราบและทำความเข้าใจ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2563, น. 9)

กระทรวงศึกษาธิการได้ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพมนุษย์การพัฒนาเด็กตั้งแต่ช่วงตั้งครรภ์จนถึงปฐมวัย การพัฒนาช่วงวัยเรียนและวัยรุ่น การพัฒนาและยกระดับศักยภาพวัยแรงงาน รวมถึงการส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ ประเด็นการพัฒนาการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 พหุปัญญาของมนุษย์ที่หลากหลายและประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นกระทรวงศึกษาธิการมุ่งมั่นดำเนินการภารกิจหลักตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนทุกแผนย่อยในประเด็น 12 การพัฒนาการเรียนรู้ และแผนย่อยที่ 2 ในประเด็น 11 ศักยภาพตลอดช่วงชีวิต รวมทั้งแผนการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา และนโยบายรัฐบาลทั้งในส่วนนโยบายหลักด้านการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ และการพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต และนโยบายเร่งด่วน เรื่องการเตรียมคนไทยสู่ศตวรรษที่ 21 นอกจากนี้ยังสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นอื่นๆ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2562-2565) รวมทั้งนโยบายและแผนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยคาดหวังว่าการพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต จะได้รับการพัฒนาการเรียนรู้ให้เป็นคนดี คนเก่ง มีคุณภาพ และมีความพร้อมร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ดังนั้นกระทรวงศึกษาธิการจึงเร่งรัดกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคม ผลักดันให้การจัดการศึกษามีคุณภาพและประสิทธิภาพตามประกาศนโยบายและจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2565 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2563, น. 10-12)

ดังนั้นกระทรวงศึกษาธิการได้มีการดำเนินการจัดการศึกษาในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาไปก่อนแล้ว 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง ศรีสะเกษ สตูล เชียงใหม่ กาญจนบุรี และปัตตานี ซึ่งมีเป้าหมายต้องการสร้างนวัตกรรมเชิงพื้นที่ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เน้นความเป็นอิสระ การบริหารจัดการตนเอง และส่วนกลางทำหน้าที่ดูข้อจำกัดต่างๆ บางส่วนเท่านั้น เช่น งบประมาณ หรือการบริหารงานบุคคล เป็นต้น สำหรับการขับเคลื่อนนำร่องในพื้นที่ดังกล่าวได้มีการวางแผนเพิ่มขีดความสามารถของจังหวัดเชียงใหม่ ให้มีการกำหนดอัตลักษณ์และสิ่งแวดล้อมให้น่าอยู่ พร้อมสร้างเครือข่ายลดความเหลื่อมล้ำ



ทางการศึกษาและการใช้ภาษาไทยของเด็ก ส่วนจังหวัดศรีสะเกษได้กำหนดภาพในอนาคตข้างหน้า 10 ปี ว่าเด็กนักเรียนภายใต้สโลแกน “อยากให้เด็กรู้คิด จิตใจดี มีทักษะอาชีพ” ดังนั้นพื้นที่นวัตกรรมนำร่อง 6 จังหวัด จะต้องเร่งพัฒนาในพื้นที่ของแต่ละจังหวัดให้มีความโดดเด่นในแต่ละพื้นที่ เช่น จังหวัดกาญจนบุรี ถือเป็นเมืองท่องเที่ยวได้กำหนดให้เด็กอ่านออกเขียนได้ เพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็ก รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยการจัดการเรียนการสอน ขณะที่จังหวัดระยอง เป็นพื้นที่อุตสาหกรรม เน้นการสร้างเด็กตั้งแต่ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้เป็นนักนวัตกรรม โดยเชื่อมโยงสถาบันอุดมศึกษา และใช้โมเดลโรงเรียนกำเนิดวิทย์เป็นต้นแบบการจัดการศึกษาเพื่อรองรับภาคอุตสาหกรรม ขณะเดียวกันที่จังหวัดสตูล จะจัดการศึกษาพิเศษนำร่อง จำนวน 10 โรงเรียน โดยใช้เครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและสำนักงานกองทุนสนับสนุนวิจัย (สกว.) เข้ามาช่วยสร้างหลักสูตรชุมชน สุดท้ายจังหวัดปัตตานี เป็นพื้นที่ของ 3 จังหวัดชายแดนใต้ มีการดำเนินการนโยบายการจัดการศึกษาด้านต่างๆ ของกระทรวงศึกษาธิการอยู่แล้ว แต่เพิ่มจุดเน้นลดความเหลื่อมล้ำพร้อมกับการสร้างคุณภาพการศึกษา โดยการสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนแบบเฉพาะพันธุ์ปัญญาให้แก่ผู้เรียนเปิดโอกาสให้เด็กในพื้นที่ได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพมากขึ้น (สำนักบริหารพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา, 2563, น. 7)

จากความเป็นมาที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า การจัดการศึกษาของพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา พุทธศักราช 2562 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี จะต้องเป็นการจัดการศึกษาตลอดชีวิต ที่จะต้องมีทั้งการจัดการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต จากสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันในพื้นที่ที่ถูกกำหนดให้เป็นพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาทั้งส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้นเพื่อให้การจัดการศึกษาในเป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเป็นการบริหารและจัดการศึกษาที่ทำให้เกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษารูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษ ที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพบริบทและความต้องการของพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษ สำหรับใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารและจัดการศึกษาในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษ อันจะส่งผลให้เกิดการเสริมสร้างและการพัฒนาอย่างเต็มตามศักยภาพของประชาชนในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษ และพื้นที่ใกล้เคียงในด้านการแข่งขันและเพื่อรองรับการปฏิรูปการศึกษาต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
3. เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

### นิยามศัพท์

**พระราชบัญญัติพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา** หมายถึง พระราชบัญญัติพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา พุทธศักราช 2562  
**พระราชบัญญัติ**นี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่ 26 เมษายน 2562 จากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

**นวัตกรรมการศึกษาในพระราชบัญญัติ** หมายถึง แนวคิด วิธีการ กระบวนการ สื่อการเรียนการสอนหรือการบริหารจัดการในรูปแบบใหม่ ซึ่งได้มีการทดลองและพัฒนาจนเป็นที่น่าเชื่อถือถือว่าสามารถส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนและการจัดการศึกษา และให้หมายความรวมถึงการนำสิ่งดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา

**โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา** หมายถึง โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตระยองเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาละโว้ เขต 6 จาก 54 โรงเรียน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี-ระยอง เขต 18 จาก 50 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 104 โรงเรียน

**เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก** หมายถึง เขตเศรษฐกิจพิเศษซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมติคณะรัฐมนตรีในพ.ศ. 2558 ตั้งอยู่ บริเวณในชายฝั่งทะเลด้านตะวันออกของอ่าวไทยซึ่งถือเป็นพื้นที่ทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย ครอบคลุมพื้นที่สาม จังหวัด ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง

**การพัฒนาารูปแบบ** หมายถึง กระบวนการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มีวิธีดำเนินการพัฒนาโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของรูปแบบ ส่วนที่ 2 การกำหนดโครงสร้างเนื้อหาสาระในการพัฒนา ส่วนที่ 3 กระบวนการในการพัฒนา และส่วนที่ 4 รูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

**วัตถุประสงค์ของรูปแบบ** หมายถึง สิ่งที่แสดงโครงสร้างและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

**โครงสร้างเนื้อหาสาระในการพัฒนา** หมายถึง เนื้อหาสาระที่นำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการ ด้านการออกแบบการเรียนรู้ และด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

**กระบวนการในการพัฒนา** หมายถึง การออกแบบวิธีการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ การออกแบบวิธีการพัฒนาตามรูปแบบ (Design) การนำไปสู่การปฏิบัติ (Implement) และการประเมินผล (Evaluate)

**รูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก** หมายถึง ญูปแบบที่พัฒนาขึ้นโดยมีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักการของรูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ กระบวนการเรียนรู้ และการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และมีกระบวนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้ 6 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา ขั้นที่ 2 การรวบรวมข้อมูลและแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา ขั้นที่ 3 การออกแบบวิธีการแก้ปัญหา ขั้นที่ 5 การทดสอบ ประเมิน และปรับปรุงวิธีการแก้ปัญหา และขั้นที่ 6 การนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาและผลการแก้ปัญหา

**การจัดการเรียนรู้** หมายถึง การจัดการและวางแผนการเรียนรู้ เพื่อหาแนวทางพัฒนาการจัดการเรียนรู้ การรับ ความรู้ การทำความเข้าใจ ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ของผู้เรียนด้านความรู้ ทักษะกระบวนการ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ และสมรรถนะสำคัญของผู้เรียน

**การออกแบบ** หมายถึง การวางกรอบแนวคิด ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ที่เกิดขึ้นตามสภาพจริงและนำข้อมูลที่ได้มาออกแบบจัดทำรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

**การประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้** หมายถึง การนำผลที่ได้จากการประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล ผลจากการประเมิน แล้วนำผลที่ได้ไปใช้แก้ปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรมกับกลุ่มเป้าหมาย ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำไปใช้จริงได้ในเชิงพื้นที่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

2. ทราบผลการพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับผู้เรียนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
3. ครูและบุคลากรทางการศึกษามีระบบการจัดการเรียนรู้ที่เป็นรูปแบบของโรงเรียนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
4. โรงเรียนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกพื้นที่อื่นๆ สามารถนำรูปแบบที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับพื้นที่ได้

### วิธีการวิจัย

การพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มีวิธีดำเนินการวิจัย แต่แต่ละระยะมีรายละเอียดดังนี้

**ระยะที่ 1** การศึกษาปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลจากเอกสารข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 2) สอบถามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 469 คน จาก 5 โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี-ระยอง เขต 18 โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนรู้ โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มีข้อความจำนวน 16 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบ มาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) มีค่าความเที่ยงตรงของแบบประเมินโดยใช้ค่า ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าตั้งแต่ 0.60-1.00 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์ครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) แล้วนำไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความ ถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 30 คน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 6 ที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ทั้งฉบับโดยด้านปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก แล้ว นำแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาพื้นที่ระยอง เศรษฐกิจพิเศษ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย

**ระยะที่ 2** การพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับผู้เรียนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยใช้ เทคนิคเดลฟาย รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบ เครื่องมือที่ใช้ในรอบ ที่ 1 คือ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง รอบที่ 2 คือ แบบสอบถามในการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใน การจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ที่สร้างขึ้นจากการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ของคำตอบที่ครูและบุคลากรทางการศึกษาตอบมาในรอบที่ 1 มีข้อความจำนวน 16 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถาม ปลายปิดแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) มีค่าความเที่ยงตรงของแบบ ประเมินโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าตั้งแต่ 0.60-1.00 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์ค รอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนน้ำหนักของ ระดับความสำคัญของข้อรายการนั้น รอบที่ 3 คือ ใช้แบบสอบถามเช่นเดียวกับรอบที่ 2 พร้อมกับบอกตำแหน่งค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแต่ละข้อความที่คำนวณได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต ่วันที่ 21 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 1 โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และจัดกลุ่ม (categorized) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามรอบที่ 2 และ 3 โดยหาค่ามัธยฐาน (Mdn) และค่าพิสัยระหว่างควอ ไทล์ (IQ.R.) มีค่ามัธยฐาน (Mdn) ตั้งแต่ 4.00-5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IQ.R.) มีค่าตั้งแต่ 0.00-1.00

**ระยะที่ 3** การประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ โดยวิธีการสนทนากลุ่ม (focus group) ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน 3 กลุ่ม กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และคู่มือการใช้รูปแบบ มีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าตั้งแต่ 0.60-1.00 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 และทำการวิพากษ์และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและการพัฒนารูปแบบ วิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญโดยการวิเคราะห์เนื้อหาในประเด็นที่สนทนากลุ่มและปรับปรุงรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบตามข้อเสนอแนะ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบ โดยวิเคราะห์คำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยหากมีค่าตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป ผู้วิจัยถือว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ารูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

#### ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา

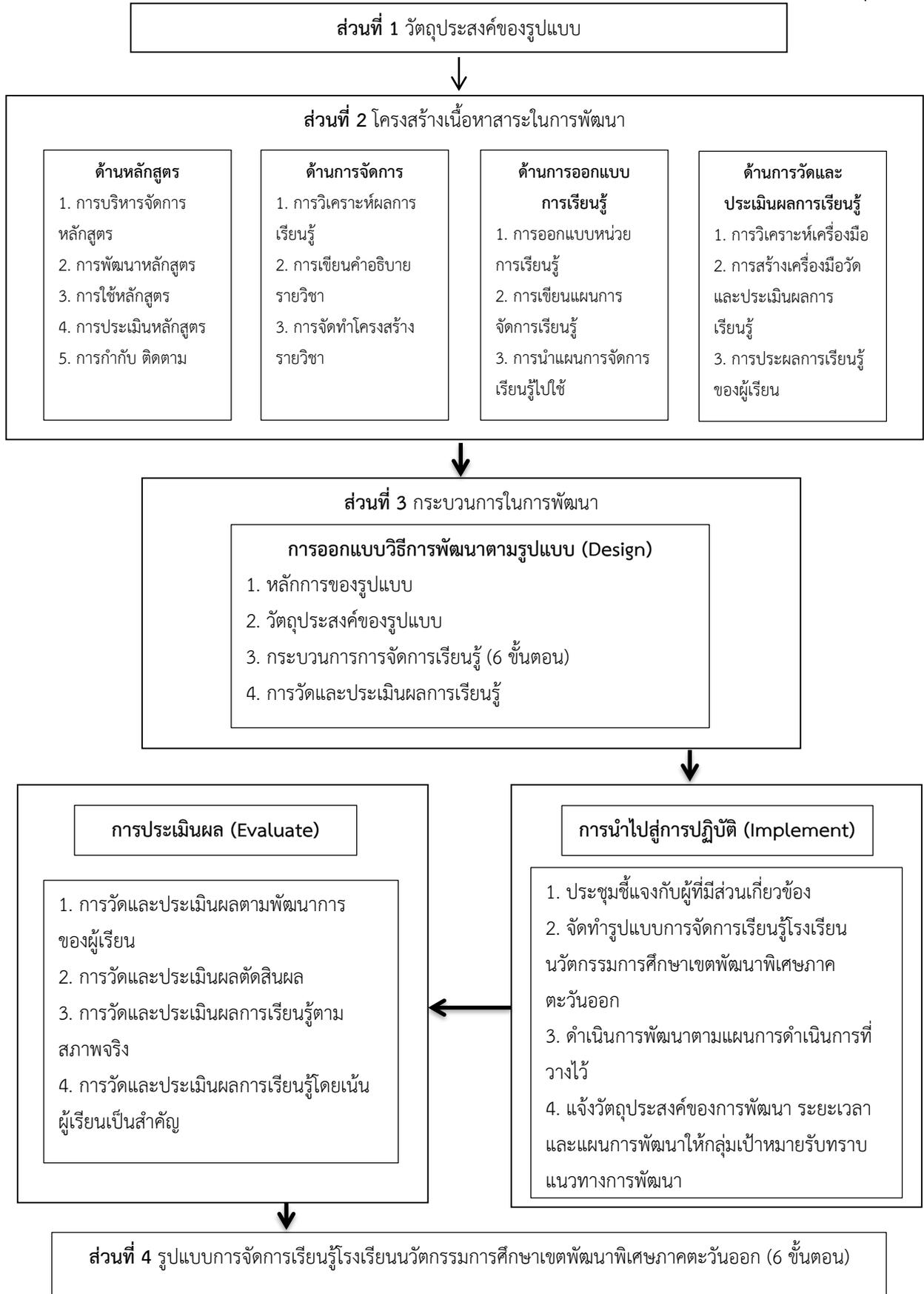
รายการ	ปัญหาในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา			ความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม</b>						
1. การส่งเสริมให้นักเรียนนำเสนอความคิดแปลกใหม่ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้	1.40	0.60	น้อยที่สุด	4.61	0.60	มากที่สุด
2. การแสดงผลการสร้างสิ่งประดิษฐ์ หรือวิธีการกระบวนการใหม่ในการเรียนรู้	1.39	0.61	น้อยที่สุด	4.61	0.60	มากที่สุด
3. การส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ความรู้ ผลการศึกษาค้นคว้า นวัตกรรมในการเรียนและการฝึกปฏิบัติการ	1.45	0.61	น้อยที่สุด	4.45	0.70	มากที่สุด
4. การส่งเสริมให้ผู้เรียนดัดแปลงสิ่งที่มีอยู่เพื่อสร้างสรรค์ นวัตกรรมหรือการพัฒนาการเรียนรู้	1.43	0.67	น้อยที่สุด	4.62	0.63	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>1.42</b>	<b>0.62</b>	<b>น้อยที่สุด</b>	<b>4.57</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี</b>						
1. การส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าและจัดการข้อมูล	1.12	0.35	น้อยที่สุด	4.91	0.28	มากที่สุด
2. การคัดสรร สารสนเทศ อย่างเป็นระบบและน่าเชื่อถือ	1.10	0.33	น้อยที่สุด	4.93	0.29	มากที่สุด

รายการ	ปัญหาในการจัดการเรียนรู้ โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา			ความต้องการในการจัดการ เรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรม การศึกษา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. สามารถใช้สื่อดัดแปลงในห้องเรียนได้	1.14	0.37	น้อยที่สุด	4.81	0.47	มากที่สุด
4. การใช้สื่อประกอบการนำเสนอได้อย่างเหมาะสม	1.12	0.38	น้อยที่สุด	4.88	0.32	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>1.12</b>	<b>0.36</b>	<b>น้อยที่สุด</b>	<b>4.88</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านทักษะการคิดและการแก้ปัญหา</b>						
1. การระบุปัญหาโดยใช้ความรู้ เหตุผล ในการวิเคราะห์	1.26	0.52	น้อยที่สุด	4.57	0.57	มากที่สุด
2. การแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	1.26	0.52	น้อยที่สุด	4.70	0.52	มากที่สุด
3. การระบุประเด็นและตั้งคำถามที่ทำให้เกิดความกระจ่างเพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ปัญหา	1.32	0.56	น้อยที่สุด	4.58	0.57	มากที่สุด
4. การสรุปการเรียนรู้จากประสบการณ์ หรืออธิบายผลการเรียนรู้ของตนเองและกลุ่มได้	1.44	0.62	น้อยที่สุด	4.38	0.79	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>1.32</b>	<b>0.56</b>	<b>น้อยที่สุด</b>	<b>4.56</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านทักษะชีวิตและอาชีพ</b>						
1. การแสดงการยอมรับความเห็นที่แตกต่างและปรับวิธีคิดได้	1.33	0.53	น้อยที่สุด	4.52	0.56	มากที่สุด
2. สามารถปรับตัวในการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้	1.24	0.47	น้อยที่สุด	4.67	0.57	มากที่สุด
3. การกำหนดเป้าหมายในชีวิต มีจุดมุ่งหมายในการประกอบอาชีพของตนเองในอนาคต	1.24	0.47	น้อยที่สุด	4.66	0.59	มากที่สุด
4. การแสดงภาวะผู้นำ มีความรับผิดชอบ ในการทำงาน	1.18	0.46	น้อยที่สุด	4.79	0.44	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>1.25</b>	<b>0.49</b>	<b>น้อยที่สุด</b>	<b>4.66</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>1.28</b>	<b>0.53</b>	<b>น้อยที่สุด</b>	<b>4.67</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี-ระยอง เขต 18 มีปัญหาในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.28 และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปัญหาในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.12 ส่วนความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88

2. ผลการพัฒนาารูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า ได้คู่มือการใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) **หลักการของรูปแบบ** คือ การจัดการศึกษาเพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เพื่อสร้างฐาน

การผลิตที่เชื่อมโยงกับอาเซียนและการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งมีด้านการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในกลไกสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมีรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ในการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีความรู้ ทักษะ รวมถึงสมรรถนะในการทำงานและการประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับบริบทของเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ค้นพบศักยภาพระหว่างบุคคลมีความสุขจากการเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและใช้การประเมินเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน 2) **วัตถุประสงค์ของรูปแบบ** ดังนี้ 1) เพื่อให้สถานศึกษามีแนวทางการจัดการเรียนรู้สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 2) เพื่อให้สถานศึกษาส่งเสริมจัดการเรียนรู้ที่ฝึกทักษะด้านภาษา อาชีพ เทคโนโลยี อุตสาหกรรม เกษตร และการผลิตนวัตกรรม 3) เพื่อให้สถานศึกษาปลูกฝังให้เด็กและเยาวชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เช่น มีวินัย ขยัน ซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ การทำงานเป็นทีม และมีจิตสาธารณะ 3) **กระบวนการจัดการเรียนรู้** 6 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา ขั้นที่ 2 การรวบรวมข้อมูลและแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา ขั้นที่ 3 การออกแบบวิธีการแก้ปัญหา ขั้นที่ 4 การวางแผนและดำเนินการแก้ปัญหา ขั้นที่ 5 การทดสอบ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขวิธีการแก้ปัญหา และขั้นที่ 6 นำเสนอวิธีการแก้ปัญหาและผลการแก้ปัญหา และ 4) **การวัดและประเมินผลการเรียนรู้** ดังนี้ 1) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามสภาพจริง เป็นการประเมินการแสดงออกของผู้เรียนรอบด้านตลอดเวลา ใช้ข้อมูลและวิธีการหลากหลาย ด้วยวิธีการและเครื่องในการวิจัยที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น และ 2) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ระหว่างการดำเนินกิจกรรมในการจัดการเรียนการสอนมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ทฤษฎีการเรียนรู้ หลักการ แนวคิด รูปแบบการเรียนรู้อื่นๆ และกระบวนการบริหารและการจัดการศึกษา เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 รูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (6 ขั้นตอน)

3. ผลการประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกและคู่มือการใช้รูปแบบ ไปตรวจสอบคุณภาพด้านองค์ประกอบและกระบวนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ดำเนินการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ ดังตาราง 2-3

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเรียนรู้

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. หลักการของรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา	4.20	0.45	มาก
2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา	4.20	0.45	มาก
3. กระบวนการเรียนรู้ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา	4.40	0.55	มาก
4. การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา	4.20	0.45	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.18</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 2 การประเมินองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กระบวนการเรียนรู้ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มีความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปได้ในการนำไปใช้ รองลงมามี 3 รายการ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ หลักการของรูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ และการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปได้ในการนำไปใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกระบวนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา	4.20	0.45	มาก
ขั้นที่ 2 การรวบรวมข้อมูลและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัญหา	4.00	0.00	มาก
ขั้นที่ 3 การออกแบบวิธีการแก้ปัญหา	4.20	0.45	มาก
ขั้นที่ 4 การวางแผนและดำเนินการแก้ปัญหา	4.20	0.45	มาก
ขั้นที่ 5 การทดสอบ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขวิธีการแก้ปัญหา	4.40	0.55	มาก
ขั้นที่ 6 การนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาและผลการแก้ปัญหา	4.00	0.00	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.15</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 3 การประเมินกระบวนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นที่ 5 การทดสอบ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขวิธีการแก้ปัญหา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมามี 3 รายการที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา ขั้นที่ 3 การออกแบบวิธีการแก้ปัญหา และขั้นที่ 4 การวางแผนและดำเนินการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

## อภิปรายผล

การพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มีข้อค้นพบที่น่าสนใจและควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. การศึกษาปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี-ระยอง เขต 18 โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ที่พบปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุดเพราะว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแบบสอบถามที่มีครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นผู้เสนอแนะเพิ่มเติม ส่วนใหญ่โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี-ระยอง เขต 18 ยังไม่มีการดำเนินการขับเคลื่อนตามแนวนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างเป็นทางการ จึงทำให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา ยังขาดความชัดเจนในเรื่องแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และยังไม่ได้นำไปปฏิบัติในสถานศึกษาอย่างเป็นทางการ เมื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมาพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การแสดงผลการสร้างสิ่งประดิษฐ์ หรือวิธีการ กระบวนการใหม่ในการเรียนรู้ ด้านทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การคิดสรร สารสนเทศ อย่างเป็นระบบและน่าเชื่อถือ ด้านทักษะการคิดและการแก้ปัญหา ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมี 2 รายการคือ การระบุปัญหาโดยใช้ความรู้ เหตุผลในการวิเคราะห์ และการแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และด้านทักษะชีวิตและอาชีพ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ แสดงภาวะผู้นำ มีความรับผิดชอบในการทำงาน ดังนั้นชี้ให้เห็นว่าโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี-ระยอง เขต 18 ส่วนใหญ่ยังไม่ได้นำดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกอย่างเป็นทางการ จึงพบปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสถานศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี-ระยอง เขต 18 มีความต้องการรูปแบบในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาประเด็นความต้องการเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การส่งเสริมให้ผู้เรียนดัดแปลงสิ่งที่มีอยู่เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การคิดสรร สารสนเทศ อย่างเป็นระบบและน่าเชื่อถือ ด้านทักษะการคิดและการแก้ปัญหา ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และด้านทักษะชีวิตและอาชีพ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การแสดงภาวะผู้นำ มีความรับผิดชอบในการทำงาน ดังนั้นชี้ให้เห็นว่าครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี-ระยอง เขต 18 ส่วนใหญ่มีความต้องการรูปแบบในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ในประเด็นที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรประภา ชุมชัย (2563, น. 995-1010) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการสร้างความรู้ด้วยตนเองและทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เรื่อง บรรยากาศ กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พบว่า สภาพปัญหาความเข้าใจเนื้อหาการเรียน เรื่อง บรรยากาศ นักเรียนมีความเข้าใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง โดยภาพรวมร้อยละ 70.42 ส่วนแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ที่นักเรียนต้องการมากที่สุด ได้แก่ การทดลอง การสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต การบรรยาย ใบความรู้ การสร้างเครื่องมือตรวจวัด คลิปวิดีโอ การอภิปรายร่วมกัน การสร้างชิ้นงานและการทำรูปเล่มรายงาน ส่วนงานวิจัยของสุชมาภรณ์ แคลสิค และวาริรัตน์ แก้ววูไร (2563, น. 214-226) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษตามแนวคิดการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารและการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ได้ข้อค้นพบดังนี้ ครูควรมีการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการใช้ภาษาและมีกิจกรรมให้ได้ฝึกพูดภาษา มีการให้ภาระงานที่มี

ความสนใจและสนุกสนานเหมาะสมกับช่วงวัยของนักเรียน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ควรเป็นไปตามกรอบมาตรฐานความสามารถทางภาษาอังกฤษที่เป็นสากล (CEFR) นำมาบูรณาการกับหลักสูตร และบริบทของตน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ เคยพุดชา (2561, น. 64-78) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบ RAJASEE เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนราชสีมาวิทยาลัย ได้ข้อค้นพบดังนี้ นักเรียนมีต้องการในการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้มีทักษะความสามารถในการคิดแก้ปัญหา สามารถนำวิชาชีววิทยาพื้นฐานไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

2. การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า ได้รูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักการของรูปแบบ 2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ 3) กระบวนการจัดการเรียนรู้ มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา ขั้นที่ 2 การรวบรวมข้อมูลและแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา ขั้นที่ 3 การออกแบบวิธีการแก้ปัญหา ขั้นที่ 4 การวางแผนและดำเนินการแก้ปัญหา ขั้นที่ 5 การทดสอบ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขวิธีการแก้ปัญหา และขั้นที่ 6 นำเสนอวิธีการแก้ปัญหาและผลการแก้ปัญหา และ 4) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภัทร เตชะวัฒนศิริดำรง (2563, น. 99-113) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการเรียนรู้ไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษาในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ พบว่า ได้รูปแบบการจัดการเรียนรู้ “QSCCS Model” 5 ขั้น ได้แก่ ขั้นที่ 1 การเรียนรู้ตั้งคำถาม ขั้นที่ 2 การเรียนรู้แสวงหาสารสนเทศ ขั้นที่ 3 การเรียนรู้เพื่อสร้างองค์ความรู้ ขั้นที่ 4 การเรียนรู้เพื่อการสื่อสาร และขั้นที่ 5 การเรียนรู้เพื่อตอบแทนสังคม ส่วนงานวิจัยของมณฑลเศียร ส่งเสริม, ปริญญา ทองสอน และวิมลรัตน์ จตุรานนท์ (2563, น. 175-189) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ชีววิทยาเพื่อพัฒนาการคิดวิเคราะห์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ และคิดแก้ปัญหา สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ได้ข้อค้นพบดังนี้ ได้รูปแบบรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ หลักการวัตถุประสงค์ กระบวนการจัดการเรียนรู้ 8 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 กระตุ้นระลึกความจำเดิม ขั้นที่ 2 แฉ่งจุดประสงค์ ขั้นที่ 3 สร้างความรู้ ขั้นที่ 4 กระบวนการกลุ่ม ขั้นที่ 5 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขั้นที่ 6 ขยายความรู้ ขั้นที่ 7 สอนให้คิดต่อ และขั้นที่ 8 ตรวจสอบและติดตาม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชัย พลายเนา, ชาญพัฒน์ ขำขัน และสำราญ ศรีคำมูล (2563, น. 108-117) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 สาขาวิชาปรัชญา : ศึกษารายกรณี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย ได้ข้อค้นพบดังนี้ ได้ขั้นตอนในขั้นเตรียมการ โดยที่อาจารย์ผู้สอนจะต้องทำ มคอ.3 เพื่อบอกถึงจุดมุ่งหมายของรายวิชานั้นๆ ในการสอน บอกแผนการที่จะสอนกับนักศึกษา จนถึงขั้นสุดท้ายของการรายงานผล มอบหมายให้ทำงานกลุ่ม ค้นคว้าในประเด็นที่กำหนดให้ จากนั้นจะต้องนำเสนอหน้าชั้นเรียนให้เพื่อนๆ ทุกคนช่วยกันวิพากษ์ และครูผู้สอนจะเป็นผู้สรุปประเด็นที่สำคัญให้ผู้เรียนได้เข้าใจยิ่งขึ้น

3. การประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และคู่มือการใช้รูปแบบ ไปตรวจสอบคุณภาพด้านองค์ประกอบและกระบวนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้ พบว่า องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนกระบวนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีผกา เจริญยศ, มาเรียม นิลพันธุ์ และมารุต พัฒนา (2563, น. 46-57) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนว Active Learning เพื่อเสริมสร้างมีนทัศน์การเรียนรู้เคมี และทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ได้ข้อค้นพบดังนี้ รูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนว Active Learning มีชื่อว่า “4C Model” มีประสิทธิภาพเท่ากับ 84.00/85.25 นักเรียนมีมีนทัศน์การเรียนรู้ทางเคมีและทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณหลังใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การขยายผล พบว่า นักเรียนมีมีนทัศน์การเรียนรู้ทางเคมีและทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณหลังใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนงานวิจัยของกิตติธร กิจจันศิริ และอัครพงศ์ สุขมาตย์ (2563,



น. 44-54) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะความรู้ร่วมกับบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้ปัญหาและขั้นตอนวิธี ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ได้ข้อค้นพบดังนี้ แผนการจัดการเรียนรู้มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ประสิทธิภาพของบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ E1/E2 เท่ากับ 86.56/82.34 และนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ร่วมกับบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของณัฐจิณุช จุยกาวงค์ (2563, น. 15-23) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และเจตคติต่อคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ได้ข้อค้นพบดังนี้ 1) รูปแบบการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนความสามารถในการแก้ปัญหา และเจตคติต่อคณิตศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความสามารถในการแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนด้วยรูปแบบการเรียนรู้คณิตศาสตร์และสูงกว่าการเรียนด้วยการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) เจตคติต่อคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่เรียนโดยรูปแบบการเรียนรู้คณิตศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณิตสร เสมพีช และอัคพงศ์ สุขมาตย์ (2562, น. 246-261) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบการสืบเสาะหาความรู้ร่วมกับบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การเขียนโปรแกรมเพื่อแก้ปัญหา ได้ข้อค้นพบดังนี้ บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ประสิทธิภาพของบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E1/E2) เท่ากับ 84.69/88.28 และนักเรียนมีทักษะการคิดแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ร่วมกับบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าก่อนเรียน

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 รูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เป็นกระบวนการที่พัฒนาขึ้นตามกระบวนการวิจัยและพัฒนา ผลการวิจัยที่ได้จะทำให้ผู้ที่สนใจนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป

1.2 องค์ประกอบและกระบวนการจัดการเรียนรู้ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่พัฒนาขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการออกแบบนวัตกรรมการเรียนรู้ของครูในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ดังนั้นสำนักบริหารพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาที่รับผิดชอบโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ และโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ สามารถนำไปรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนนวัตกรรมการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ไปใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกได้

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ตามกระบวนการเรียนรู้ หรือการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ในเชิงพฤติกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบเครื่องมือประเมินผลการเรียนรู้เรื่องต่อไป

2.2 ควรมีการพัฒนาารูปแบบการเรียนรู้ที่ส่งเสริมสมรรถนะสำคัญของผู้เรียนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกด้านอื่นๆ นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยพัฒนาไปแล้ว

### บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2563). *นโยบายและจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ.

- กิตติธรร กิจจนศิริ และอัครพงศ์ สุขมาตย์. (2563). รูปแบบการจัดการเรียนรู้สืบเสาะหาความรู้ร่วมกับบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้ปัญหาและขั้นตอนวิธี ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. *วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร*, 10(2), 44-54.
- คณิศร เสมพิช และอัครพงศ์ สุขมาตย์. (2562). รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ร่วมกับบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การเขียนโปรแกรมเพื่อแก้ปัญหา. *วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร*, 9(2), 246-261.
- จันทร์ประภา ชุมชัย. (2563). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการสร้างความรู้ด้วยตนเองและทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เรื่อง บรรยากาศ กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 8(3), 995-1010.
- ฉวีวรรณ เคยพุดชา. (2561). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบ RAJASEE เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนราชสีมาวิทยาลัย. *วารสารจันทร์เกษมสาร*, 24(47), 64-78.
- ณัฐจินุช จุยกาวังค์. (2563). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้คณิตศาสตร์เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และเจตคติต่อคณิตศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 14(1), 15-23.
- มณฑิยา ส่งเสริม, ปริญญา ทองสอน และวิมลรัตน์ จตุรานนท์. (2563). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้วิทยาเพื่อพัฒนาการคิดวิเคราะห์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ และคิดแก้ปัญหา สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 22(1), 175-189.
- วัชรภัทร เตชะวัฒน์ศิริดำรง. (2563). รูปแบบการจัดการเรียนรู้ไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษาในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ. *วารสารวิชาการ มทร. สุวรรณภูมิ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 5(1), 99-113.
- ศรีผกา เจริญยศ, มาเรียม นิลพันธุ์ และมารุต พัฒนาผล. (2563). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนว Active Learning เพื่อเสริมสร้างมโนทัศน์การเรียนรู้เคมีและทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 34(109), 46-57.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2563). *พระราชบัญญัติพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา*. กรุงเทพฯ: กองกฎหมายการศึกษาและวัฒนธรรม สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2563). *นวัตกรรมการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักบริหารพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา. (2563). *การจัดการนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สุขุมภรณ์ แคลสิก และวาริรัตน์ แก้วอุไร. (2563). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษตามแนวคิดการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารและการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 22(2), 214-226.
- อภิชัย พลายเนา, ชาญพัฒน์ ขำขัน และสำราญ ศรีคำมูล. (2563). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 สาขาวิชาปรัชญา : ศึกษารายกรณี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย. *วารสารพุทธมัต*, 5(1), 108-117.



Received:	24-01-2021
Revised:	14-03-2021
Accepted:	24-03-2021

การศึกษาผลการเรียนรู้รายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมของนักศึกษาระดับปริญญาตรี  
ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้  
Investigation of Learning Outcome of Data Structure and Algorithm Course of  
Undergraduate Student by Flipped Classroom and Inquiry Based Learning

ปิยะวัฒน์ ทองแก้ว<sup>1</sup>  
Piyawat Thongkaeo  
piyawat@pit.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบคะแนนผลต่างของคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังเรียนรายวิชา  
โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมกับเกณฑ์ร้อยละ 25 (2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ก่อนและหลังเรียนรายวิชา  
โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม (3) ประเมินผลทักษะการจับใจความและสรุปผลทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้น  
ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการสร้างชิ้นงานและทักษะการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียน และ (4) ศึกษาความพึงพอใจ  
ของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้  
ในการวิจัย คือ ผู้เรียนระดับปริญญาตรี หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์และระบบสารสนเทศ  
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา 1125126 โครงสร้างข้อมูลและ  
อัลกอริทึม จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) แผนการจัดการเรียนรู้ (2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์  
ทางการเรียนรู้ และ (3) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบ  
ค่าที่แบบอิสระ ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้เรียนมีคะแนนผลต่างของคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังเรียนเฉลี่ยเท่ากับ 10.60 คิดเป็น  
ร้อยละ 32.02 ซึ่งผ่านเกณฑ์ร้อยละ 25 (2) ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) ผู้เรียนมีทักษะการจับใจความและสรุปผล ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วย  
เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการสร้างชิ้นงานและทักษะการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนอยู่ในระดับดี และ (4) ผู้เรียนมีความ  
พึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ในระดับดี

**คำสำคัญ:** ผลการเรียนรู้, ห้องเรียนกลับทาง, การเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้, โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม

<sup>1</sup> หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

Bachelor of Science Program in Industrial Technology, Faculty of Science and Technology, Pathumwan Institute of Technology

### Abstract

The purposes of this research were to (1) compare the mean of learning different scores before and after learning in the course of data structure and algorithm with 25 percentage criterion, (2) compare the learning achievement before and after learning in the course of data structure and algorithm, (3) evaluate the skill of reading for main idea and self directed learning through an information searching skill, a creativity skill and a presentation skill, and (4) investigate the learners satisfaction after being taught with the flipped classroom and inquiry-based learning methods. The targets of this study were the Software Engineering and Information System undergraduate freshmen from Faculty of Science and Technology at Pathumwan Institute of Technology. There were ten undergraduate freshmen who enrolled in 1125126 data structure and algorithm course. The instruments used for data collection were (1) the lesson plans, (2) the learning achievement test, and (3) the questionnaire on learners' satisfaction. The data were analyzed by descriptive statistics and t – test. These findings indicated that (1) on average, the learners have the mean of learning different score at 10.60 points or 32.02 percentage and they all passed the acceptant criteria, (2) the learners mean score of learning achievement after being taught through the flipped classroom and inquiry-based learning methods were higher than before learning at the significant level of 0.01, (3) the learners had the same level of the skill of reading for main idea and the skill of self-directed learning through an information searching skill, a creativity skill and a presentation skill which was in a good level, and (4) the mean scores of the learner satisfaction after being taught with the flipped classroom and inquiry-based learning methods were at a good level.

**Keywords:** learning achievement, flipped classroom, inquiry-based learning, data structure and algorithm

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการเรียนรู้อัจจุบันมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 อาทิ ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะด้านความร่วมมือการทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ รวมถึงทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศศิธร บัวทอง, 2560) ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบสอนรายวิชา 1125126 โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์และระบบสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยมุ่งหวังให้ผู้เรียนรู้และเข้าใจถึงประเภทของข้อมูล สามารถประยุกต์และเลือกใช้ประเภทของข้อมูล รวมถึงเข้าใจขั้นตอนวิธีการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์และเลือกใช้ขั้นตอนวิธีในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามจากประสบการณ์สอนรายวิชา 1125126 โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมที่ผ่านมา ซึ่งใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบบรรยายร่วมกับการสอนแบบสาธิต พบว่า ผู้เรียนสามารถเข้าใจเนื้อหาสาระที่สอนในระดับหนึ่งและสามารถเลียนแบบวิธีการแก้ไขโจทย์ปัญหาทางอัลกอริทึมได้ แต่ยังไม่สามารถประยุกต์และเลือกใช้ประเภทของข้อมูลและขั้นตอนวิธีในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากระยะเวลาที่ใช้ในการสอนที่มีจำกัดประกอบกับปริมาณเนื้อหาที่มีจำนวนมาก อีกทั้งค่อนข้างยากและซับซ้อนสำหรับผู้เรียนที่มีพื้นฐานความรู้ทางด้านคณิตศาสตร์ดิศคริตและการโปรแกรมคอมพิวเตอร์น้อย ผู้เรียนบางคนอาจต้องได้รับการอธิบายหลายรอบจนบางครั้งทำให้เกิดความเขินอาย จึงส่งผลให้เกิดการขอคัดลอกงานจากเพื่อนร่วมชั้นเรียนด้วยความไม่เข้าใจถึงกระนั้นยังมีอีกปัญหาที่สำคัญนั่นก็คือ ผู้เรียนไม่สนใจเรียนหรือขาดเรียนบ่อยครั้ง จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้ค้นหา

วิธีการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้หรือเข้าถึงได้ตลอดเวลา พบว่า มีนักวิจัยหลายท่านที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้หรือเข้าถึงได้ตลอดเวลา เช่น การพัฒนาบทเรียนผ่านโมบายล์เว็บ เรื่อง หลักการเขียนโปรแกรมเชิงวัตถุ เพื่อการเขียนโปรแกรมภาษาจาวาสำหรับนิสิตปริญญาตรี (ณัฐภูมิ ศิริวัฒน์ นุชนาฏ ใจดำรง และนวลพรรณวรรณสุธี, 2560) และการพัฒนาบทเรียนออนไลน์ เรื่อง ไอพีวี 6 สำหรับนักศึกษาสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (วันเฉลิม พูนใจสม อรปรีชา คำแพง และชมภักษา ตันตีสันติสม, 2561) เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาผลการเรียนรู้ของผู้เรียน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมิได้มุ่งหวังเพียงการแก้ปัญหาผู้เรียนไม่สนใจการเขียน หรือการขาดเรียนบ่อยครั้ง เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้นอกจากความมุ่งหวังในการพัฒนาผลการเรียนรู้แล้ว ผู้วิจัยยังมุ่งหวังให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการจับใจความและสรุปผล ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนอีกด้วย ฉะนั้นการใช้บทเรียนผ่านโมบายล์เว็บ หรือบทเรียนออนไลน์เพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอสำหรับการพัฒนาผู้เรียนในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงคิดหารูปแบบการสอนที่สอดคล้องกับความมุ่งหวังในการพัฒนาผู้เรียนครั้งนี้ โดยรูปแบบการสอนที่ให้ความสนใจ คือ การสอนแบบห้องเรียนกลับทาง (Flipped classroom) เป็นรูปแบบการสอนที่กลับด้านระหว่างกิจกรรมในห้องเรียน (การบรรยาย) กับการทำการบ้านนอกห้องเรียน หรือการมอบหมายให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ล่วงหน้าก่อนเข้าห้องเรียนแล้วมาทำการบ้าน แบบฝึกหัด หรือทักษะอื่นๆ ในห้องเรียนแทนการมานั่งรับฟังการบรรยายเพียงอย่างเดียว (สุไรกร นันทบุรมย์, 2560 และ Nouri, J., 2016) นอกจากนี้ยังให้ความสนใจกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (Inquiry based learning) ซึ่งเป็นวิธีการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ด้วยวิธีการต่างๆ และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง โดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ใช้คำถามกระตุ้นความสนใจในการเรียน และค้นหาคำตอบจากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย ทั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่ารูปแบบการสอนดังกล่าวข้างต้นนั้นมีความเหมาะสมสำหรับนำมาใช้ในการพัฒนาผลการเรียนรู้ครั้งนี้จึงได้นำรูปแบบการสอนแบบห้องเรียนกลับทางมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้รายวิชา 1125126 โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนผลต่างของคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังเรียนรายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมกับเกณฑ์ร้อยละ 25
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ก่อนและหลังเรียนรายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม
3. เพื่อประเมินผลทักษะการจับใจความและสรุปผล ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการสร้างชิ้นงานและทักษะการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนของผู้เรียน
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้

### สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้เรียนมีคะแนนผลต่างของคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังเรียนรายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 25
2. ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้หลังเรียนรายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. ผู้เรียนมีทักษะการจับใจความและสรุปผล ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51)

4. ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51)

### นิยามศัพท์

**ผลการเรียนรู้** หมายถึง คะแนนที่ได้จากการประเมินผลงาน พฤติกรรมการเรียนรู้ และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้

**โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม** หมายถึง รูปแบบการจัดระเบียบข้อมูล และขั้นตอนวิธีทางคอมพิวเตอร์

**ห้องเรียนกลับทาง** หมายถึง รูปแบบการเรียนรู้ที่มีการมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาบทเรียนด้วยตนเองที่บ้าน หรือนอกเวลาเรียน และใช้เวลาในห้องเรียนเพื่อถามตอบข้อสงสัย ฝึกทำโจทย์ นำเสนอผลงาน และสรุปผลความรู้ที่ร่วมกัน

**การเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้** หมายถึง รูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนได้พัฒนาระบวนการแสวงหาความรู้ และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง โดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์

**คะแนนผลต่างของคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังเรียน** หมายถึง จำนวนที่ได้จากการลบของคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนและก่อนเรียน

**ทักษะการจับใจความและสรุปผล** หมายถึง ความสามารถในการจับประเด็นที่สำคัญและเขียนสรุปประเด็นสำคัญ

**ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลที่เป็นประเด็นที่สำคัญ

**ทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลงานชิ้นเรียน** หมายถึง ความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานอย่างสร้างสรรค์ด้วยวิธีการที่ผู้เรียนถนัดและความสามารถในการนำเสนอผลงานที่ได้สร้างสรรค์แก่เพื่อนๆ ร่วมชั้นเรียน

**ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้** หมายถึง ความรู้สึก หรือความประทับใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศในห้องเรียน และด้านประโยชน์ที่ได้รับ โดยประเมินค่าเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบผลการเรียนรู้รายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมของผู้เรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้
2. ได้ทราบผลความพึงพอใจของผู้เรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้
3. ได้แนวทางเพื่อพัฒนาผลการเรียนรู้รายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมและรายวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

### วิธีการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมายใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์และระบบสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ที่ลงทะเบียนเรียน 1125126 โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม ภาคการศึกษาที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2561 จำนวน 1 ห้องเรียน จำนวน 10 คน

2. เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย คือ เนื้อหารายวิชา 1125126 โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม ที่กำหนดไว้ตามโครงสร้างหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์และระบบสารสนเทศ แสดงดังตารางที่ 1

## ตารางที่ 1 เนื้อหาสาระรายวิชา 1125126 โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม

แผนที่	เรื่อง	แผนที่	เรื่อง
1.	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโครงสร้างข้อมูลและขั้นตอนวิธี	9.	โครงสร้างข้อมูลแบบกราฟ
2.	คณิตศาสตร์พื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์ขั้นตอนวิธี	10.	โครงสร้างข้อมูลแบบแถวคอย
3.	เทคนิคการออกแบบขั้นตอนวิธี	11.	โครงสร้างข้อมูลแบบแฮช
4.	การวัดประสิทธิภาพและความซับซ้อนของขั้นตอนวิธี	12.	โครงสร้างข้อมูลแบบต้นไม้
5.	โครงสร้างข้อมูลแบบแถวลำดับ	13.	สายอักขระ
6.	โครงสร้างข้อมูลแบบรายการโยง	14.	ขั้นตอนวิธีเรียงลำดับขั้นพื้นฐาน
7.	โครงสร้างข้อมูลแบบคอลเล็กชันและเซต	15.	ขั้นตอนวิธีการค้นหาข้อมูล
8.	โครงสร้างข้อมูลแบบกองซ้อน		

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยได้ดำเนินการในภาคการศึกษาที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2561 ตั้งแต่สัปดาห์ที่ 1 จนถึงสัปดาห์ที่ 15 รวมทั้งสิ้น 15 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง รวม 45 ชั่วโมง โดยใช้แผนการเรียนรู้สัปดาห์ละ 1 แผน และ 3 ชั่วโมง สำหรับการทำการกิจกรรมการเรียนรู้ในห้องเรียน

4. แบบแผนการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบแผนการทดลองตามรูปแบบหนึ่งกลุ่มวัดผลก่อน – หลังการทดลอง (One – Group Pretest – Posttest Design)

## 5. ตัวแปรที่ศึกษา

5.1 ตัวแปรต้น คือ การจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้

5.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย (1) คะแนนผลต่างของคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังเรียน (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ก่อนและหลังเรียน (3) ทักษะการจับใจความและสรุปผล (4) ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) ทักษะการสร้างชิ้นงานและทักษะการนำเสนอผลงานชิ้นเรียน และ (6) ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้

## 6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

6.1 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง คือ แผนการจัดการเรียนรู้ รายวิชา 1125126 โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม ด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ จำนวน 15 แผนการเรียนรู้ ประกอบด้วยขั้นตอนการเรียนการสอน 5 ขั้นตอน ตัวอย่างแสดงดังตารางที่ 2

## ตารางที่ 2 ตัวอย่างแผนการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโครงสร้างข้อมูลและขั้นตอนวิธี	
ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	
สามารถสืบค้น ตรวจสอบ และอธิบายลักษณะของโครงสร้างข้อมูล การกำหนดโครงสร้างของข้อมูล และขั้นตอนวิธีวิธีการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้	
นอกชั้นเรียน (At Home Activities)	
ขั้นที่ 1 การสร้างความสนใจ	- ผู้สอนหยิบยกตัวอย่างเรื่อง เซต (set) และคอลเล็กชัน (collection) ของสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น เสื้อผ้าและสิ่งใช้สอย เป็นต้นมาพูดคุยกับผู้เรียน

ชั้นที่ 2 การสำรวจและการค้นหา

- ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนไปศึกษา เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโครงสร้างข้อมูลและขั้นตอนวิธี จากสื่อที่แจ้งไว้ในกลุ่มไลน์รายวิชา
- ผู้เรียนศึกษา เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโครงสร้างข้อมูลและขั้นตอนวิธี จากสื่อที่แจ้งไว้ในกลุ่มไลน์รายวิชา
- ผู้เรียนสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวด้วยตนเอง จากแหล่งความรู้อื่นๆ พร้อมจดบันทึกตามแบบฟอร์มดังนี้

คำสำคัญ (keyword)	สาระสำคัญ .....
	ประเด็นข้อคำถาม .....
เอกสารอ้างอิง .....	

- ผู้เรียนส่งแบบบันทึกการเรียนรู้ตามแบบฟอร์มข้างต้นก่อนเข้าชั้นเรียน 1 – 2 วัน ให้ผู้สอนสามารถตรวจสอบแบบบันทึกการเรียนรู้ของผู้เรียน

ในชั้นเรียน (In Class Activities)

ชั้นที่ 3 การอธิบายและลงข้อสรุป

- ผู้สอนสอบถามผู้เรียนเกี่ยวกับเรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโครงสร้างข้อมูลและขั้นตอนวิธี จากสื่อที่แจ้งไว้ในกลุ่มไลน์รายวิชา และที่ผู้เรียนหาข้อมูลเพิ่มเติม จากนั้นผู้สอนจึงช่วยสรุปเพิ่มเติมอีกครั้งว่า “โครงสร้างข้อมูลและขั้นตอนวิธี ประกอบด้วยคำ 2 คำ ดังนี้
  - โครงสร้างข้อมูล ซึ่งเป็น รูปแบบการจัดกระทำข้อมูลนั้นมี 2 ประเภท ได้แก่ (1) โครงสร้างข้อมูลแบบเชิงเส้น อาทิ อาร์เรย์ สแตก คิว และลิงก์ลิสต์ (2) โครงสร้างข้อมูลแบบไม่เป็นเชิงเส้น อาทิ เซต คอลเลกชัน แฮช ต้นไม้ และกราฟ
  - ขั้นตอนวิธี หรืออัลกอริทึม เป็นวิธีการทางคอมพิวเตอร์ สำหรับประมวลผลข้อมูลต่างๆ เพื่อหาผลลัพธ์
 ดังนั้นในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้เรียนจึงจำเป็นต้องเลือกรูปแบบการจัดเก็บและขั้นตอนวิธีในการประมวลผลข้อมูลให้เหมาะสม”
- ผู้เรียนนำคำถามที่ได้เตรียมไว้ล่วงหน้าโดยได้มาจากการจดบันทึกในแบบฟอร์มการเรียนรู้ในชั้นที่ 2 การสำรวจและการค้นหา มาร่วมกันสืบค้นข้อมูลเพื่อหาคำตอบและอภิปราย
- ผู้สอนแบ่งกลุ่มผู้เรียนกลุ่มละ 3 – 4 คน ตามความสามารถ คือ เก่ง ปานกลาง และอ่อน เพื่อทำกิจกรรมกลุ่มในห้องเรียน โดยผู้สอนแจกภาพเกมหอคอยแห่งฮานอย (Tower of Hanoi) ดังภาพ



## ตารางที่ 4 คะแนนและเกณฑ์การพิจารณาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมิน	คะแนนและเกณฑ์การพิจารณา
ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน	: 5 มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมีแหล่งอ้างอิงครบถ้วน ด้วยตนเองผ่าน ทันสมัย และน่าเชื่อถือ
การสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยี	: 4 มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมีแหล่งอ้างอิงที่มา ครบถ้วนและทันสมัย
สารสนเทศ	: 3 มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและมีแหล่งอ้างอิงครบถ้วน : 2 มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่มีแหล่งอ้างอิงไม่ครบถ้วน : 1 มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ไม่มีแหล่งอ้างอิง : 0 ไม่มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.2.3 แบบประเมินทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางร่วมกับวิธีการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ โดยเป็นการสร้างแบบประเมินชิ้นงานที่ประยุกต์จากเกณฑ์การให้คะแนนแบบวิเคราะห์ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2562) ซึ่งกำหนดค่าคะแนน แสดงดังตารางที่ 5

## ตารางที่ 5 คะแนนและเกณฑ์การพิจารณาทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียน

รายการประเมิน	คะแนนและเกณฑ์การพิจารณา
ทักษะการสร้างชิ้นงาน	: 5 สามารถสร้างชิ้นงานและนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนได้อย่างน่าสนใจและลำดับเรื่องราวได้ดีมาก
และการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียน	: 4 สามารถสร้างชิ้นงานและนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนได้อย่างน่าสนใจและลำดับเรื่องราวได้ดี : 3 สามารถสร้างชิ้นงานและนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนได้น่าสนใจ แต่ลำดับเรื่องราวได้พอใช้ : 2 สามารถสร้างชิ้นงานและนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนได้ แต่มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย : 1 สามารถสร้างชิ้นงานได้ แต่ไม่สามารถนำเสนอผลหน้าชั้นเรียน : 0 ไม่สามารถสร้างชิ้นงานและนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนได้

## 6.2.4 แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

6.2.4.1 แบบทดสอบย่อย ครั้งที่ 1 เป็นข้อสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 70 ข้อ คะแนนเต็ม 12.50 คะแนน ครอบคลุมเนื้อหาตามที่กำหนดในแผนการเรียนรู้แผนที่ 1 – 7

6.2.4.2 แบบทดสอบย่อย ครั้งที่ 2 เป็นข้อสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 70 ข้อ คะแนนเต็ม 12.50 คะแนน ครอบคลุมเนื้อหาตามที่กำหนดในแผนการเรียนรู้แผนที่ 8 – 15

6.2.4.3 ข้อสอบกลางภาค เป็นข้อสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 110 ข้อ คะแนนเต็ม 20 คะแนน ครอบคลุมเนื้อหาตามที่กำหนดในแผนการเรียนรู้แผนที่ 1 – 7

6.2.4.4 ข้อสอบปลายภาค เป็นข้อสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 140 ข้อ คะแนนเต็ม 30 คะแนน ครอบคลุมเนื้อหาตามที่กำหนดในแผนการเรียนรู้แผนที่ 8 – 15

6.2.5 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศในห้องเรียน และด้านประโยชน์ที่ได้รับ

## 7. การเก็บรวบรวม

- 7.1 ผู้วิจัยจัดทำบันทึกข้อความเพื่อขออนุญาตคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำการวิจัยในชั้นเรียน
- 7.2 ผู้วิจัยแจ้งให้ผู้เรียนให้ทราบถึงความเป็นมาของโครงการวิจัยและผลที่คาดว่าจะได้รับ
- 7.3 ผู้วิจัยดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้
- 7.4 ผู้วิจัยให้ผู้เรียนตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อวิธีการจัดการเรียนรู้

## 8. การวิเคราะห์ข้อมูล

8.1 การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ ผู้วิจัยนำคะแนนจากการตรวจแบบทดสอบย่อย ครั้งที่ 1 – 2 ข้อสอบกลางภาค และข้อสอบปลายภาค รวมถึงผลการประเมินทักษะการจับใจความและสรุปผล ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา และสถิติทดสอบค่าทีแบบอิสระ

8.2 การแปลผลการประเมินทักษะการจับใจความและสรุปผล ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียน กำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับคุณภาพโดยประยุกต์จากหลักการแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (บุญชม ศรีสะอาด, 2539)

8.5 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ด้วยสถิติพรรณนา กำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจโดยประยุกต์จากหลักการแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (บุญชม ศรีสะอาด, 2539) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ดี
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	พอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ควรปรับปรุง
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

## ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาผลการเรียนรู้รายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตามแผนการเรียนรู้ แล้วทดสอบผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนผลปรากฏดังตารางที่ 6 – 7

ตารางที่ 6 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของผู้เรียน

ผู้เรียนคนที่	คะแนนก่อนเรียน (50)	คะแนนหลังเรียน (50)	ผลต่างของคะแนน ก่อน – หลังเรียน	ร้อยละ ของผลต่าง	ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 25
1.	32.42	40.85	8.43	26.00	ผ่าน
2.	33.47	45.60	12.13	36.24	ผ่าน
3.	32.60	41.80	9.20	28.22	ผ่าน
4.	32.17	43.70	11.53	35.84	ผ่าน
5.	31.42	40.85	9.43	30.01	ผ่าน
6.	32.33	41.80	9.47	29.29	ผ่าน
7.	33.20	45.60	12.40	37.35	ผ่าน
8.	33.40	41.80	8.40	25.15	ผ่าน

ผู้เรียนคนที่	คะแนนก่อนเรียน (50)	คะแนนหลังเรียน (50)	ผลต่างของคะแนน ก่อน – หลังเรียน	ร้อยละ ของผลต่าง	ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 25
9.	34.32	46.55	12.23	35.64	ผ่าน
10.	35.68	48.45	12.77	35.79	ผ่าน
ผลรวมเฉลี่ย	33.10	43.70	10.60	32.02	ผ่าน

จากตารางที่ 6 โดยภาพรวมมีผลต่างของคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 10.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 32.02 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ร้อยละ 25 และเมื่อพิจารณาผู้เรียนเป็นรายบุคคล พบว่า ผู้เรียนทุกคนมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 25

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนของผู้เรียน

การจัดการเรียนรู้	จำนวน ผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	df	t	p
ก่อนการจัดการเรียนรู้	10	33.10	1.21	9	23.68	0.00
หลังการจัดการเรียนรู้	10	43.70	2.68			

\*  $p < .01$

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ได้รับก่อนและหลังเรียนจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชารายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้แล้ว การวิจัยในครั้งนี้ยังมีการทักษะของผู้เรียนด้านการจับใจความและสรุปผล ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียน โดยมีผลการประเมินทักษะข้างต้นแสดงดังตารางที่ 8 – 9

ตารางที่ 8 ผลการประเมินทักษะของผู้เรียนด้านการจับใจความและสรุปผล/ การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลฯ

ผู้เรียนคนที่	ทักษะการจับใจความและสรุปผล				ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลฯ			
	คะแนนเต็ม (10 คะแนน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ คุณภาพ	คะแนนเต็ม (5 คะแนน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ คุณภาพ
1.	6.67	3.33	0.72	พอใช้	3.64	3.40	0.51	พอใช้
2.	6.80	3.40	0.51	พอใช้	3.86	3.60	0.63	ดี
3.	6.53	3.27	0.80	พอใช้	3.71	3.47	0.52	พอใช้
4.	7.20	3.60	0.63	ดี	3.79	3.53	0.64	ดี
5.	6.93	3.47	0.64	พอใช้	3.79	3.53	0.52	ดี
6.	7.47	3.73	0.96	ดี	3.93	3.67	0.82	ดี
7.	7.07	3.53	0.74	ดี	4.14	3.87	0.64	ดี
8.	6.53	3.27	0.88	พอใช้	3.50	3.27	0.46	พอใช้
9.	7.47	3.73	0.80	ดี	4.36	4.07	0.59	ดี
10.	7.87	3.93	0.70	ดี	4.43	4.13	0.52	ดี
รวมค่าเฉลี่ย	7.05	3.53	0.74	ดี	3.91	3.65	0.58	ดี

จากตารางที่ 8 โดยภาพรวมผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะด้านการจับใจความและสรุปผลเท่ากับ 3.53 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ผู้เรียนยังมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเท่ากับ 3.65 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีเช่นกัน

ตารางที่ 9 ผลการประเมินทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียน

ผู้เรียนคนที่	ทักษะการสร้างชิ้นงาน				ทักษะการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียน			
	คะแนนเต็ม (5 คะแนน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ คุณภาพ	คะแนนเต็ม (5 คะแนน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ คุณภาพ
1.	3.36	3.13	0.74	พอใช้	3.64	3.40	0.51	พอใช้
2.	3.79	3.53	0.52	ดี	3.79	3.53	0.83	ดี
3.	3.43	3.20	0.77	พอใช้	3.71	3.47	0.52	พอใช้
4.	3.86	3.60	0.74	ดี	4.43	4.13	0.64	ดี
5.	3.93	3.67	0.82	ดี	3.86	3.60	0.74	ดี
6.	3.93	3.67	0.90	ดี	4.36	4.07	0.59	ดี
7.	3.79	3.53	0.92	ดี	4.14	3.87	0.64	ดี
8.	3.50	3.27	0.70	พอใช้	3.64	3.40	0.51	พอใช้
9.	4.00	3.73	0.80	ดี	4.64	4.33	0.62	ดี
10.	4.14	3.87	0.64	ดี	4.50	4.20	0.68	ดี
รวมค่าเฉลี่ย	3.77	3.52	0.75	ดี	4.07	3.80	0.63	ดี

จากตารางที่ 9 โดยภาพรวมผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะด้านการสร้างชิ้นงานเท่ากับ 3.52 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ผู้เรียนยังมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนเท่ากับ 3.80 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีเช่นกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ นอกจากการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้และการประเมินทักษะของผู้เรียนด้านการจับใจความและสรุปผล ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียน ผู้วิจัยยังได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ โดยผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เรียนต่อวิธีการจัดการเรียนรู้แสดงดังตารางที่ 10

**ตารางที่ 10** ผลความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้</b>	<b>4.47</b>	<b>0.48</b>	<b>ดี</b>
- กิจกรรมส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย (เช่น การเล่นเกม การสืบค้น การจดบันทึก ผังกราฟิก การนำเสนอ และการถาม - ตอบ ทั้งที่เป็นรายบุคคลและกลุ่มเรียนรู้ร่วมกัน)	4.20	0.42	ดี
- การแบ่งปันประสบการณ์กับเพื่อนและผู้สอน (เช่น การนำเสนอผล การศึกษาด้วยผังกราฟิก สื่อประสม และการถาม - ตอบ)	4.50	0.53	ดีมาก
- การเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา (เช่น สื่อออนไลน์ สื่อประสมและ บทเรียนออนไลน์ที่จัดเตรียมไว้)	4.70	0.48	ดีมาก
<b>2. บรรยากาศในห้องเรียน</b>	<b>4.30</b>	<b>0.53</b>	<b>ดี</b>
- สื่อ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้	3.90	0.57	ดี
- รูปแบบการเรียนรู้ทำให้มีความกระตือรือร้นในการเรียน	4.40	0.52	ดี
- รูปแบบการเรียนรู้เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม	4.60	0.52	ดีมาก
<b>3. ประโยชน์ที่ได้รับ</b>	<b>4.45</b>	<b>0.51</b>	<b>ดี</b>
- กิจกรรมการเรียนรู้ช่วยให้มีทักษะการจับใจความและสรุปผล	4.30	0.48	ดี
- กิจกรรมการเรียนรู้ช่วยให้มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.60	0.52	ดีมาก
- กิจกรรมการเรียนรู้ช่วยให้มีทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียน	4.50	0.53	ดีมาก
- กิจกรรมการเรียนรู้ช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำวิธีการเรียนรู้ไปใช้ในวิชาอื่นๆ	4.40	0.52	ดี
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.41</b>	<b>0.51</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 10 โดยรวมผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับดีมาก คือ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา รูปแบบการเรียนรู้เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการแบ่งปันประสบการณ์กับเพื่อนและผู้สอน ตลอดจนกิจกรรมการเรียนรู้ช่วยให้มีทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลหน้าชั้นเรียนตามลำดับ

**อภิปรายผล**

การวิจัยเรื่อง การศึกษาผลการเรียนรู้รายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้รับ การจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้มีประเด็นนำมาอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการศึกษาผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ พบว่า ผู้เรียนทุกคนมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 25 โดยภาพรวมมีผลต่างของคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 15.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 33.78 และเมื่อเปรียบเทียบ

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ก่อนและหลังเรียน พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้หลังเรียนด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ได้กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ความสนใจในการค้นหาข้อมูล และมีเวลาเพียงพอสำหรับการเรียนรู้ กระบวนการคิด แยกแยะประเด็นคำถามและกระบวนการค้นหาคำตอบ หรือข้อสงสัยต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยที่ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาคำตอบจากสื่อประเภทต่างๆ ได้อย่างอิสระตามความสนใจ เพื่อนำมาคิดวิเคราะห์ จับใจความสำคัญและสรุปผลการเรียนรู้ สร้างสรรค์ผลงานแล้วนำมาอภิปรายแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน โดยมีผู้สอนคอยแนะนำ และให้คำปรึกษาในการศึกษา ค้นคว้าหาคำตอบนั้นจึงส่งผลให้ผู้เรียนที่มีความสามารถในการเรียนรู้แตกต่างกันได้มีอิสระในการกำหนดแนวทางในการเรียนด้วยตนเอง อีกทั้งการทำกิจกรรมเรียนรู้ในชั้นเรียน อาทิ การอภิปราย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถามและการตอบข้อสงสัย การสรุปผลความรู้ที่ได้ร่วมกัน การฝึกทำโจทย์ปัญหาด้วยกันที่กำหนดให้ผู้เรียนสามารถทำและเสร็จสิ้นภายในเวลาเรียนนั้นส่งผลให้ผู้เรียนสนุกกับกิจกรรมการเรียนรู้ สามารถลดบรรยากาศตึงเครียดในการเรียนแบบชั้นเรียนปกติที่มีเวลาจำกัดและช่วยยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ให้สูงมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปในทำนองเดียวกันกับผลการศึกษาของวิวัฒน์ มีสุวรรณ (2561) ที่พบว่า ผู้เรียนมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของผู้เรียนหลังเรียนด้วยวิธีห้องเรียนกลับด้านสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงผลการศึกษาของ Daniel J. Peterson (2015) และ Hakan Polat and Songül Karabatak. (2022) ที่พบว่าผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนด้วยวิธีห้องเรียนกลับด้านสูงกว่าการเรียนแบบห้องเรียนปกติ ฉะนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่าการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับด้านร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ทำให้ผู้เรียนได้ศึกษาเนื้อหาล่วงหน้าด้วยตนเองตลอดเวลาอย่างไม่จำกัดเวลา ทำกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันในเวลาเรียนและร่วมอภิปรายลงผลสรุปเพื่อให้เข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริงและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ที่ดีขึ้นอีกด้วย

2. ผลการศึกษาทักษะการจับใจความและสรุปผล พบว่า ทักษะการจับใจความและสรุปผลอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจจะเป็นผลมาจากรูปแบบการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ที่มีลักษณะการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รับรู้เนื้อหาด้วยการอ่านเนื้อหาบทเรียนก่อนที่จะเข้าชั้นเรียน ทำให้ผู้เรียนมีเวลามากพอเพื่อทำความเข้าใจเนื้อหาและศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมตามคำแนะนำผู้สอน อีกทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจในการเรียน ตอบสนองความแตกต่างกันของผู้เรียน ส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนตามความถนัดของผู้เรียนแต่ละคนส่งผลให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ ค้นหาคำตอบ ตลอดจนการนำผลการศึกษามาเขียนสรุปผลการศึกษา การอภิปรายสาระสำคัญ รวมถึงการเขียนสรุปและเชื่อมโยงข้อเสนอนะที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน ซึ่งเป็นไปในทำนองเดียวกันกับผลการศึกษาของปิยธิดา บัวประเสริฐยิ่ง (2560) ที่พบว่า ก่อนการใช้กิจกรรมการอ่านหนังสือนอกเวลาผู้เรียนมีคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองและระดับการเรียนรู้ด้วยตนเองระดับปานกลาง แต่หลังจากเรียนโดยผ่านกิจกรรมการอ่านหนังสือนอกเวลาคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียนและระดับการเรียนรู้ด้วยตนเองเพิ่มสูงขึ้นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้การพัฒนาการทักษะการอ่าน การคิด การฟังพร้อมกันระหว่างการศึกษา ซึ่งส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความรู้คิดตลอดเวลา ทำให้สามารถเลือกจดบันทึกใจความสำคัญในแต่ละครั้งได้และเกิดความรู้คิดถึงสิ่งที่กำลังอ่านหรือสิ่งที่กำลังรับฟังว่ากำลังอ่านหรือรับฟังอะไรแล้วจะแก้ไขปัญหาวางอย่างไรซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการรู้คิด (Meta cognition) ที่ว่าผู้เรียนมีความรู้ตระหนักรู้ของตนเอง หรือมีความระลึกรู้และมีสติอยู่เสมอว่าตนเองนั้นกำลังคิดทำอะไร หรือจะต้องทำอะไรบ้างเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกวิธีการหาคำตอบได้ด้วยตนเองและพิจารณาคำตอบว่ามีความเป็นได้หรือไม่และมีความสอดคล้องกับคำตอบที่ได้ประมาณไว้ก่อนหน้าหรือไม่มากนักเพียงไร (สรวงพร กุศลสง และมนสิข สิทธิสมบูรณ์, 2560) ฉะนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่ารูปแบบการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ทำให้ผู้เรียนมีความสามารถในการอ่านและจับใจความสำคัญและเขียนสรุปผลสิ่งที่อ่านหรือสิ่งที่ฟัง และสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

3. ผลการศึกษาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้เรียน พบว่า มีผลอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่า การจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ส่งผลต่อ

ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้เรียนให้สามารถพัฒนาความรู้และพัฒนาตนเอง พัฒนาทักษะความสามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และเกิดการใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต กล่าวคือ การพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self directed learning) หรือที่เรียกว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองที่เชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพมากพอที่จะสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง โดยเริ่มตั้งแต่ การวิเคราะห์และกำหนดความต้องการ การกำหนดจุดมุ่งหมายในการเรียน การวางแผนการเรียน การเลือกหาแหล่งข้อมูล การเลือกวิธีการเรียนและกิจกรรมการเรียน รวมถึงการประเมินผลการเรียน โดยอาจจะได้รับหรือไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นก็ได้ โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งไปที่การพัฒนาทักษะผ่านการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหนึ่งในความสามารถในการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในทำนองเดียวกันกับผลการศึกษาของทรงกรด พิณพิศาล และสุวรรณ เทียนยุทธ (2558) และผลการศึกษาของแสงระวี ปัญญา (2558) ที่พบว่า ผู้เรียนมีทักษะในการสืบค้นข้อมูลอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากผู้เรียนมีความสนใจในการสืบค้นข้อมูล เข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย และมีแหล่งข้อมูลที่มีความหลากหลาย อีกทั้งผู้เรียนในยุคปัจจุบันเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ หรือที่เรียกว่าดิจิทัลเนทีฟ (Digital native) ที่คุ้นเคยกับการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันไม่จำเป็นที่จะเป็นการค้นหาข้อมูลข่าวสาร นันทนาการ การทำธุรกรรม การค้าขายสินค้า การเล่นเกมและการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นหากสามารถจัดสภาพสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ให้ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกิจกรรมที่ผู้เรียนมักจะกระทำในชีวิตจริงจะทำให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจใฝ่เรียนรู้และสามารถเรียนรู้ได้ดีมากยิ่งขึ้น

4. ผลการศึกษาผู้เรียนมีทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลงานชิ้นเรียน พบว่า มีผลอยู่ในระดับดี โดยทักษะการสร้างชิ้นงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และการนำเสนอผลงานชิ้นเรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงให้เห็นว่า การจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ส่งผลต่อทักษะการสร้างชิ้นงานและการนำเสนอผลงานชิ้นเรียน ซึ่งเป็นไปในทำนองเดียวกันกับผลการศึกษาของศิริพล แสนบุญส่ง และสมคิด แซ่หลี (2560) และพัชรินทร์ บัวคำ และวาสนา กิรติจำเริญ (2561) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ไม่ว่าจะเป็นการฝึกทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศ และรู้เท่าทันสื่อ รวมถึงทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นต้น (ศศิธร บัวทอง, 2560) ทั้งนี้อาจจะสืบเนื่องมาจากการที่ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมร่วมกัน การแก้ไขปัญหาพร้อมกัน การได้สื่อสารเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังทำกับผู้อื่นและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนที่มีความเป็นกันเอง ปรับเปลี่ยนบรรยากาศในห้องเรียนให้มีความสนุกสนาน ลดความตึงเครียดในการเรียนรู้ รวมถึงการจัดให้ผู้เรียนได้ร่วมกันทำงานเป็นกลุ่มทำให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนแนวคิดวิธีการสร้างสรรค์ผลงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์ด้านการออกแบบจากการระดมสมอง อีกทั้งการที่ให้ผู้เรียนได้สร้างสรรค์ผลงานในรูปแบบที่ตนเองถนัด ผู้เรียนมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมืออย่างครบครันและทันสมัย ตลอดจนมีทักษะในการใช้เครื่องมือที่ดีและมีโอกาสในการลงมือปฏิบัติย่อมส่งผลให้ผลงานที่ได้ร่วมกันออกแบบและสร้างสรรค์ออกมานั้นมีคุณภาพและสามารถสื่อสารกับผู้อื่นให้เข้าใจได้ง่าย

5. ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ อยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่า การจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เรียน ซึ่งเป็นไปในทำนองเดียวกันกับผลการศึกษาของสุมาลี สิกเสน (2562) กิตติพงษ์ พุ่มพวง และทิพรัตน์ สิทธิวงศ์ (2561) ที่พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจจะสืบเนื่องมาจากการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการเรียนรู้ มีเวลาในการทำความเข้าใจเนื้อหามากขึ้น ร่วมกันทำแบบฝึกหัด ทำโจทย์ แก้ปัญหาทางอัลกอริทึม อภิปรายผล และลงข้อสรุปผลการศึกษาร่วมกัน นอกจากนี้การเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ยังเป็นวิธีการที่ทำให้ผู้เรียนสามารถคิดวิเคราะห์และค้นหาคำตอบด้วยตนเองภายใต้คำแนะนำ

ของผู้สอน อีกทั้งยังเป็นการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Child centered) อีกด้วย จึงทำให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่เรียนจนเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้และนำไปสู่การเรียนรู้อย่างแท้จริง

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาผลการเรียนรู้รายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีห้องเรียนกลับทางร่วมกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การเตรียมความพร้อมของผู้เรียนนั้นผู้สอนต้องมอบหมายงานหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับความถนัดกับผู้เรียนและมีความหลากหลายและการเตรียมความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ในการดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในชั้นเรียนต้องให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

1.2 การส่งเสริมการใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านในการจัดการเรียนรู้เพื่อเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่ดียิ่งขึ้น

#### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านร่วมกับการจัดการเรียนรู้รูปแบบอื่น เช่น การจัดการเรียนรู้แบบปัญหาเป็นฐาน การจัดการเรียนรู้การจัดการเรียนรู้แบบโครงงานเป็นฐาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาเรื่องการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านในรายวิชาอื่นๆ สำหรับนักศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาวิชาอื่นๆ และคณะวิชาอื่นๆ

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านและชั้นเรียนแบบปกติ

### บรรณานุกรม

- กรต พิมพิศาล และสุวรรณ เทียนยุทธ. (2558). การพัฒนาทักษะการสืบค้นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 7(13), 123 – 132.
- กิตติพงษ์ พุ่มพวง และทิพรรัตน์ สิทธิวงศ์. (2561). การพัฒนาการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านร่วมกับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับนิสิตระดับอุดมศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, 20(2), 1 – 11.
- ณัฐวุฒิ ศิริวัฒน์ นุชนาฏ ใจดำรง และนวลพรรณ วรณสุธี. (2560). การพัฒนาบทเรียนผ่านโมบายล์เว็บ เรื่อง หลักการเขียนโปรแกรมเชิงวัตถุ เพื่อการเขียนโปรแกรมภาษาจาวาสำหรับนิสิตปริญญาตรี. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 17(2), 24 – 36.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2539). การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 2(1), 64 – 70.
- ปิยธิดา บัวประเสริฐยิ่ง. (2560). ผลของการอ่านหนังสือนอกเวลาที่มีต่อการเรียนรู้ ด้วยตนเองของผู้เรียนระดับอุดมศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษ ในฐานะภาษาต่างประเทศ. *วารสารนานาชาติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(10), 80 – 99.
- พัชรินทร์ บัวคำ และวาสนา กิรติจำเริญ. (2561). การศึกษาผลการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ การสืบค้นและการนำเสนอข้อมูล โดยใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จากการจัดการเรียนรู้บูรณาการแบบสอดแทรก. *วารสารชุมชนวิจัย*, 12(2), 118 – 132.

- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. (2562). เกณฑ์การให้คะแนน: เครื่องมือสำหรับครูเพื่อประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เที่ยงตรงและยุติธรรม. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ.*, 12(1), 1 – 16.
- วันเฉลิม พูนใจสม อรปรียา คำแพง และฉิมภิกษา ตันติสันติสม. (2561). การพัฒนาบทเรียนออนไลน์ เรื่อง ไอพีวี 6 สำหรับ นักศึกษานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(2), 40 – 50.
- วิวัฒน์ มีสุวรรณ. (2561). ผลการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อส่งเสริมทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศ ด้วยกระบวนการ ห้องเรียนกลับทาง. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, 20(3), 162 – 172.
- ศศิธร บัวทอง. (2560). การวัดและประเมินทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการ Veridian E –Journal, Silpakorn University*, 10(2), 1856 – 1867.
- ศิริพล แสนบุญส่ง และสมคิด แซ่หลี่ (2560). ผลการจัดการเรียนการสอนแบบผสมผสาน โดยใช้กระบวนการเรียนรู้โครงงาน เป็นฐานเพื่อส่งเสริมผลงานสร้างสรรค์ และทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีมของนักศึกษาคณะครุศาสตร์สาขาวิชา คอมพิวเตอร์ศึกษา. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 11(3), 195 – 207.
- สรวงพร กุศลส่ง และมนสิข สิริสมบุญ. (2560). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมยุทธวิธีการรู้คิดสำหรับ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, 19(1), 114 – 130.
- สุมาลี ลิกเสน. (2562). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้บทเรียนออนไลน์ เรื่อง การสร้างภาพเคลื่อนไหวร่วมกับการ จัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 17(2), 239 – 252.
- สุรไกร นันทบุรมย์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้แบบผสมผสานวิธี ห้องเรียนกลับทาง พื้นที่การเรียนรู้ และการเรียนรู้ เชิงรุก. *วารสารห้องสมุด*, 61(2), 45 – 63.
- แสงระวี ปัญญา. (2558). การพัฒนาทักษะการสืบค้นข้อมูลของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. *วารสารการวิจัยกาสะลอกคำ*, 9(1), 1 – 12.
- Daniel J. Peterson. (2015). The Flipped Classroom Improves Student Achievement and Course Satisfaction in a Statistics Course: A Quasi – Experimental Study. *SAGE Journal*, 43(1), 10 - 15. <https://doi.org/10.1177/0098628315620063>.
- Nouri, J. (2016). The Flipped Classroom: for Active, Effective and Increased Learning – Especially for Low Achievers. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 13(33). <https://doi.org/10.1186/s41239-016-0032-z>.
- Polat, H., & Karabatak, S. (2022). Effect of Flipped Classroom Model on Academic Achievement, Academic Satisfaction and General Belongingness. *Learning Environments Research*, 25, 159-182. <https://doi.org/10.1007/s10984-021-09355-0>

Received: 11-03-2021  
Revised: 10-04-2021  
Accepted: 11-05-2021

ผลของกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานที่มีต่อพฤติกรรมก้าวร้าวทางกายและผลสัมฤทธิ์  
ทางการเรียนของเด็กปฐมวัย

Effects of Elective Therapy on Aggressive Behavior and  
Academic Achievement of Pre-school Children

จุฑาทิพย์ ประทุมทอง<sup>1</sup>

Jutatip Prathoomtong

[newsun\\_who@hotmail.com](mailto:newsun_who@hotmail.com)

อริยา คูหา<sup>2</sup>

Ariya Kuha

[ariyakuha@gmail.com](mailto:ariyakuha@gmail.com)

อาฟีฟี ลาเต๊ะ<sup>3</sup>

Afifi Lateh

[afifi-l@bunga.pn.psu.ac.th](mailto:afifi-l@bunga.pn.psu.ac.th)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เปรียบเทียบพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยทั้งก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน 2. ศึกษาความถี่ในการแสดงออกของพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยขณะเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน 3. ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเด็กปฐมวัยเมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนการศึกษา 4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพฤติกรรมก้าวร้าว การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กปฐมวัย ในโรงเรียนกิตติวิทย์บ้านพรุ จำนวน 17 คน กำลังศึกษาระดับชั้นอนุบาลปีการศึกษา 2562 ที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแบบผสมผสาน 3 กิจกรรม ได้แก่ การเล่นบำบัด ศิลปะบำบัด และวรรณกรรมบำบัดเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าว แต่ละกิจกรรมจัด 8 ครั้งๆ ละ 45 นาที รวม 18 ชั่วโมง ดำเนินกิจกรรมเป็นระยะเวลา 12 สัปดาห์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แบบวัดพฤติกรรมก้าวร้าว (SDQ) (2) แบบสังเกตพฤติกรรมก้าวร้าว (3) โปรแกรมการจัดกิจกรรมบำบัดแก้ไข

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Degree of Master in Psychology, Prince of Songkla University

<sup>2</sup> สาขาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Psychology, Prince of Songkla University

<sup>3</sup> สาขาวิชาการวิจัยและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Educational Research and Evaluation, Prince of Songkla University

พฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation Coefficient ผลการวิจัย พบว่า 1) เด็กปฐมวัยที่เข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานต่อพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัย หลังการทดลองมีพฤติกรรมก้าวร้าวลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) การใช้กิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน กล่าวคือ การเล่นบำบัด ศิลปะบำบัด และวรรณกรรมบำบัดต่อเด็กปฐมวัยส่งผลให้การแสดงอารมณ์ของพฤติกรรมความก้าวร้าวลดลง 3) ภายหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานเด็กปฐมวัยมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น จัดอยู่ในระดับดีมาก เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนการศึกษา 4) พฤติกรรมก้าวร้าวและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัยมีความสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ปฐมวัย, กิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน, ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน, พฤติกรรมก้าวร้าว

### Abstract

The study aims of this study were 1) to compare the physical aggressive behavior of pre-school children before and after participated in elective activities therapy 2) to monitor the frequency of expression of physical aggressive during the elective activities therapy 3) to study academic achievement using a score criteria of Pre-school Education 4) to study the relationship between academic achievement and aggressive behavior. This research is a quasi-experimental design in nature, at Kittivit Banpru school, 17 pre-school children studying in 2019 were participated in three different elective activities therapy e. i. , play therapy, art therapy, and bibliotherapy in order to reduce aggressive behavior. All of each activity set up for 8 times and 45 minutes in each, hence the total were 24 activities and 18 hours was carried out continuously for 12 weeks. The tools comprise of the strength and difficulties questionnaire (SDQ) as well as the aggressive behavior questionnaire and the elective activities therapy to reduce aggressive behavior of pre-school children. Analyzing the data with mean, standard deviation, relative gain score, and Pearson Product Moment Correlation The results revealed that 1) aggressive behavior of the pre-school children who have participated in the elective activities therapy were reduced significantly and statistically at 0.01. 2) These elective activities therapy i. e. play therapy, art therapy, and bibliotherapy favorably led to reduce abated frequency of aggressive behavior. 3) After participated in the elective activities therapy pre-school children have shown an academic progress couple with decrease in aggressive behavior 4) There was a significantly and statistically relationship between aggressive behavior and academic achievement at 0.05

**Keywords:** pre-school, elective activities therapy, academic achievement, aggressive behavior

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเยาวชนช่วงปฐมวัยว่าเป็นช่วงเวลาที่สำคัญมากที่สุดเพราะเป็นช่วงวัยของการปูพื้นฐานของพฤติกรรมในอนาคตที่จะส่งผลต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมต่อไป โดยการเน้นพัฒนาตามจิตพัฒนาการของวัยเด็กที่มักใช้การเล่นเป็นสำคัญ เพราะการเล่น คือ การเรียนรู้ที่ดีที่สุด กิจกรรมประจำวันของเด็กๆวัยนี้จึงควรผ่านการเล่นเพื่อให้ได้ประสบการณ์ตรง ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญา ผู้วิจัยจึงใช้กิจกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมก้าวร้าวในเด็กให้ลดลง โดยการใช้กิจกรรมบำบัดต่างๆเข้ามาเป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ อาทิเช่น กิจกรรมการเล่นบำบัด กิจกรรมศิลปะบำบัด และวรรณกรรมบำบัด ดังที่ จักรี อยุธยาเสียดัย (2556) ได้ศึกษาการนำการเล่นพื้นบ้านไทยมาปรับใช้เพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าว โดยการละเล่นที่ได้นำมาใช้ นั้น สามารถส่งเสริมพัฒนาการทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม ด้านสติปัญญาและด้านอารมณ์ ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการปรับพฤติกรรมความก้าวร้าวลงได้จริง นอกจากนั้นการนำกิจกรรมศิลปะบำบัดมาใช้สามารถช่วยปรับลดพฤติกรรมก้าวร้าวได้เช่นกัน ดังที่ นฤมล พูลเพิ่ม (2556) ได้ศึกษาการใช้กิจกรรมศิลปะในการพักกระต่าย พบว่าสามารถช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของเด็กปฐมวัยให้เพิ่มขึ้นทำให้สามารถลดพฤติกรรมก้าวร้าวในเด็กลงได้ นอกจากนี้การใช้วรรณกรรมบำบัดก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถนำมาพัฒนาส่งเสริมให้กับเด็กได้ เพราะวิธีนี้จะทำให้เด็กแสดงความคิดเห็นส่วนตัวออกมาจากการฟังและอ่านวรรณกรรมหรือมีส่วนร่วมในการเล่าวรรณกรรมเรื่องนั้นๆ อาจมีอุปกรณ์เสริม เช่น หุ่นมือ ตุ๊กตา หรืออื่นๆให้เด็กใช้ประกอบในการเล่าเรื่องด้วยก็ได้ (วรรณพร กองมงคล, 2552)

ดังนั้นกิจกรรมทั้ง 3 นี้จึงเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ในช่วงปฐมวัย อีกทั้งการทำกิจกรรมทั้ง 3 กิจกรรมนี้ยังช่วยส่งเสริมให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนให้ดีขึ้น เพราะกิจกรรมจะช่วยสร้างกระบวนการความคิด ตรรกะ เหตุ

และผล ของเด็กให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น ทำให้เด็กเกิดการเรียนรู้และจดจำสิ่งที่ครูสอนได้มากขึ้น โดยที่กิจกรรมที่มีลักษณะของการเล่นเป็นทางเลือกหนึ่งในการพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยและเป็นหลักการสำคัญในการศึกษาของเด็กช่วงปฐมวัยที่ต่างต้องยอมรับว่าเหมาะสมที่สุดที่จะนำมาจัดประสบการณ์เรียนรู้ที่ดีให้กับเด็ก ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญต่อการใช้กิจกรรมบำบัดแบบผสมผสาน อันประกอบไปด้วยกิจกรรมการเล่นบำบัด ศิลปะบำบัด และ วรรณกรรมบำบัด ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับเด็กปฐมวัยและไม่มีกระบวนการที่ซับซ้อนมากเกินไป อีกทั้งยังได้ดำเนินกิจกรรมตามหลักสูตรปฐมวัยขั้นพื้นฐานที่ให้ความสำคัญกับพัฒนาการการเรียนรู้จากประสบการณ์ของช่วงวัยเป็นหลัก

ดังนั้นการใช้กิจกรรมการเล่นบำบัด ศิลปะบำบัดและวรรณกรรมบำบัดจะทำให้เด็กปฐมวัยที่เข้าร่วมกิจกรรมสามารถเข้าใจรูปแบบของกิจกรรมได้ง่าย เพื่อให้เด็กได้สำรวจปัญหาภายในใจของตนเองและทำความเข้าใจยอมรับ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและแสดงพฤติกรรมออกมาได้อย่างเปิดเผย โดยกระตุ้นจินตนาการ ร่วมกับการแสดงออกให้ได้อย่างเต็มที่ที่เหมาะสม ผ่านการควบคุมดูแล จึงนับได้ว่าเป็นกิจกรรมที่สามารถช่วยให้เด็กเกิดความสุขสนาน เพลิดเพลิน เรียนรู้และเข้าใจเหตุการณ์ สถานการณ์ต่างๆได้ดี และช่วยส่งเสริมการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ที่เด็กปฐมวัยต้องเรียนในห้องเรียนจริง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยทั้งก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน
2. เพื่อศึกษาความถี่ในการแสดงออกของพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยขณะเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน
3. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนการศึกษาปฐมวัย
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพฤติกรรมก้าวร้าว

### สมมุติฐาน

1. การเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน สามารถลดพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยได้
2. ความถี่ในการแสดงออกของพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยลดลงเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน
3. การใช้กิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน สามารถส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเด็กปฐมวัยสูงกว่าร้อยละ 70
4. พฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

### นิยามศัพท์

**กิจกรรมบำบัด** หมายถึง กระบวนการที่ถูกนำมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยน ละ เลิกการแสดงออก ซึ่งความก้าวร้าวให้ลดลง ช่วยลดความกดดันภายในจิตใจ และสร้างความสมดุลทางด้านอารมณ์ของเด็กปฐมวัยที่มีปัญหาการแสดงออกของพฤติกรรมก้าวร้าว ในขณะที่เดียวกันเสริมสร้างพัฒนาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้มาแทนที่ ประกอบด้วย

1) การเล่นบำบัด (Play Therapy) คือ การจัดกิจกรรมด้วยของเล่น โดยผ่านจินตนาการของเด็กที่ผู้วิจัยและคุณครูที่เลี้ยง เป็นผู้สังเกตพฤติกรรมการเล่นโดยไม่มีภารกิจ ประกอบด้วยการเล่นเครื่องเล่นสนาม (ศูนย์น้ำ ศูนย์ทราย ชิงช้า รถไฟสนาม ) และของเล่นที่สามารถแตกหักได้ (ตัวต่อไม้ ตัวต่อพลาสติก ห่วงไม้ เครื่องดนตรี ลูกบอล) ในการวิจัยครั้งนี้ใช้กิจกรรมการเล่นบำบัด ประกอบด้วย ตัวต่อแสนสนุก ร้อยบล็อกร้อยใจ ชิงช้าน้ำใจ กระบะน้ำ กระบะทรายผจญภัย ตุ๊กตาเพื่อนเรา วงดนตรีหนูน้อย สไลด์เดอร์แสนสนุก รถไฟป๊อปปี้ ปู๊น รวมทั้งหมด 8 กิจกรรม

2) ศิลปะบำบัด (Art Therapy) คือ การจัดกิจกรรมศิลปะเข้ามาช่วยในการส่งเสริมจินตนาการ การยอมรับและชื่นชมผลงานของตนเองและผู้อื่น ฝึกการรอคอย และสร้างสมาธิในขณะทำงานศิลปะ และในการวิจัยครั้งนี้ใช้

กิจกรรมศิลปะบำบัด ประกอบด้วย พิมพ์ภาพด้วยฝ่ามือ ปะติดของหนู ประดิษฐ์สร้อยคอร้อยรัก ภาพวาดของหนู กรอบรูป บ้านนี้มีรัก สมาชิกรถไฟเพื่อนเรา จุ่มสีต้นไม้ของเรา และ ระบายสีโรงเรียนของเรา รวมทั้งหมด 8 กิจกรรม

3) วรรณกรรมบำบัด (Bibliotherapy) คือ การนำเรื่องเล่า นิทานมาร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อฝึกทักษะ การฟัง และกระตุ้นวิคิด การพัฒนาการคิดเชิงเหตุผลและความเข้าใจในการแสดงพฤติกรรม ผ่านเนื้อหาและรูปภาพของ นิทาน ประกอบด้วยการเล่นนิทาน และการฟังนิทานต่างๆ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้นิทานด้วยกัน 2 เรื่อง ประกอบด้วย นิทานเรื่อง หนูหนีไม่มีน้ำใจ และ นิทานเรื่อง ไก่ย่างแสนอร่อย โดยที่นิทานแต่ละเรื่องจะใช้ในการจัดกิจกรรม 4 ครั้ง โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้ เล่า 2 ครั้ง และ ให้กลุ่มเป้าหมายช่วยกันเล่านิทาน รวมทั้งหมด 8 กิจกรรม

**พฤติกรรมก้าวร้าว** หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของเด็กปฐมวัยที่แสดงออกสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึก คับข้องใจผ่านการกระทำทั้งทางร่างกาย และทางวาจา โดยที่มีเจตนาที่จะทำให้อื่นได้รับผลกระทบทั้งทางร่างกายและจิตใจ ที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่อยู่ที่โรงเรียน ซึ่งประเมินโดยใช้แบบ คัดกรองพฤติกรรมก้าวร้าว (SDQ) ที่ดัดแปลงมาจาก แบบประเมินของสำนักพัฒนาสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

**ความถี่ของการเกิดพฤติกรรมก้าวร้าว** หมายถึง การแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวในขณะที่กำลังเข้าร่วมกิจกรรมแนว ผสมผสาน ไปจนตลอดทั้งวันที่ได้จัดกิจกรรมในแต่ละครั้ง โดยแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมก้าวร้าวนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจาก แนวคิดของ Essa (อ้างถึงใน ญาณิ เหล่าวิริยะรัตน์, 2552) โดยแบ่งเป็น 5 พฤติกรรม คือ พฤติกรรมก้าวร้าวและต่อต้านสังคม พฤติกรรมก่อกวน พฤติกรรมชอบทำลายพฤติกรรมทางอารมณ์และพึ่งพาผู้อื่น และ ความร่วมมือในกิจกรรมทางสังคมและ กิจกรรมในโรงเรียน

**ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน** คือ ความสามารถทางปัญญาที่เกิดจากการเรียนรู้และได้รับการฝึกฝนมาแล้ว ในการวิจัย ครั้งนี้ผู้วิจัยเน้นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัยที่ได้จากการสอบประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามหลักสูตรการเรียน การสอนของโรงเรียนกิตติวิทย์บ้านพรุ จาก 5 วิชา คือ วิชาภาษาไทย วิชาคณิตศาสตร์ วิชาภาษาอังกฤษ วิชาสร้างเสริม ประสบการณ์ชีวิต และ สร้างเสริมลักษณะนิสัย มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัย

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

#### 1. ด้านความรู้

1.1 ทำให้ได้ทราบว่ารูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ใช้กิจกรรมการบำบัดแนวผสมผสานส่งผลต่อพฤติกรรม ก้าวร้าวในเด็กได้เพียงใด

1.2 ทำให้ได้ทราบว่าเด็กปฐมวัยที่เข้าร่วมกิจกรรมการบำบัดแนวผสมผสานสามารถลดพฤติกรรมก้าวร้าวทางกาย และส่งเสริมการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดได้อย่างไร

1.3 การเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานสามารถส่งเสริมศักยภาพทางการเรียนในเด็กปฐมวัยได้ และช่วย ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดในเด็กให้เพิ่มมากขึ้นอย่างไร

#### 2. ด้านการนำไปใช้

2.1 ทำให้ครูผู้สอนได้องค์ความรู้ที่สามารถนำมาใช้ในการเรียนการสอนได้

2.2 เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานหรือเป็นแนวทางในการดูแลเด็กสำหรับผู้ดูแลเด็กอย่าง ใกล้ชิด เช่น ผู้ปกครอง หรือ ครูผู้สอน เพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวในเด็กปฐมวัย

2.3 เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยและพัฒนาารูปแบบการใช้กิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานสำหรับดูแลเด็กปฐมวัย ให้หลากหลายและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาผลการใช้กิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบคัดกรองพฤติกรรมก้าวร้าวที่ได้จากครูและผู้ปกครองประเมินแบบคัดกรองพฤติกรรมก้าวร้าว (SDQ) ก่อนดำเนินการ เพื่อคัดกรองกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน ทดลอง
2. ระยะเวลาในการทดลองผู้วิจัยดำเนินการทดลองเป็นระยะเวลา 12 สัปดาห์ๆ ละ 2 ครั้งๆ ละ 45 นาที ในทุกวันอังคาร และ วันพฤหัสบดี รวมระยะเวลาในการทดลองทั้งสิ้น 18 ชั่วโมง
3. หลังการทดลองนำแบบคัดกรองพฤติกรรมก้าวร้าว (SDQ) ที่ได้จากครูและผู้ปกครอง บันทึกอีกครั้ง และนำคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มาบันทึกหลังจากเสร็จการทดลอง ทั้งนี้ในทุกๆ ครั้งขณะดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยบันทึกผลการสังเกตการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมก้าวร้าวด้วยแบบสังเกตพฤติกรรมก้าวร้าว และสรุปผลคะแนนออกมาเป็นความถี่ของการเกิดพฤติกรรมก้าวร้าวของทุกกิจกรรม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. คะแนนพฤติกรรมก้าวร้าวฉบับครูและผู้ปกครองประเมิน (SDQ) ที่ได้จากการบันทึกก่อนเข้าโปรแกรม (Pretest) และหลังการเข้าโปรแกรม (Posttest) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. คะแนนความถี่ของการเกิดพฤติกรรมก้าวร้าว ที่ได้จากการบันทึกขณะทำกิจกรรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ที่ได้จากการสอบปลายภาค นำมาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และเทียบกับเกณฑ์คะแนนการศึกษาระดับปฐมวัย ที่กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

มากกว่า 80	คะแนน	ดีมาก
70 - 79	คะแนน	ดี
60 - 69	คะแนน	พอใช้
50 - 59	คะแนน	ควรพัฒนา
4. เปรียบเทียบพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยก่อนและหลังการทดลอง วิเคราะห์โดยใช้สถิติ t – test (Dependent)
5. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พฤติกรรมก้าวร้าวหลังและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้วย Pearson Correlation Coefficient

### ผลการวิจัย

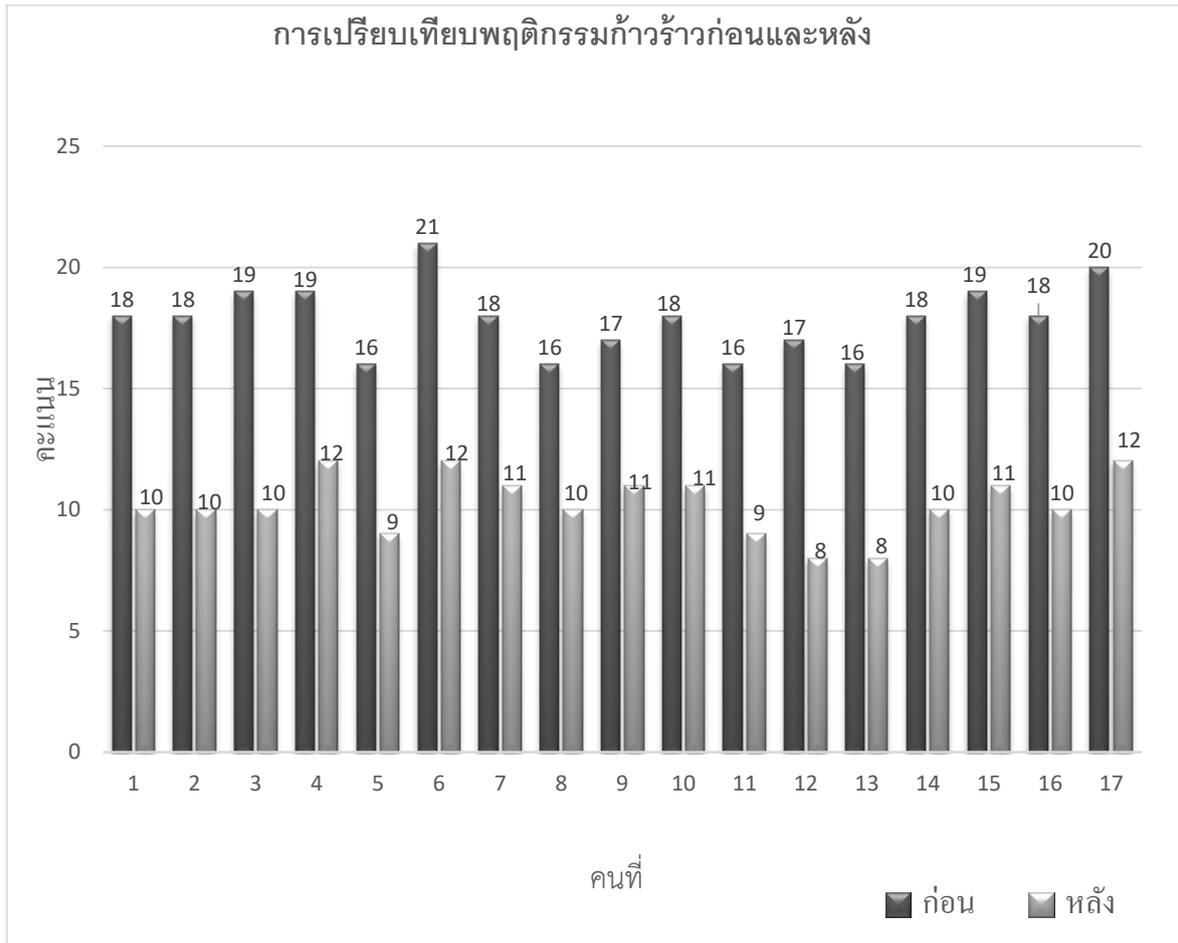
1. การเปรียบเทียบพฤติกรรมก้าวร้าว ก่อนและหลัง การเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานของเด็กปฐมวัย

ตารางที่ 1 คะแนนพฤติกรรมก้าวร้าว ก่อนและหลัง การเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดของเด็กปฐมวัย

พฤติกรรมก้าวร้าว	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ก่อนทดลอง	17	17.88	1.74	- 25.17	.00
หลังทดลอง	17	10.23	1.25		

\*\* นัยสำคัญที่ระดับ .01

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัย ก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมการจัดกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 17.88 (S.D. = 1.74) จัดอยู่ในระดับเสี่ยง/มีปัญหา และหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการจัดกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานของเด็กปฐมวัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 10.23 (S.D. = 1.23) จัดอยู่ในระดับปกติ พฤติกรรมก้าวร้าวหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการจัดกิจกรรมบำบัดของเด็กแตกต่างกันและ ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถนำเสนอข้อมูลกลุ่มตัวอย่างได้ดังกราฟ



ภาพที่ 1 การเปรียบเทียบพฤติกรรมก้าวร้าวก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานของเด็กปฐมวัย

## 2. ผลการศึกษาพฤติกรรมก้าวร้าวทั้ง 5 ประเภท ของเด็กปฐมวัย

การศึกษาพฤติกรรมก้าวร้าวและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัยที่บันทึกและประมวลการแสดงผลออกของพฤติกรรมก้าวร้าวของกิจกรรมที่จัดทั้ง 24 ครั้ง/กิจกรรม เป็นระยะเวลา 12 สัปดาห์ๆละ 2 ครั้ง ครั้งละ 45 นาที รวมเวลาทั้งสิ้น 18 ชั่วโมง

ตารางที่ 2 ความถี่ของ 5 กลุ่มพฤติกรรมก้าวร้าวที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมของเด็กปฐมวัยที่เข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานแบบรายครึ่ง

ครั้งที่	ข้อมูลความถี่ของ 5 กลุ่มพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัย																		
	พฤติกรรมก้าวร้าวและต่อต้านทางสังคม			พฤติกรรมก่อกวน			พฤติกรรมชอบทำลาย			พฤติกรรมทางอารมณ์และพึ่งพาผู้อื่น				การให้ความร่วมมือในกิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมโรงเรียน					
	ทำร้ายผู้อื่น	ไม่แบ่งปันสิ่งของ	ไม่ให้ความร่วมมือ	ก่อกวนผู้อื่น	วิ่งไปมา	ขว้างปาสิ่งของ	ฉีกหนังสือสมุด	ทำของหล่น	ทำลายชิ้นงานผู้อื่น	ร้องไห้เสียงดัง	ทำปากยื่น	ดูดนิ้ว	ทำตัวติดกับผู้อื่น	เรียกร้องความสนใจ	ไม่เข้าร่วมเมื่อมีกิจกรรม	ไม่เล่นกับผู้อื่น	เงินอายุเมื่อทำกิจกรรม	พูดน้อย	มีความสนใจสั้น
1	1	1	3	3	3	0	0	0	1	0	0	0	2	3	2	2	2	7	5
2	1	3	2	3	2	0	2	0	1	0	0	2	2	2	2	2	2	7	5
3	1	2	0	3	3	1	0	0	0	0	0	0	3	3	2	2	2	7	5
4	2	1	0	2	2	0	0	2	0	1	0	0	2	2	2	2	2	7	5
5	1	0	3	2	2	1	1	0	2	0	0	1	3	2	2	0	2	7	5
6	0	3	0	2	3	1	2	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	3
7	1	2	0	2	0	1	0	2	0	2	0	0	2	0	1	2	0	0	3
8	1	2	2	3	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	2	0	1	0	3
9	2	0	0	2	2	0	2	0	0	0	0	2	2	0	2	1	0	0	3
10	2	0	0	3	2	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	2
11	0	2	2	2	2	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	2	1	2	2
12	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	1	2	2
13	0	3	0	0	2	1	1	1	0	1	0	0	2	0	2	0	1	2	2
14	2	0	1	0	0	0	0	1	2	2	0	0	2	1	0	0	0	2	2
15	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	2	2
16	1	0	0	0	2	0	0	2	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	2
17	0	2	0	0	3	1	0	0	2	1	0	0	2	1	1	0	0	0	2
18	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	2
19	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	2
20	0	0	0	1	2	0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	2
21	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2

ครั้งที่	ข้อมูลความถี่ของ 5 กลุ่มพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัย																		
	พฤติกรรมก้าวร้าวและต่อต้านทางสังคม			พฤติกรรมก่อกวน			พฤติกรรมชอบทำลาย			พฤติกรรมทางอารมณ์และพึ่งพาผู้อื่น				การให้ความร่วมมือในกิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมโรงเรียน					
	ทำร้ายผู้อื่น	ไม่แบ่งปันสิ่งของ	ไม่ให้ความร่วมมือ	ก่อกวนผู้อื่น	วิ่งไปมา	ขว้างปาสิ่งของ	ฉีกหนังสือสมุด	ทำของหล่น	ทำลายชิ้นงานผู้อื่น	ร้องไห้เสียงดัง	ทำปากยื่น	ดูดนิ้ว	ทำตัวติดกับผู้อื่น	เรียกร้องความสนใจ	ไม่เข้าร่วมเมื่อมีกิจกรรม	ไม่เล่นกับผู้อื่น	เงินอายเมื่อทำกิจกรรม	พูดน้อย	มีความสนใจสั้น
22	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	
23	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
24	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
รวม	15	25	13	33	36	8	8	14	10	11	0	7	43	21	20	15	17	47	67
รวมทั้ง	53			77			32			82				166					
คิดเป็น %	12.93			18.78			7.80			20.00				40.49					

จากตารางที่ 2 แสดงผลรวมความถี่ของ 5 กลุ่ม พฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยขณะเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน เมื่อเสร็จกิจกรรมทั้ง 24 ครั้ง ความชุกของพฤติกรรมก้าวร้าวที่มีมากที่สุดคือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในกิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมในโรงเรียน จำนวน 166 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.49 รองลงมาคือ พฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์และพึ่งพาผู้อื่น จำนวน 82 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.00 พฤติกรรมก่อกวน จำนวน 77 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.78 พฤติกรรมต่อต้านสังคม จำนวน 53 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.93 และน้อยที่สุดคือ พฤติกรรมชอบทำลายสิ่งของ จำนวน 32 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.80 และสังเกตได้ว่าความถี่ของพฤติกรรมตั้งแต่ครั้งที่ 1 ถึง ครั้งที่ 24 ความชุกของพฤติกรรมก้าวร้าวลดลงอย่างเห็นได้ชัด

### 3. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัยเมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนการศึกษาระดับปฐมวัย ภายหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานของเด็กปฐมวัย

ตารางที่ 3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัย หลังการเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานของเด็กปฐมวัย (รายวิชา) เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนการศึกษาระดับปฐมวัย

คนที่	คะแนนรายวิชาที่สอบ					รวม (100)	เทียบ เกณฑ์
	ภาษาไทย (20)	คณิตศาสตร์ (20)	ภาษาอังกฤษ (20)	สร้างเสริม ประสบการณ์ ชีวิต (20)	สร้างเสริม ลักษณะ นิสัย (20)		
1	16.50	16.00	16.00	18.00	17.00	83.50	ดีมาก
2	19.00	17.50	17.00	20.00	17.50	91.00	ดีมาก
3	18.00	17.50	17.50	20.00	16.00	89.00	ดีมาก
4	16.00	15.00	17.00	20.00	18.50	86.50	ดีมาก
5	19.00	19.00	18.00	20.00	20.00	95.00	ดีมาก
6	12.00	16.00	18.00	18.00	15.00	79.00	ดี
7	12.00	14.00	18.00	18.00	16.00	78.00	ดี
8	12.50	13.00	18.00	18.00	17.00	78.50	ดี
9	10.50	11.00	10.50	15.00	16.00	63.00	พอใช้
10	11.00	11.00	14.00	17.00	17.00	70.00	ดี
11	18.00	19.50	18.00	20.00	20.00	95.50	ดีมาก
12	18.00	18.00	18.00	20.00	20.00	94.00	ดีมาก
13	14.50	15.50	18.00	20.00	18.50	86.50	ดีมาก
14	15.00	15.00	18.00	20.00	18.50	86.50	ดีมาก
15	13.00	13.00	14.00	17.00	16.00	73.00	ดี
16	18.00	18.00	18.00	20.00	18.00	92.00	ดีมาก
17	18.00	17.50	16.50	20.00	17.00	89.00	ดีมาก
$\bar{X}$	15.34	15.67	16.70	18.88	17.53	84.12	ดีมาก
คิด เป็น %	76.70 (ดี)	78.35 (ดี)	83.50 (ดีมาก)	94.40 (ดีมาก)	87.65 (ดีมาก)	84.12	ดีมาก

ข้อมูลจากตารางที่ 3 เด็กปฐมวัยหลังการเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนการศึกษาระดับปฐมวัย จัดอยู่ในระดับดีมากโดยสาระการเรียนรู้ที่เด็กปฐมวัยได้คะแนนสูงสุดคือ สาระการเรียนรู้สร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต เท่ากับ 18.88 คะแนน คิดเป็น 94.40 % อยู่ในระดับ ดีมาก รองลงมาคือ สาระการเรียนรู้สร้างเสริมลักษณะนิสัย เท่ากับ 17.53 คะแนน คิดเป็น 87.65 % อยู่ในระดับ ดีมาก สาระการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ 16.70 คะแนน คิดเป็น 83.50 % อยู่ในระดับ ดีมาก สาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ 15.67 คะแนน คิดเป็น 78.35 % อยู่ในระดับ ดี และน้อยที่สุดคือ สาระการเรียนรู้ภาษาไทย 15.34 คะแนน คิดเป็น 76.70 % อยู่ในระดับดี คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 84.12 คะแนน จัดอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสูงกว่าร้อยละ 70 ตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

#### 4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัย

ตารางที่ 4 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมก้าวร้าวและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัย

ตัวแปร	1	2
1.ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	-	-.510
2.พฤติกรรมก้าวร้าว	-	-

ผลจากตารางที่ 4 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมก้าวร้าวและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัยมีความสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานส่งผลให้พฤติกรรมก้าวร้าวลดลง และในทางตรงกันข้ามช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัยสูงขึ้น

#### อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ผลของกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานต่อพฤติกรรมก้าวร้าวทางกายและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัย สามารถอภิปรายตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** กล่าวว่า “การเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน สามารถลดพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยได้” ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า เด็กปฐมวัยที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน มีพฤติกรรมก้าวร้าวลดลง เห็นได้จากก่อนการเข้าร่วมกิจกรรมมีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมก้าวร้าวอยู่ที่ 17.88 ซึ่งอยู่ในระดับ เสี่ยง/มีปัญหา และภายหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมก้าวร้าวอยู่ที่ 10.23 อยู่ในระดับปกติ สมมติฐานนี้จึงได้รับการสนับสนุน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะก่อนการดำเนินกิจกรรม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และศึกษาพฤติกรรมโดยรวมของเด็กปฐมวัยกลุ่มตัวอย่างที่มักจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวออกมาที่ต้องการสนองความต้องการของตนเองโดยยึดตนเองเป็นตัวตั้ง นอกจากนี้ กิจกรรมที่นำมาปรับแก้พฤติกรรมก้าวร้าวได้ผ่านการพิจารณาคุณภาพและความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิ และจัดขึ้นเพื่อให้เด็กได้รับประสบการณ์ตรงที่พัฒนาการฝึกกล้ามเนื้อมัดเล็ก และกล้ามเนื้อมัดใหญ่ ฝึกสมาธิในการฟังและการปฏิบัติตามกิจกรรมต่างๆ ได้ใช้จินตนาการและการตัดสินใจในการสร้างสรรค์ผลงานที่หลากหลาย และแตกต่างกันไป ฝึกเรียนรู้การสร้างปฏิสัมพันธ์ และการปรับตัวเข้าหากัน เพื่อลดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ และเพิ่มความถี่ของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้มากขึ้น ผ่านกิจกรรมทั้ง 3 กิจกรรม ได้แก่ การเล่นบำบัด ศิลปะบำบัด และวรรณกรรมบำบัด ที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วว่าเหมาะสมสำหรับช่วงวัยของเด็กปฐมวัย ผลจากการได้เข้าร่วมโปรแกรมกิจกรรมแบบผสมผสานทั้งสามสามารถช่วยส่งเสริมกระบวนการคิดวิเคราะห์ การสังเกต และการจดจำที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้ขั้นพื้นฐานในชั้นเรียนของเด็กปฐมวัยให้มีพฤติกรรมที่อกงาม ทั้งนี้ผลจากการวัดกิจกรรมการเล่นบำบัดครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และศึกษากิจกรรมการเล่นของเด็กปฐมวัยโดยได้บูรณาการจากหลักการต่างๆ เช่น จากจิตวิทยาการเล่น จิตวิทยาพัฒนาการ และจิตวิทยาเด็ก ตลอดจนศึกษารวมชาติการเล่นของเด็กปฐมวัย จึงส่งผลให้ เด็กปฐมวัยได้รับการส่งเสริมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ลดละพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ วรรกัญ รัตนพันธ์ (2559) ศึกษา กิจกรรมการเล่นบำบัดแบบเด็กเป็นศูนย์กลางต่อพฤติกรรมก้าวร้าวในเด็กชั้นประถมศึกษาตอนปลาย พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนพฤติกรรมก้าวร้าวในช่วงก่อน-หลังการทดลองและช่วงติดตามผลแตกต่างกัน และ พบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนพฤติกรรมก้าวร้าวในช่วงหลังการทดลองและช่วงติดตามผล ลดลงกว่ากลุ่มควบคุม จึงเห็นได้ว่า การใช้โปรแกรมกลุ่มการเล่นบำบัดแบบเด็กเป็นศูนย์กลาง สามารถลดพฤติกรรมก้าวร้าวในเด็กได้อย่างมีประสิทธิภาพ รัชนิกร ชะตางาม (2560) ศึกษาการสร้างสรรคศิลปะสื่อผสมพื้นที่แห่งความสุข กรณีศึกษาศิลปะบำบัด เพื่อพัฒนาสมาธิในเด็กสมาธิสั้น โดยใช้เครื่องมือการคัดกรองเด็กสมาธิสั้นผ่านการวาดภาพระบายสี และการลงมือทำงานศิลปะตามทฤษฎีศิลปะบำบัด พบว่าศิลปะบำบัดทั้ง

สามแบบ ได้แก่ การวาดภาพตามใจฉัน การวาดภาพมันดาลา การวาดภาพด้วยสี สามารถพัฒนาสมาธิ ก่อให้เกิดจินตนาการ ได้เป็นอย่างดี และเด็กสมาธิสั้นสามารถเล่นกับเพื่อนคนอื่น และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีจากการเล่นชิ้นงานศิลปะสื่อผสม นอกจากนี้ เนตรชนก รักกาญจน์ (2558) ที่ศึกษาการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้วรรณกรรมเป็นฐานเพื่อเสริมสร้างทักษะทางสังคมของเด็กปฐมวัย พบว่า หลังการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้วรรณกรรมเป็นฐาน เด็กปฐมวัยมีทักษะทางสังคมสูงกว่าก่อนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้หลังการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้วรรณกรรมเป็นฐาน เด็กปฐมวัยมีความคงทนของ ทักษะทางสังคมแตกต่างกัน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการใช้กิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน ครั้งนี้จึงสามารถช่วยส่งเสริมการปรับลดพฤติกรรมก้าวร้าวในเด็กปฐมวัยได้

**สมมติฐานข้อที่ 2** กล่าวว่า “**ความถี่ในการแสดงออกของพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยลดลงเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน**” ผลจากการวิจัย พบว่า กิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน ทั้ง 3 กิจกรรม ได้แก่ การเล่นบำบัด ศิลปะบำบัด และวรรณกรรมบำบัด ส่งผลต่อการลดพฤติกรรมก้าวร้าวในเด็กปฐมวัยได้ กล่าวคือ เด็กปฐมวัยมีการแสดงพฤติกรรมความก้าวร้าวทางกาย การขว้างปาสิ่งของ การกัด ทูบ ตี ผู้อื่น การทำลายข้าวของลดลงตลอดจน การแสดงออกทางวาจาก็ลดลง อาทิเช่น การกล่าวโทษหรือว่าร้ายผู้อื่น แต่ในขณะที่เดียวกันก็สามารถสร้างพฤติกรรมทดแทนขึ้นมาได้ เช่น การกล่าวชื่นชม และรับฟังผู้อื่น การกล่าวขอบคุณเมื่อได้รับการชมเชยหรือได้รับสิ่งของ และการกล่าวขอโทษเมื่อตนเองกระทำผิด ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงได้รับการสนับสนุน โดยที่การเกิดความถี่ของพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยลดลงเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น โดยกิจกรรมที่สามารถลดพฤติกรรมก้าวร้าวได้มากที่สุด คือ กิจกรรมการเล่นบำบัด รองลงมาคือ ศิลปะบำบัด และกิจกรรมที่ลดพฤติกรรมก้าวร้าวได้น้อยที่สุดคือ กิจกรรมวรรณกรรมบำบัด สะท้อนให้เห็นว่า กิจกรรมการเล่นบำบัด ส่งผลต่อการลดพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยได้มากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากกิจกรรมการเล่นบำบัดเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการการเรียนรู้ทางด้านสังคม เพราะช่วยสร้างบรรยากาศในการได้ทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นและเด็กได้ออกกำลังกายได้ เคลื่อนไหว กระโดด โลดเต้น ได้พัฒนาการเดิน การวิ่ง การปีนป่าย ส่งผลให้กล้ามเนื้อได้รับการกระตุ้น ได้เคลื่อนไหวและได้ปล่อยพลังงาน จึงอาจจะเบี่ยงเบนพฤติกรรมจากที่ไม่พึงประสงค์เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เกิดความมั่นคงทางอารมณ์ ได้เรียนรู้ทักษะทางสังคมในการอยู่ร่วมกัน มีการรับรู้ข้อตกลง กฎระเบียบที่ต้องเรียนรู้ขอบเขตของตนเองและของผู้อื่น รวมไปถึงการคำนึงถึงการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน รู้จักการแบ่งปัน การรอคอย การเคารพในความคิดเห็นที่เห็นต่างไปจากตนเอง และที่สำคัญยิ่งคือเกิดการเรียนรู้ทักษะการแก้ปัญหา กิจกรรมบำบัดที่ได้จัดให้เล่นตามธรรมชาติ เพื่อให้เด็กปฐมวัยได้แสดงพฤติกรรมของตนเองออกมาอย่างอิสระ โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้สังเกตการณ์กำกับและดูแลความเรียบร้อย ปลอดภัย จึงส่งผลต่อกระบวนการคิด การตัดสินใจด้วยตนเองและทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นต้น จึงทำให้กิจกรรมการเล่นบำบัดเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาตนเองและลด ละ พฤติกรรมก้าวร้าวได้ดี สอดคล้องกับ วลัยภรณ์ สิ่งน้อย (2556) ที่ศึกษา ผลของการจัดกิจกรรมศิลปะแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาเขาวนอารมณ์ของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 2 พบว่า หลังการจัดกิจกรรมศิลปะแบบกลุ่มดีกว่าก่อนการจัดกิจกรรม โดยเขาวนอารมณ์ของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 2 โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการมีสติรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมจัดการอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสม ด้านความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมมีการพัฒนาขึ้น การที่กิจกรรมวรรณกรรมบำบัดส่งผลต่อความถี่ในการเกิดพฤติกรรมก้าวร้าวมากที่สุดอาจเป็นเพราะสมาธิในการรับฟังของเด็กปฐมวัยมีน้อยเมื่อเทียบกับเด็กในช่วงวัยที่โตกว่า ทำให้การรับฟังเพื่อจับประเด็นทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร และบริบทในการเล่าในที่นี้คือผู้วิจัยของผู้เล่าก็มีความสำคัญต่อแรงจูงใจในการตั้งใจฟังของเด็ก หากผู้เล่าไม่น่าดึงดูดใจ และไม่มีวาทศิลป์ในการเล่าเรื่อง จะส่งผลให้ความน่าสนใจของเรื่องที่เล่าลดลง ดังนั้นผู้เล่าควรที่จะมีความเข้าใจในเนื้อหาของวรรณกรรมอย่างถ่องแท้ เช่น การใช้น้ำเสียง สูง ต่ำ และทำท่าทางประกอบในการเล่า จะทำให้กิจกรรมวรรณกรรมบำบัดน่าสนใจมากขึ้น ผลจากการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับ เนตรชนก รักกาญจน์ (2558) ที่ศึกษาการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้วรรณกรรมเป็นฐานเพื่อเสริมสร้างทักษะทางสังคมของเด็กปฐมวัย ระหว่างก่อนและหลังการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้วรรณกรรมเป็นฐาน และความคงทนของทักษะทางสังคมของเด็กปฐมวัยหลังการจัด

ประสบการณ์การเรียนรู้ พบว่า หลังการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้วรรณกรรมเป็นฐาน เด็กปฐมวัยมีทักษะทางสังคมสูงกว่าก่อนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ โดยเด็กปฐมวัยมีความคงทนของ ทักษะทางสังคมแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 3** กล่าวว่า “การใช้กิจกรรมบำบัดแนวผสมผสาน สามารถส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเด็กปฐมวัยสูงกว่าร้อยละ 70” ผลการวิจัยพบว่า หลังการเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานต่อพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัย สามารถส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเด็กปฐมวัยสูงขึ้น โดยหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมมีคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเท่ากับ 84.12 (ระดับดีมาก) สมมติฐานนี้จึงได้รับการสนับสนุน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในกระบวนการการจัดกิจกรรม เด็กปฐมวัยได้รับการพัฒนาและเสริมสร้างการเรียนรู้ต่างๆอย่างเหมาะสม อาทิเช่น กิจกรรมการร้อยลูกปัด กิจกรรมปะติด หรือการฝึกใช้กรรไกรในการสร้างชิ้นงาน และกิจกรรมการเล่น ทั้งในสนามและการต่อของเล่นในห้องเรียน สามารถส่งเสริมทักษะการคิด การแก้ปัญหา ฝึกการทรงตัว นอกจากนั้นในกิจกรรมการเล่นบำบัด กิจกรรมศิลปะบำบัด และกิจกรรมวรรณกรรมบำบัด สามารถพัฒนาระบบประสาทและสมองของเด็กปฐมวัยให้สามารถใช้จินตนาการในการสร้างแบบจำลองโดยใช้ของเล่น การสังเกต การคิด การเลือกใช้สีในการสร้างผลงาน การฝึกทักษะการฟัง และการใช้ความสามารถทางภาษา การได้รับรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความคิดเห็นต่างๆ ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนๆ ทั้งหมดนี้ส่งผลต่อการถ่ายโยงพฤติกรรมการเรียนรู้ในชั้นเรียนให้ได้ดีขึ้นทำให้เด็กมีทักษะในการคิดและวิเคราะห์ รู้จักการเชื่อมโยง สามารถจดจำเนื้อหาที่เรียนในห้องเรียน นำมาประยุกต์ใช้ทั้งในนอกห้องเรียนได้จริง และถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ ผ่านการเล่าเรื่องหรือโต้ตอบ เนื้อเรื่องที่กำลังพูดถึงได้อย่างต่อเนื่อง อันอาจเป็นไปตามมาตรฐานการเรียนรู้ในระดับปฐมวัย สอดคล้องกับ ฉันทิตา สนิทราทร เวชขงคกร (2561) ศึกษาการพัฒนาโปรแกรมการเล่นบำบัดเพื่อเสริมสร้างทักษะการคิดเชิงบริหารของเด็กปฐมวัยที่มีภาวะสมาธิสั้น ในโรงเรียนเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โปรแกรมการเล่นบำบัดที่ใช้ทฤษฎีการเล่นบำบัดแบบเด็กเป็นศูนย์กลางเป็นหลัก ร่วมกับใช้การเล่นที่มีความเหมาะสมต่อการเสริมสร้างการคิดเชิงบริหารโดยรวมและรายองค์ประกอบ การคิดเชิงบริหารและ สมาธิโดยรวมและรายองค์ประกอบของกลุ่มทดลอง ระยะหลังทดลอง และระยะติดตามผลสูงกว่าระยะก่อนทดลองและกลุ่มควบคุม จึงสะท้อนให้เห็นว่าโปรแกรมมีผลทำให้การคิดเชิงบริหารและสมาธิของเด็กเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น วลีฐินี เวทย์วิชานันท์ และ วาระดี ชาญวิรัตน์ (2562) ศึกษาผลการใช้ชุดกิจกรรมศิลปะพัฒนาความสามารถในการจัดจ้อยตั้งใจทำงานของเด็กบกพร่องทางการเรียนรู้ที่มีภาวะสมาธิสั้น พบว่าความสามารถในการจัดจ้อยตั้งใจทำงานของเด็กบกพร่องทางการเรียนรู้ที่มีภาวะสมาธิสั้น หลังการใช้ชุดกิจกรรมศิลปะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น วาสนา บัวศรี, อลงกต ภูมิสายตร, ประวิทย์ สิมมาทัน และขุนเพชร ใจปันทา (2552) ศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนทางการเรียนสาระการเรียนรู้หน่วยธรรมชาติรอบตัวของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์ระหว่างการเล่นิทานจากหนังสือภาพและการเล่านิทานโดยสื่อการ์ตูนแอนิเมชั่น 2 มิติ พบว่าการใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกิจกรรมเสริมประสบการณ์สาระการเรียนรู้ธรรมชาติรอบตัว นักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์การเล่นิทาน 2 รูปแบบ มีความรู้ความเข้าใจก่อนการเรียน มีความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกัน โดยนักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์การเล่นิทาน ด้วยแอนิเมชั่น 2 มิติ มีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์การเล่นิทานด้วยสื่อหนังสือภาพ และนักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์การเล่นิทาน 2 รูปแบบมีคะแนนความคงทนแตกต่างกัน โดยนักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์การเล่นิทานสื่อแอนิเมชั่น 2 มิติ มีคะแนนความคงทนสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์การเล่นิทานสื่อหนังสือภาพ

**สมมติฐานข้อที่ 4** กล่าวว่า “พฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กปฐมวัยมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน”

ผลจากการวิจัย พบว่า พฤติกรรมก้าวร้าวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กปฐมวัยมีความสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานแล้ว เด็กปฐมวัยมีพฤติกรรมก้าวร้าวที่ลดลง ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนพัฒนาสูงขึ้น สมมติฐานนี้จึงได้รับการสนับสนุน ที่เป็นเช่นนี้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในกระบวนการการจัดกิจกรรมทั้ง 3 ได้แก่ กิจกรรมการเล่นบำบัด กิจกรรมศิลปะบำบัด และกิจกรรมวรรณกรรมบำบัดนั้น สามารถปรับลด

พฤติกรรมก้าวร้าวในเด็กปฐมวัยได้ เช่น พฤติกรรมการทำลายสิ่งของ การพูดว่าผู้อื่น การพืงพืงหรือยึดติดกับผู้อื่น การอยู่ไม่นิ่ง และการไม่เข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น ไม่เพียงแต่การปรับลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เท่านั้น การเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานยังสามารถเพิ่มพฤติกรรมอันพึงประสงค์ให้มากยิ่งขึ้น เช่น การกล่าวชมผลงานของตนเองและผู้อื่น การกล้าแสดงออกและมีความสุขเมื่อได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม การจดจำบทสนทนาและสามารถถ่ายทอดเรื่องราวได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น นอกจากนี้การเข้าเข้าร่วมกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานยังส่งเสริมกระบวนการจัดการระบบความคิดแบบอิงรูปแบบความเป็นจริงให้แก่เด็กได้ ทำให้เมื่อเด็กต้องเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้จริงในห้องเรียน สามารถจดจำเนื้อหาที่ครูผู้สอนได้สอนได้ดี และจดจำได้ยาวนานขึ้น และเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าเกิดขึ้น เด็กจะสร้างกระบวนการเรียนรู้จากการแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ด้วยตัวเอง และสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นเพื่อแก้ไขสถานการณ์ได้ดีมากขึ้น เรียนรู้ที่จะยอมรับคำตบที่ตีได้ ภายหลังจากการแก้ปัญหานั้นๆ ลดการปฏิเสธปัญหาและยอมรับกับสิ่งที่เกิดได้ดีขึ้น นอกจากนี้ การฝึกความพร้อมในการเล่านิทานแบบช่วยกันเล่า จะช่วยส่งเสริมทักษะด้านการพืงพืงให้กับเด็กได้ดีมากยิ่งขึ้น ทำให้เด็กเกิดความคิดรวบยอดในการสรุปความ การตีความหมายในเนื้อหาต่างๆ ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนให้ดียิ่งขึ้น ทำให้เด็กมีสมาธิและมีความพร้อมในการเรียนที่สูงขึ้น มีวุฒิภาวะและความสามารถทางปัญญาจากการได้รับการกระตุ้นความสามารถ เช่น ทักษะการคิดการใช้เหตุผล การพัฒนาระบบการแก้ปัญหา มีความรู้และความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ นิศารัตน์ อิศระมนโรส (2552) ศึกษาผลของการใช้กิจกรรมการเล่านิทานแบบไม่จบเรื่อง ที่มีต่อพฤติกรรมทางจริยธรรมของเด็กวัยอนุบาล 3 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมทางจริยธรรมด้านความซื่อสัตย์ พฤติกรรมทางจริยธรรมด้านความรับผิดชอบ และพฤติกรรมทางจริยธรรม ด้านความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เด็กวัยอนุบาล กลุ่มทดลองใช้กิจกรรมการเล่านิทานแบบไม่จบเรื่อง ส่วนกลุ่มควบคุมใช้กิจกรรมการเล่านิทานแบบปกติ พบว่า หลังการทดลอง เด็กที่ได้รับการใช้กิจกรรมการเล่านิทานแบบไม่จบเรื่อง มีค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมทางจริยธรรมสูงกว่า เด็กที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเล่านิทานแบบปกติ

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ผู้ใช้โปรแกรมควรมีความรู้ในการทำกิจกรรมเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย เพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรมในชั้นเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับวัยของเด็กปฐมวัย เพื่อดึงดูดความสนใจในการจัดกิจกรรม
- 1.2 ผู้ใช้โปรแกรมควรมีความรู้เกี่ยวกับการสอนปฐมวัยเพื่อเข้าใจในพฤติกรรมธรรมชาติของเด็กในช่วงวัยนี้เพื่อส่งเสริมให้สามารถใช้กิจกรรม โปรแกรมหรือสามารถนำโปรแกรมพัฒนาเพิ่มเติมได้
- 1.3 จากผลการวิจัยที่พบว่ากิจกรรมของเด็กปฐมวัยมีพฤติกรรมก้าวร้าวมากที่สุดคือ วรรณกรรมบำบัด ดังนั้นผู้ใช้โปรแกรมควรเลือกรวมวรรณกรรมให้หลากหลายมากขึ้น และอาจจะนำเสนอให้หลากหลายรูปแบบ เช่น การใช้หุ่นมือ หรือการแสดงบทบาทสมมติ เพื่อส่งเสริมแบบอย่างของพฤติกรรมนั้นๆจากตัวละครเพื่อให้เด็กเกิดจินตนาการ แยกแยะ และจำแนกพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติตามตลอดจนตระหนักถึงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่ไม่ควรปฏิบัติ
- 1.4 การจัดกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานต่อพฤติกรรมก้าวร้าวทางกายในเด็กปฐมวัย หากสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในคาบการเรียนการสอนได้จริง ช่วยให้คาบเรียนมีความน่าสนใจมากขึ้น และยังช่วยปรับลดพฤติกรรมการเรียนให้และบรรยากาศในห้องเรียนให้น่าเรียนมากยิ่งขึ้น

#### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ในการจัดกิจกรรมบำบัดแนวผสมผสานต่อพฤติกรรมก้าวร้าวทางกายในเด็กปฐมวัยควรมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความหลากหลายที่น่าสนใจของกิจกรรม เช่น กิจกรรมการเล่น ควรมีการละเล่นต่างๆ เข้ามาเพิ่มเติมอย่างเช่น กิจกรรมการเล่นของไทย เช่น แม่จ้อย อีมอญซ่อนผ้า หรือ กิจกรรมกระดาน เช่น เกมบิงโก เกมเศรษฐี กิจกรรมการกล้าแสดงออก อย่างการร้องเพลง การเต้นประกอบเพลงต่างๆ ในกิจกรรมศิลปะ เพิ่มเติมกิจกรรมที่สามารถแทรกการ

ทดลองวิทยาศาสตร์เข้าไปได้ เช่น การทำสบู่ การผสมของสี การดูดสีหรือการทำผ้ามัดย้อม และในกิจกรรมการเล่านิทาน ใช้ การแสดงบทบาทสมมติ การใช้น้ำเสียงที่แสดงออกตามสภาวะอารมณ์ต่างๆของตัวละคร เข้ามาจะช่วยให้กิจกรรมมีความ น่าสนใจมากขึ้น

2.2 ควรมีการติดตามผลเพื่อนำไปขยายผลสู่ระบบการดูแลช่วยเหลือเด็กนักเรียนในชั้นเรียนต่อไปเพื่อให้สามารถใช้ชีวิตประจำวันร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี และมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้น กระตุ้นการยอมรับตนเองและผู้อื่น เสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกันโดยผ่านการทำกิจกรรม

### บรรณานุกรม

- จักรี ออย่าเสียสัตย์. (2556). ผลของการจัดโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพโดยใช้เกมการเล่นพื้นบ้านไทยเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าว ของนักเรียนประถมศึกษา (ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- ฉันทิตา สนิทนราทร เวชมงคลกร. (2561). การพัฒนาโปรแกรมการเล่นบำบัดเพื่อเสริมสร้างทักษะการคิดเชิงบริการ ของเด็กปฐมวัยที่มีภาวะสมาธิสั้นในโรงเรียนเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- ญาณิ เหล่าวิริยะรัตน์. (2552). ผลของการเล่นบำบัดที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของเด็กอนุบาล (วิทยานิพนธ์ครุศาสตร มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- นัยนันต์ จิตประพันธ์. (2557). การป้องกันและดูแลเด็กกลุ่มอาการดาวน์. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการ สาธารณสุขภาคใต้, 1(3), 73 - 87.
- นฤมล พูลเพิ่ม. (2556). ผลการใช้กิจกรรมการพับเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของเด็กปฐมวัย. วารสารศึกษาศาสตร์ ปริทัศน์, 29(1), 47 - 56.
- นิศารัตน์ อิศระมนโรส. (2552). ผลของการใช้กิจกรรมการเล่านิทานแบบไม่จบเรื่องที่มีต่อพฤติกรรมทางจริยธรรมของเด็กวัย อนุบาล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- เนตรชนก รักกาญจน์. (2558). การจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้วรรณกรรมเป็นรากฐานเพื่อเสริมสร้างทักษะทาง สังคมของเด็กปฐมวัย. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- รัชนิกร ชะตางาม. (2560). การสร้างสรรค์ศิลปะสื่อผสมพื้นที่แห่งความสุขกรณีศึกษาศิลปะบำบัดเพื่อพัฒนาสมาธิในเด็กสมาธิ สั้น (วิทยานิพนธ์ศิลปมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- วลัยภรณ์ สิงห์น้อย. (2556). ผลของการจัดกิจกรรมศิลปะแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาเขาวนอารมณ์ของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 2. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 6(3), 11 - 19.
- วลีธินี เวทย์วิชานันท์ และวาระติ ชาญวิรัตน์ (2562). การใช้ชุดกิจกรรมศิลปะพัฒนาความสามารถในการจดจ่อตั้งใจทำงาน ของเด็กบกพร่องทางการเรียนรู้ที่มีภาวะสมาธิสั้น. วารสารราชพฤกษ์, 17(2), 88 - 94.
- วาสนา บัวศรี, อลงกต ภูมิสายตร, ประวิทย์ สิมมาพัน และขุนเพชร ใจปันทา. (2552). เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์และความคงทน ทางการเรียนสาระการเรียนรู้หน่วยธรรมชาติรอบตัวของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์ ระหว่างการเล่านิทานจากหนังสือภาพและการเล่านิทานโดยสื่อการ์ตูนแอนิเมชัน 2 มิติ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม, 3(3), 89 - 100.
- วรรณพร กองมงคล. (2552). การใช้วรรณกรรมบำบัดเพื่อปรับปรุงพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนที่มาจากครอบครัวหย่าร้าง (ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.
- วรภัฏ รัตนพันธ์. (2559). ผลของกลุ่มการเล่นบำบัดแบบเด็กเป็นศูนย์กลางต่อพฤติกรรมก้าวร้าวในเด็กระดับชั้นประถมศึกษา ตอนปลาย (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

Received:	12-10-2020
Revised:	09-12-2020
Accepted:	21-12-2020

การจัดการเรียนรู้โดยทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์สัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรม  
เพลงรำวงพื้นบ้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติ และความมีวินัย ของ  
นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

Learning Management by Integrating Simpson's Instructional Model  
Combined with the Concept of Contract System with Folk Dance Music  
Activities for the Development in Achievement, Practical Skill, and Discipline  
of Secondary 2 (Grade 8) Students

ศุภวัฒน์ เจริญประยูร<sup>1</sup>

Supawat Reanprayoon

[Supawat\\_r@mail.rmutt.ac.th](mailto:Supawat_r@mail.rmutt.ac.th)

คำรณ สุนทรานนท์<sup>2</sup>

Kamron Suntharanont

[Kamron\\_s@rmutt.ac.th](mailto:Kamron_s@rmutt.ac.th)

รจนา สุนทรานนท์<sup>2</sup>

Rojana Suntharanont

[Rojana\\_s@rmutt.ac.th](mailto:Rojana_s@rmutt.ac.th)

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ เรื่องเพลงรำวงพื้นบ้าน ของนักเรียน  
ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์สัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา  
ด้วยกิจกรรมเพลงรำวงพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติการแสดงพื้นบ้าน  
เพลงรำวงพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์สัน

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชานาฏศิลป์ศึกษา คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master's Students Program in Thai Classical Dance Education, Faculty of Fine and Applied Arts, Rajamangala University of  
Technology Thanyaburi

<sup>2</sup> สาขาวิชานาฏศิลป์ศึกษา คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Program in Thai Classical Dance Education, Faculty of Fine and Applied Arts, Rajamangala University of Technology  
Thanyaburi

ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม 3) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้านวินัย ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบ ชิมพ์ซัน ผสมผสานแนวระบบคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 กลุ่มโรงเรียนศูนย์คุณภาพการศึกษา อำเภอหนองบัว 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 3 จังหวัดนครสวรรค์ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ โรงเรียนชุมชนบ้านกระดานหน้าแกล และโรงเรียนชุมชนวัดห้วยร่วม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์เขต 3 จังหวัดนครสวรรค์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการสอนทักษะปฏิบัติแบบชิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา จำนวน 5 แผนการเรียนรู้ แบบรายงานพฤติกรรมวัดความมีวินัย แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์รายวิชานาฏศิลป์ แบบประเมินทักษะปฏิบัติ และแบบบันทึกข้อตกลงสำหรับนักเรียนและคู่สัญญา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ เรื่องเพลงร่ำวงพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบชิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ทักษะการปฏิบัติการแสดงพื้นบ้าน เพลงร่ำวงพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบชิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) คุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้านวินัย ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบชิมพ์ซัน ผสมผสานแนวระบบคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมระบบคู่สัญญา ผลปรากฏว่า ผู้เรียนปฏิบัติตามคำแนะนำสัญญาที่ได้ให้กับคู่สัญญาได้ มีการบ้านส่งครูผู้สอนตรงตามเวลาครบถ้วนเรียบร้อย มีมารยาทในห้องเรียน ผู้เรียนมีความรับผิดชอบมากขึ้นในการทำงาน มีกระบวนการวางแผนการจดบันทึกการบ้าน ผู้เรียนมาโรงเรียนตรงตามเวลาสามารถทำกิจกรรมในตอนเช้ากับเพื่อนได้ครบ เมื่อถึงเวลาเข้าห้องเรียนผู้เรียนเข้าห้องตรงเวลาทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น เนื่องจากเวลาสอนของครูผู้สอนเพิ่มมากขึ้น ผู้เรียนได้รับกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เต็มที่ ผู้เรียนมีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยถูกต้องตามกฎระเบียบของโรงเรียนทำให้ไม่ถูกตัดคะแนนพฤติกรรม เป็นการสร้างค่านิยมและคุณธรรมที่ดีให้กับผู้เรียน

**คำสำคัญ:** การจัดการเรียนรู้โดยทักษะปฏิบัติแบบชิมพ์ซัน, แนวคิดระบบคู่สัญญา, กิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน

### Abstract

The study aimed to 1) compare learning achievements about folk dance songs of Secondary 2 (grade 8) students, who studied through learning management by integrating the Simpson's instructional model combined with the concept of a contract system with folk dance music activities, between the experimental group and the control group, 2) compare practical skills in folk performances and folk dance songs of Secondary 2 (grade 8) students, who studied with learning management by integrating the Simpson's instructional model combined with the concept of a contract system with folk dance music activities, between the experimental group and the control group, and 3) compare desirable characteristics of discipline of Secondary 2 (grade 8) students, who studied with learning management by integrating the Simpson's instructional model combined with the concept of a contract system with folk dance music activities, between the experimental group and the control group.

The sample of this research derived from a purposive random sampling method was comprised of Secondary 2 (grade 8) students from Ban Kradan Na Gall Community School and Wat Huay Ruam Community School, Nong Bua 2 District Educational Quality Center, Nakhon Sawan Primary Educational Service Area Office 3, Nakhon Sawan Province. The research instruments consisted of 5 learning management plans by integrating the Simpson's instructional model combined with the concept of a contract system, a behavior report form for discipline evaluation, an achievement test of the performing arts course, a practical skill assessment form, and a memorandum of agreement between students and contractors. The statistics used to analyze the data were mean, standard deviation, and t-test.

The study results revealed that 1) the learning achievements about folk dance songs of Secondary 2 (grade 8) students who studied with learning management by integrating the Simpson's instructional model combined with the concept of a contract system with folk dance music activities of the experimental group were higher than those of the control group with statistical significance at the 0.05 level, 2) the practical skills in folk performance and folk dance songs of Secondary 2 (grade 8) students who studied with the learning management by integrating the Simpson's instructional model combined with the concept of a contract system with folk dance music activities of the experimental group were higher than those of the control group with statistical significance at the 0.05 level, and 3) the desirable characteristics of the discipline of Secondary 2 (grade 8) students who studied with the learning management by integrating the Simpson's instructional model combined with the concept of a contract system with folk dance music activities of the experimental group were higher than those of the control group, with statistical significance at the 0.05 level. Regarding the analysis of data on the contract system activities, the students could follow the promises made to the contractors. Homework was completed and submitted on time, the students behaved properly in the class, they were more responsible for work assigned, and there was a process of planning and taking notes of homework. Additionally, the students came to school on time, so they could do all the morning activities with their friends. For class attendance, the students were punctual, so they could gain more knowledge. As the teaching time of the teachers increased, the students fully participated in the learning process. The students got dressed properly and neatly according to the school regulations,



so their behavior points were not subtracted. These circumstances brought the students good values and morality.

**Keywords:** learning management model by integrating the Simpson's instructional model, concept of a contract system, folk dance music activities

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง 2560) เป็นหลักสูตรอิงมาตรฐาน ซึ่งได้กำหนดสิ่งที่ผู้เรียนพึงรู้และปฏิบัติได้ไว้ในมาตรฐานการเรียนรู้และตัวชี้วัด ประกอบด้วยความรู้ ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงประสงค์เมื่อผู้เรียนได้รับการพัฒนาในด้านดังกล่าวแล้วผู้เรียนต้องมีความรู้ความสามารถ ตลอดจนคุณธรรมจริยธรรมที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการเรียนรู้และตัวชี้วัด กิจกรรมการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะสำคัญ 5 ประการ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 8 ประการได้แก่ รักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ ซื่อสัตย์สุจริต มีวินัย ใฝ่เรียนรู้ อยู่อย่างพอเพียง มุ่งมั่นในการทำงาน รักความเป็นไทย มีจิตสาธารณะ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่หลักสูตรกำหนดต้องได้รับการปลูกฝังและพัฒนาผ่านการจัดการเรียน การสอน การปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในลักษณะต่างๆ จนเกิดเป็นคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในตัวผู้เรียน การประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ต้องใช้การสังเกตพฤติกรรม ซึ่งใช้เวลาในการเก็บข้อมูลพฤติกรรมเพื่อนำมาประเมินและตัดสิน (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2560, น. 4)

ปัจจุบันสภาพความเป็นอยู่ของสังคมได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีในการสื่อสาร จึงส่งผลกระทบต่อค่านิยม ความคิด และพฤติกรรมต่อนักเรียน (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542, น.2) โดยเฉพาะนักเรียนที่อยู่ในช่วงชั้นระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งนักเรียนกลุ่มนี้อยู่ในช่วงอายุวัยรุ่นตอนต้นเริ่มมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ขาดความมีระเบียบวินัยในการเข้าแถวซื้ออาหาร ส่งการบ้านไม่ตรงเวลา ขาดความรับผิดชอบในการทำการบ้าน พฤติกรรมไม่ยืนตรงเคารพธงชาติ พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงการให้ความเคารพผู้ใหญ่ ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้ไม่เป็นไปตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดไว้ ซึ่งผลของการขาดความมีวินัยเป็นผลกระทบไปสู่ปัญหาทางสังคม ครอบครัว และด้านการเรียนรู้ของนักเรียน สถานศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นผู้เรียนในด้านวิชาการที่ควบคู่ไปทั้งด้านคุณธรรมจริยธรรม ความมีวินัย ความอดทน เพื่อให้ผู้เรียนได้มีวุฒิภาวะให้สามารถดำรงตนให้เติบโตในสังคมอย่างมีคุณภาพ สถานศึกษาควรจัดกระบวนการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้เกิดความมีวินัยด้วยแนวทางการป้องกัน แก้ไข ปลูกฝังให้นักเรียนมีความประพฤติในทางที่เหมาะสม โดยเฉพาะความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของตนเองที่นอกเหนือจากการเรียนรู้ภายในห้องเรียนเพื่อให้นักเรียนได้ประสบความสำเร็จและเป็นพลเมืองที่มีระเบียบวินัยในสังคม

โรงเรียนชุมชนบ้านกระดานหน้าแกล เป็นสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 3 ได้จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้น ปฐมวัยถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (งานวิชาการโรงเรียนชุมชนบ้านกระดานหน้าแกล, 2561, น.1) เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาและผู้เรียนได้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่ดี ภาระหน้าที่ในการทำการบ้านหรือชิ้นงานของผู้เรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะบ่งบอกการพัฒนาในด้านต่างๆ ของผู้เรียนจากการสำรวจคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ในแบบรายงานแสดงผลการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนทั้ง 8 กลุ่มสาระ ด้านความมีวินัย ซึ่งสอบถามครูผู้สอนทั้ง 8 กลุ่มสาระในเรื่องความมีวินัย แบบสอบถามครูที่ปรึกษาการเข้า Homeroom ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่าผู้เรียนขาดวินัยในการเรียนเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยสี่สิ่งเร้าต่างๆ มากมายที่ทำให้ผู้เรียนไม่สนใจในการทำการบ้าน ขาดวินัยต่อตนเองในการเรียน ขาดวินัยในการแต่งกายจึงทำให้เกิดปัญหาในการเรียน (อมรรัตน์ จันโต, สัมภาษณ์, 2 กันยายน 2562) ซึ่งการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดให้ผู้เรียนที่จะเลื่อนชั้นการศึกษาหรือจบการศึกษาจะต้องผ่านเกณฑ์คุณลักษณะอันพึงประสงค์ทั้ง 8 ประการ

แนวคิดระบบคู่สัญญา เป็นการแก้ปัญหาสำหรับผู้เรียนอย่างหนึ่ง โดยให้ผู้เรียนหรือบุคคลรอบตัวเองเป็นผู้สังเกตพฤติกรรมที่บกพร่องของผู้เรียน และทำข้อตกลงในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนระหว่างคู่สัญญากับผู้เรียนที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จากงานวิจัยของ ยูรวัดน์ คล้ายมงคล (2561, น. 174-193) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เรื่องสุขภาวะโดยประยุกต์ใช้ระบบคู่สัญญากับแนวคิด PDCA และ education 3.0 ในการพัฒนาารูปแบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ผลปรากฏว่าผู้เรียนมีสุขภาวะอยู่ในระดับปานกลาง สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในทางที่ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและมีแนวคิดในการนำระบบคู่สัญญามาผสมผสานในการวิจัยครั้งนี้เพื่อเป็นการสังเกตผู้เรียนในการเปลี่ยนแปลงด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านความมีวินัย

การสอนทักษะปฏิบัติแบบชิมป์ซัน มีความเกี่ยวข้องกับพัฒนาการทางร่างกายของผู้เรียนซึ่งจะเน้นในด้านทักษะการปฏิบัติ ผลของการกระทำหรือพฤติกรรมสามารถสังเกต ได้จากความรวดเร็วในการรับรู้ (Simpson, 1972, p. 56-60 ; อ้างถึงในทีศนา แชมมณี 2550, น. 35-37) ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการพัฒนาารูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยทักษะปฏิบัติแบบชิมป์ซัน ด้วยกิจกรรมเพลงร่าวกพื้นบ้าน เพื่อพัฒนาความมีวินัยของนักเรียน และปลูกฝังให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงคุณลักษณะอันพึงประสงค์ อีกทั้งให้สอดคล้องตามนโยบาย และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ หลักการและจุดมุ่งหมายของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนเก่ง ดี มีความสุข มีศักยภาพในการศึกษาต่อ และประกอบอาชีพ มีจิตสำนึกในการเป็นพลเมืองที่ดี ยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน ตามที่หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 กำหนดไว้

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาโดยใช้รูปแบบการสอนทักษะปฏิบัติแบบชิมป์ซัน ผสมผสานระบบแนวคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่าวกพื้นบ้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนในด้านความมีวินัย

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ เรื่องเพลงร่าวกพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบชิมป์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่าวกพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติการแสดงพื้นบ้าน เพลงร่าวกพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบชิมป์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่าวกพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้านวินัย ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบชิมป์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่าวกพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

### นิยามศัพท์

**การจัดการเรียนรู้** หมายถึง แบบแผนการจัดการเรียนการสอน ที่อาศัยหลักปรัชญา ทฤษฎี แนวคิด หรือความเชื่อต่างๆ โดยจัดให้มีองค์ประกอบของการเรียนการสอน ได้แก่ วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อการสอน การประเมินผลไว้อย่างเป็นระบบ

**ทักษะการปฏิบัติ** หมายถึง พฤติกรรมการใช้อวัยวะส่วนต่างๆ ของร่างกายที่ใช้เคลื่อนไหวในการปฏิบัติกิจกรรม กระทำอย่างถูกต้อง รวดเร็วคล่องแคล่วจนมีความชำนาญ เป็นความสามารถ ในการประสานการทำงานของกล้ามเนื้อและร่างกาย

**รูปแบบการสอนทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน** หมายถึง การจัดการเรียนรู้ที่ซิมพ์ซันเป็นผู้คิดค้นขึ้นทักษะปฏิบัตินี้ สามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกฝนซึ่งหากได้รับการฝึกฝนที่ดีแล้ว จะเกิดความถูกต้อง ความคล่องแคล่ว ความเชี่ยวชาญชำนาญ การและความคงทน ผลของพฤติกรรมหรือการกระทำสามารถสังเกตได้จากความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความแรงหรือความราบรื่นในการจัดการซึ่งมีกระบวนการทั้งหมด 7 ขั้นตอน

**แนวคิดคู่สัญญา** หมายถึง ระบบการแก้ปัญหาและพัฒนาตนเองที่ใช้หลักการควบคุมพฤติกรรมและการแก้ปัญหาของผู้แก้ปัญหาโดยการเสริมแรงของ คู่สัญญา ระบบคู่สัญญา

**ความมีวินัย** หมายถึง พฤติกรรมที่ยึดมั่นในข้อตกลง กฎเกณฑ์ และระเบียบ ข้อบังคับของครอบครัว โรงเรียน และสังคม ในวิจัยนี้หมายถึง ความตรงต่อเวลา การส่งงานตรงเวลา และการแต่งกายตามระเบียบวินัย

**รางวัลที่บ้าน** หมายถึง การเล่นเกมที่บ้านในเขต ตำบลบ้านดอนคา อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ในการร้องและพ็อนรำจะใช้จังหวะโทนและกลองรำมะนาตีตามจังหวะหน้าทับ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 8 ประการ ของนักเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. รูปแบบการถ่ายทอดจะกระตุ้นให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง 2560)
3. ใช้เป็นสื่อการเรียนรู้บูรณาการสอนกับ รายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
4. ผลการวิจัยสามารถนำไปเผยแพร่ให้ผู้สนใจนำไปประยุกต์ใช้ได้

### วิธีการวิจัย

#### 1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี เลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 กลุ่มโรงเรียนศูนย์คุณภาพการศึกษา อำเภอหนองบัว 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 3 จังหวัดนครสวรรค์ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 2 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนชุมชนบ้านกระดานหน้าแกล และโรงเรียนชุมชนวัดห้วยร่วม ซึ่งเป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในระดับเดียวกัน อีกทั้ง ทั้ง 2 โรงเรียนมีบุคลากรในการสอนรายวิชานาฏศิลป์ไทยจึงสะดวกต่อการเก็บข้อมูลในการวิจัย การคิดค่าเฉลี่ยเพื่อใช้ในการแจกแจงค่าคะแนนจึงใช้ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมในการแปลผลการวิจัยในครั้งนี้

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองมีกลุ่มควบคุม วัดผลก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรม (Nonequivalent Control group pre-test posttest design) ดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แบบแผนการทดลองมีกลุ่มควบคุม

กลุ่ม	ทำการทดลอง	การทดสอบก่อนเรียน		การทดสอบหลังเรียน	
		Pre-test		posttest	
E	X	O <sub>1</sub>		O <sub>1</sub>	
C	-	O <sub>2</sub>		O <sub>2</sub>	

ความหมายของสัญลักษณ์

E แทน	กลุ่มทดลอง
C แทน	กลุ่มควบคุม
X แทน	การจัดการเรียนรู้โดยทักษะปฏิบัติซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา
O <sub>1</sub> แทน	การทดสอบหลังเรียนของกลุ่มทดลอง
O <sub>2</sub> แทน	การทดสอบหลังเรียนของกลุ่มควบคุม

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง “การจัดการเรียนรู้โดยทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร้องพื้นบ้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติ และความมีวินัย ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2” ในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

### 1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

แผนการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการสอนทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชา นาฏศิลป์ สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 5 แผนการเรียนรู้ ดังนี้

1. แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเพลงร้องพื้นบ้านจังหวัดนครสวรรค์
2. แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2 การประพันธ์เพลงร้องพื้นบ้านจังหวัดนครสวรรค์
3. แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3 ปฏิบัติการร้องเพลงร้องพื้นบ้านจังหวัดนครสวรรค์
4. แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4 ปฏิบัติทำรำประกอบเพลงร้องพื้นบ้านจังหวัดนครสวรรค์
5. แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 5 วิจารณ์การแสดงนาฏศิลป์ไทยชุด การแสดงเพลงร้องพื้นบ้านจังหวัด

นครสวรรค์

### 1.2 เครื่องมือที่ใช้วัดตัวแปรหรือรวบรวมข้อมูล

1) แบบรายงานพฤติกรรมวัดความมีวินัยประกอบด้วย 3 ด้านคือ การส่งงานตรงเวลา การเข้าห้องเรียนตรงเวลา การแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ แบบ (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, มปน.) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าคือ สม่่าเสมอ บ่อยครั้ง บางครั้ง น้อยครั้ง โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

- 4 หมายถึง แสดงพฤติกรรมสม่ำเสมอ
- 3 หมายถึง แสดงพฤติกรรมบ่อยครั้ง
- 2 หมายถึง แสดงพฤติกรรมบางครั้ง
- 1 หมายถึง แสดงพฤติกรรมน้อยครั้ง

2) แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์วิชานาฏศิลป์ (ร้องพื้นบ้าน) เป็นแบบทดสอบชนิดปรนัยเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ

### 3) แบบประเมินทักษะปฏิบัติ

- (1) แบบประเมินทักษะปฏิบัติการร้องเพลงร้องพื้นบ้าน
- (2) แบบประเมินทักษะปฏิบัติทำรำเพลงร้องพื้นบ้าน

4) แบบบันทึกข้อตกลงสำหรับนักเรียนและคณาจารย์

### 3. วิธีสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง มีขั้นตอนการสร้างเครื่องดังนี้

- 1) ศึกษาหลักสูตร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) ศึกษาเนื้อหาที่นำมาใช้ในการสอน เกี่ยวกับความเป็นมา รูปแบบการแสดง การแต่งกาย เครื่องดนตรีที่ใช้โอกาสที่ใช้ในการแสดง เนื้อร้อง ความหมาย และท่ารำที่ใช้ในการแสดงเพลงรำวงพื้นบ้าน
- 3) จัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการสอนทักษะปฏิบัติแบบซิมีพชั่น ผสมผสานแนวคิดระบบคณาจารย์จำนวน 5 แผน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดตัวแปรหรือรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

- 1) ศึกษาหลักสูตร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) สร้างแบบทดสอบความรู้ ปรนัยเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ สำหรับใช้เป็นแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 3) สร้างแบบรายงานพฤติกรรมวัดความมีวินัย สำหรับใช้เป็นแบบประเมินคุณลักษณะด้านวินัย ของนักเรียน
- 4) สร้างแบบบันทึกข้อตกลงระหว่างนักเรียนกับคณาจารย์ โดยศึกษาจากแนวคิดระบบคณาจารย์ของ ทิศนา แชมมณี (ทิศนา แชมมณี, 2545, มปน.)

5) สร้างแบบประเมินทักษะปฏิบัติ โดยศึกษาการสร้างแบบวัดทักษะปฏิบัติจากหนังสือแนวทางการประเมิน กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 ของกระทรวงศึกษาธิการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551, น. 50)

3.3 นำแผนการจัดการเรียนรู้และแบบประเมินแผนการเรียนรู้ที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแผนการจัดการเรียนรู้จากนั้นนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์

3.4 นำแผนการจัดการเรียนรู้และแบบประเมินการเรียนรู้ที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการวัดความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องชัดเจนของภาษา

3.5 นำแบบประเมินการเรียนรู้ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองกับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง จากนั้นวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (p) ซึ่งกำหนดค่าความยากง่ายระหว่าง 0.20 – 0.80 และค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.20 – 1.00 (พิสนุ พงศ์ศรี, 2552, น. 171) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินการเรียนรู้ มีความยากง่าย ตั้งแต่ 0.72 – 0.84 มีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.38 – 0.69 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.71

3.6 นำแผนการจัดการเรียนรู้และแบบประเมินการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพนั้น ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างเก็บรวบรวมคะแนน เพื่อนำมาคิดคำนวณหาค่าทางสถิติต่อไป

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพื่อใช้ในการทดลอง โดยจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีการสอนทักษะปฏิบัติแบบซิมีพชั่น ผสมผสานแนวคิดระบบคณาจารย์

4.2 ทำการทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) กับนักเรียนกลุ่มทดลอง โดยแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว และบันทึกผลการทดสอบไว้เป็นคะแนนสอบก่อนเรียนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ทำการทดลองสอนตามแผนจัดการเรียนรู้ที่กำหนดไว้กับกลุ่มทดลอง ในรายวิชานาฏศิลป์ โดยใช้ระยะเวลา สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง

4.4 ทำการทดสอบ (Post-test) กับกลุ่มทดลองโดยใช้แบบทดสอบความรู้ทางนาฏศิลป์ซึ่งเป็นชุดเดียวกับแบบทดสอบก่อนเรียน และนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบหลังเรียนไปวิเคราะห์ข้อมูล

4.5 วัดทักษะปฏิบัติทางนาฏศิลป์ โดยใช้แบบวัดทักษะการร้องเพลง และการปฏิบัติท่ารำโดยนำผลคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4.6 ประเมินความมีวินัยโดยครูผู้สอนเป็นผู้สังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน

4.7 แบบบันทึกข้อมูลรายงานระหว่างคู่สัญญา

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ คะแนนทักษะการปฏิบัติการแสดงเพลงเพลงรำวงพื้นบ้าน และ คะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านวินัย ของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean -  $\bar{X}$ ) ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation - SD) วิเคราะห์เป็นรายด้าน และภาพรวม ลักษณะของ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean -  $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation - SD)

5.2 เพื่อเปรียบเทียบคะแนนผลสัมฤทธิ์ คะแนนทักษะการปฏิบัติการแสดงเพลงรำวงพื้นบ้านและ คะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านวินัยทางการเรียนวิชานาฏศิลป์ หลังเรียนโดยใช้รูปแบบการสอนทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ของกลุ่มทดลองโดยใช้สถิติ t - test วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5.3 นำเสนอผลแนวคิดระบบคู่สัญญาของกลุ่มทดลอง โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

## ผลการวิจัย

ผลจากการนำแผนการจัดการเรียนรู้โดยทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงรำวงพื้นบ้าน ที่ได้รับการประเมินผลจากผู้เชี่ยวชาญ มาใช้ในรายวิชานาฏศิลป์ ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ เรื่องเพลงรำวงพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงรำวงพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ เรื่องเพลงรำวงพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงรำวงพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ เรื่องเพลงรำวงพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2					
การทดสอบ	n	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
กลุ่มทดลอง	30	50.00	7.769	8.947*	0.000
กลุ่มควบคุม	12	32.33	3.200		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ เรื่องเพลงร่ำวงพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เมื่อทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า ค่า  $t = 8.947$  มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลปรากฏว่า ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของกลุ่มทดลอง ด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติการแสดงพื้นบ้าน เพลงร่ำวงพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** แสดงผลการเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติการแสดงพื้นบ้าน เพลงร่ำวงพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

การเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติการแสดงพื้นบ้าน เพลงร่ำวงพื้นบ้าน  
ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

การทดสอบ	n	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
กลุ่มทดลอง	30	32.58	4.737	4.176*	0.002
กลุ่มควบคุม	12	26.67	2.424		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติการแสดงพื้นบ้าน เพลงร่ำวงพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เมื่อทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า ค่า  $t = 4.176$  มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลปรากฏว่า ทักษะการปฏิบัติการแสดงพื้นบ้าน เพลงร่ำวงพื้นบ้านของกลุ่มทดลอง ด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้านวินัย ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวระบคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่ำวงพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้านวินัย ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวระบบคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร้องพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

การเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้านวินัย  
ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 2

การทดสอบ	n	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
กลุ่มทดลอง	30	85.72	8.586	8.228*	0.000
กลุ่มควบคุม	12	63.53	5.264		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้านวินัย ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวระบบคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร้องพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เมื่อทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า ค่า  $t = 8.228$  มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลปรากฏว่า ณ ลักษณะอันพึงประสงค์ ด้านวินัย ของกลุ่มทดลอง ด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวระบบคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร้องพื้นบ้าน สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมระบบคู่สัญญา ข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากกลุ่มทดลองที่ใช้กิจกรรมระบบคู่สัญญา เพื่อพัฒนาความมีวินัยของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนชุมชนบ้านกระดานหน้าแกล จำนวน 30 คน ดังนี้

ผู้เรียนได้มีการวางแผนที่จะพัฒนาตนเองตามหัวข้อที่ตนเองกำหนดแล้วเมื่อครบกำหนดตามระยะเวลาที่คู่สัญญาได้กำหนด ผู้เรียนได้สรุปผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้าน ความมีวินัย ของตนเองจากนั้นได้นำเสนอให้กับคู่สัญญาได้รับทราบ ผลปรากฏว่า ผู้เรียนปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ได้ให้กับคู่สัญญาได้ มีการบ้านส่งครูผู้สอนตรงตามเวลาครบถ้วนเรียบร้อย มีมารยาทในห้องเรียน ผู้เรียนมีความรับผิดชอบมากขึ้นในการทำงาน มีกระบวนการวางแผนการจดบันทึกการบ้าน ผู้เรียนมาโรงเรียนตรงตามเวลาสามารถทำกิจกรรมในตอนเช้ากับเพื่อนได้ครบ เมื่อถึงเวลาเข้าห้องเรียนผู้เรียนเข้าห้องตรงเวลาทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น เนื่องจากเวลาสอนของครูผู้สอนเพิ่มมากขึ้น ผู้เรียนได้รับกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เต็มที่ ผู้เรียนมีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยถูกต้องตามกฎระเบียบของโรงเรียนทำให้ไม่ถูกตัดคะแนนพฤติกรรมเป็นการสร้างค่านิยมและคุณธรรมที่ดีให้กับผู้เรียน

#### อภิปรายผล

1. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ เรื่องเพลงร้องพื้นบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวระบบคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร้องพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผลปรากฏว่า ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของกลุ่มทดลอง ด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวระบบคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร้องพื้นบ้าน สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน มีขั้นตอนที่เน้นการปฏิบัติและได้ ผู้เรียนได้ปฏิบัติจริง ได้ฝึกจากประสบการณ์จริงในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้ขั้นตอนการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซันในขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 7 ครบทุกขั้นตอนในการเรียนการสอนซึ่งได้ผลสำเร็จดังนี้ ในขั้นตอนการรับรู้ พบว่า ผู้เรียนมีการสังเกตลักษณะและความแตกต่างระหว่างการแสดงเพลงร้องพื้นบ้านกับการแสดงร้องรูปแบบอื่นๆ ในขั้นเตรียมความพร้อม พบว่า ผู้เรียนมีความตั้งใจและเตรียมความพร้อมในการศึกษาหาความรู้มาก่อนหน้า ขั้นตอนการตอบสนองภายใต้การควบคุม พบว่า ผู้เรียนมีการตอบโต้ในการถามคำถามภายในห้องเรียน ขั้นการให้ลงมือกระทำจนกลายเป็นกลไกที่สามารถกระทำตัวเอง พบว่า ผู้เรียนมีฝึกฝนการประพันธ์เพลงจนสามารถประพันธ์เพลงเองได้ ขั้นการระทำอย่างชำนาญ พบว่า เมื่อผู้เรียนผ่านกระบวนการนี้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปปรับประยุกต์ใช้และสามารถอธิบายความรู้ได้อย่างชัดเจน ขั้นการปรับปรุงและประยุกต์ใช้ พบว่า

ผู้เรียนนำความรู้ที่ตนเองได้รับมาประยุกต์ในการสร้างสรรค์บทเพลงร่างพินบ้านในการพัฒนาความมีวินัย โดยมีการประพันธ์เพลงร่างพินบ้านในการเชิญชวนให้นักเรียนชั้นอื่นมีระเบียบวินัย ชั้นการคิดริเริ่ม พบว่า ผู้เรียนมีการพัฒนาตนเองในการประพันธ์เพลงร่างพินบ้านในการณรงคิให้นักเรียนในโรงเรียนฝึกความมีวินัย โดยประพันธ์เพลงร่างพินบ้านที่มีความหมายในการพัฒนาความมีวินัย และนำออกสอนนักเรียนในโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุสรินทร์ พาระแพน (2561) ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดการเรียนรู้ การแสดงนาฏศิลป์พินบ้านตามแนวคิดทักษะปฏิบัติของซิมพ์ซัน ที่ส่งเสริมบุคลิกภาพและความคิดสร้างสรรค์การปฏิบัติทำรำ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลพัฒนาชุดการเรียนรู้การแสดงนาฏศิลป์พินบ้าน ตามแนวคิดทักษะปฏิบัติของซิมพ์ซัน ที่ส่งเสริมบุคลิกภาพและความคิดสร้างสรรค์ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีประสิทธิภาพ (E1/E2) เท่ากับ 92.51/87.05 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 2) ดัชนีประสิทธิผลของชุดการเรียนรู้การแสดงนาฏศิลป์พินบ้าน ตามแนวคิดทักษะปฏิบัติของซิมพ์ซัน นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีค่าเท่ากับ 0.8143 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.43 3) บุคลิกภาพการปฏิบัติทำรำของนักเรียนที่เรียนด้วยชุดการเรียนรู้การแสดงนาฏศิลป์พินบ้าน ตามแนวคิดทักษะปฏิบัติของซิมพ์ซันที่ส่งเสริมบุคลิกภาพและความคิดสร้างสรรค์การปฏิบัติทำรำนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 4) ความคิดสร้างสรรค์การปฏิบัติทำรำของนักเรียนที่เรียนด้วยชุดการเรียนรู้การแสดงนาฏศิลป์พินบ้าน ตามแนวคิดทักษะปฏิบัติของซิมพ์ซัน ที่ส่งเสริมบุคลิกภาพและความคิดสร้างสรรค์

2. ผลการเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติการแสดงพินบ้าน เพลงร่างพินบ้าน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่างพินบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผลปรากฏว่า ทักษะการปฏิบัติการแสดงพินบ้าน เพลงร่างพินบ้านของกลุ่มทดลอง ด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่างพินบ้าน สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องมาจากผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจนเกิดความชำนาญทั้งในด้านการประพันธ์เพลงร่างพินบ้าน การร้องเพลงร่างพินบ้าน และการปฏิบัติการประดิษฐ์ทำรำเพลงร่างพินบ้านด้วยตัวของตัวเองและการปฏิบัติแบบกลุ่ม ผู้วิจัยได้ใช้ขั้นตอนการเรียนรู้ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์ซันในขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 7 ครบทุกขั้นตอนในการเรียนการสอนซึ่งได้ผลสำเร็จดังนี้ ในขั้นตอนการรับรู้ พบว่า ผู้เรียนสังเกตกระบวนการในการประพันธ์เพลงร่างพินบ้านและการแสดงอย่างตั้งใจ ในขั้นเตรียมความพร้อม พบว่า ผู้เรียนมีความตั้งใจและเตรียมความพร้อมในการแสวงหาความรู้ อีกทั้งยังมีการทำการบ้านล่วงหน้าก่อนถึงชั่วโมงฝึกปฏิบัติจริง ขั้นการตอบสนองภายใต้การควบคุม พบว่า ผู้เรียนมีการตอบโต้ในการถามคำถามภายในห้องกล้าที่จะแสดงออกหน้าชั้นเรียนไม่มีความกังวลว่าจะปฏิบัติทำรำผิดหรือร้องเพลงผิด ขั้นการให้ลงมือกระทำจนกลายเป็นกลไกที่สามารถกระทำตัวเอง พบว่า ผู้เรียนมีความตั้งใจในการฝึกปฏิบัติและสามารถควบคุมเพื่อนภายในกลุ่มให้ปฏิบัติทำรำที่ช่วยกันคิดค้นจนสามารถปฏิบัติได้ ขั้นการระทำอย่างชำนาญ พบว่า เมื่อผู้เรียนปฏิบัติบ่อยครั้งจนเกิดความชำนาญความผิดพลาดในการแสดงก็ลดน้อยลง ขั้นการปรับปรุงและประยุกต์ใช้ พบว่า ผู้เรียนรู้จักการปรับปรุงบทเพลงของตนเองให้ง่ายต่อการจดจำและสามารถนำไปเผยแพร่ในโรงเรียนของตนได้ ชั้นการคิดริเริ่ม พบว่า เมื่อผู้เรียนปฏิบัติทำรำจนเกิดความชำนาญในการแสดงเพลงร่างพินบ้านผู้เรียนได้นำบทเพลงและทำรำไปถ่ายทอดให้กับนักเรียนภายในโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ดวงเทียน (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ทักษะปฏิบัติของซิมพ์ซัน ร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค STAD เรื่องการประดิษฐ์ทำรำประกอบเพลงค่านิยมหลัก 12 ประการ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการศึกษา พบว่า ผลการเรียนรู้จากกลุ่มทดลอง จากการใช้แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ทักษะปฏิบัติของซิมพ์ซัน ร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค STAD เรื่องการประดิษฐ์ทำรำประกอบเพลงค่านิยม 12 ประการ สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทักษะการปฏิบัติทำรำของกลุ่มทดลองจากการใช้แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ทักษะปฏิบัติของซิมพ์ซัน ร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค STAD เรื่องการประดิษฐ์ทำรำประกอบเพลงค่านิยม 12 ประการสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้านวินัย ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์สัน ผสมผสานแนวคิดระบบคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่าวงพื้นบ้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผลปรากฏว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้านวินัย ของกลุ่มทดลอง ด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์สัน ผสมผสานแนวคิดระบบคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่าวงพื้นบ้าน สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องมาจากมีการผสมผสานแนวคิดระบบคิดคู่สัญญา เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาความมีวินัยของตนเองตามคำมั่นสัญญาต่อกันสัญญา อีกทั้งยังฝึกให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามกระบวนการของซิมพ์สันในการประพันธ์เพลงร่าวงพื้นบ้านและปฏิบัติทำรำเพลงร่าวงพื้นบ้านจนผู้เรียนเกิดความซึ้งซึ้งความมีวินัยตามบทเพลงที่ตนเองประพันธ์และปฏิบัติทำรำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระอำนาจ อดิภาโม (น้อยนิล) (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ของนักเรียนโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์บางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1) นักเรียนโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์บางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านรักความเป็นไทย รองลงมาได้แก่ ด้านมีจิตสาธารณะ ด้านรักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ ด้านซื่อสัตย์สุจริต ด้านอยู่อย่างพอเพียง ด้านมีวินัย และด้านมุ่งมั่นในการทำงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านใฝ่เรียนรู้ 2) คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์บางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ที่มีเพศ และอายุต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์บางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับชั้นเรียนต่างกัน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลจากการใช้กิจกรรมระบบคู่สัญญา ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์สัน ผสมผสานแนวคิดระบบคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่าวงพื้นบ้าน เมื่อใช้กิจกรรมระบบคู่สัญญา พบว่า ผู้เรียนที่ทำกิจกรรมระบบคู่สัญญามาโรงเรียนเร็วขึ้น สามารถทำกิจกรรมตอนเช้ากับเพื่อนในโรงเรียนได้ครบตามที่ทางโรงเรียนกำหนด เข้าเรียนตรงเวลาไม่มีการแหว่งแวงไปห้องที่นักเรียนไม่ได้เข้าเรียน ผู้เรียนส่งงานได้ตรงเวลา มีความรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อได้ทำกิจกรรมคู่สัญญามีการวางแผนการทำงาน ทำให้ผลงานที่ได้มีความเรียบร้อยถูกต้อง และนักเรียนมีการแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย ไม่ผิดกฎระเบียบของโรงเรียน แต่งกายถูกต้องตามวันที่ทางโรงเรียนกำหนด และยังสังเกตได้ว่าผู้เรียนมีความระมัดระวังเพื่อที่จะไม่ให้เสื้อผ้าของตนเองสกปรกผู้เรียนมีความมั่นใจมากขึ้น โดยมีนักเรียนที่เลือกพัฒนาตนเองในด้านกรเข้าเรียนให้ตรงเวลาจำนวนทั้งหมด 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 53.33) แต่งกายถูกต้องตามระเบียบจำนวนทั้งหมด 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.66) ส่งงานให้ตรงเวลาจำนวนทั้งหมด 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 10) นักเรียนทั้งหมด 30 คนในกลุ่มทดลองที่เรียนรู้ในรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติแบบซิมพ์สัน ผสมผสานแนวคิดระบบคิดคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร่าวงพื้นบ้าน สามารถพัฒนาตนเองได้ตามคำมั่นสัญญาที่ให้กับคู่สัญญาจำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุริวัฒน์ คล้ายมงคล (2561) ศึกษาการพัฒนาแบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เรื่องสุขภาวะโดยประยุกต์ใช้ระบบคู่สัญญากับแนวคิด PDCA และ Education 3.0 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เรื่องสุขภาวะโดยประยุกต์ใช้ระบบคู่สัญญากับแนวคิด PDCA และ Education 3.0 ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย แนวคิดขั้นพื้นฐาน 5 เรื่อง 4 ขั้นตอน ในการจัดการเรียนการสอน 2) ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการเรียนการสอนพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนแบบวัดสุขภาวะก่อนและหลังการจัดการเรียนการสอน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ในช่วง 126-130 แปลผลได้ว่า นิสิตมีความสุขในชีวิตในระดับปานกลาง

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 การจัดการเรียนรู้โดยทักษะปฏิบัติแบบชิมพ์ชัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร้องในบ้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ทักษะปฏิบัติ และความมีวินัย ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เป็นการกระตุ้นให้นักเรียน มีความคิดสร้างสรรค์ ด้วยเทคนิควิธี ต่างๆ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านผลงาน ความคิด วิธีการ และข้อเสนอแนะที่หลากหลายรูปแบบ

1.2 การจัดการเรียนการสอนจำเป็นต้องใช้สื่ออุปกรณ์และเทคโนโลยีในการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนดังกล่าว ผู้สอนควรจัดหาและทำการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ให้มีความพร้อมเสมอ เพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคในการจัดการเรียนการสอน

### 2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพของผลการเรียนการสอนในระยะยาวจากการเรียนการสอน โดยทักษะปฏิบัติแบบชิมพ์ชัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร้องในบ้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติ และความมีวินัย ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

2.2 ควรพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ โดยทักษะปฏิบัติแบบชิมพ์ชัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ในเนื้อหา รายวิชาอื่นๆ เช่น วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ เป็นต้น เพื่อการพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ไปในทางที่หลากหลาย มีประสิทธิภาพ และมีจำนวนมากขึ้นต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบการจัดการเรียนการสอนโดยแผนการจัดการเรียนรู้ โดยทักษะปฏิบัติแบบชิมพ์ชัน ผสมผสานแนวคิดระบบคู่สัญญา ด้วยกิจกรรมเพลงร้องในบ้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติ และความมีวินัย ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 กับรูปแบบการสอนอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างทางเลือกให้แก่ครูผู้สอนที่จะนำนวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ ที่มีการทดลองใช้และพัฒนาแล้วไปใช้พัฒนา นักเรียน เพื่อผลความก้าวหน้าทางการศึกษาต่อไป

## บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *แนวทางการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนตามหลักสูตรแกนกลางขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *แนวทางการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- จุฑารัตน์ ดวงเทียน. (2558). *การพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ทักษะปฏิบัติของชิมพ์ชันร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ เทคนิค STAD เรื่อง การประดิษฐ์ทำร่าประกอบเพลงค่านิยม 12 ประการ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*. สาขาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี
- ทิตนา แฉมฉณี. (2545). *กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์นิชินแอดเวอร์ไทซิงกรุ๊ป.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- บุสรินทร์ พาระแพน. (2561). การพัฒนาชุดการเรียนรู้การแสดงนาฏศิลป์พื้นบ้านตามแนวคิดทักษะปฏิบัติของซิมพ์ซันที่ส่งเสริมบุคลิกภาพและความคิดสร้างสรรค์การปฏิบัติท่ารำ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.
- พิสนุ พงศ์ศรี. (2552). การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือการวิจัย. กรุงเทพฯ: บริษัทด้านสุทธนาการพิมพ์จำกัด.
- พระอำนาจ อดตถาโม. (2554). การศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์บางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).
- ยุรวัดน์ คล้ายมงคล. (2561). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ เรื่องสุขภาวะโดยประยุกต์ใช้ระบบคู่สัญญากับแนวคิด PDCA และ Education 3.0. วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 46(3), 174-193.
- โรงเรียนชุมชนบ้านกระดานหน้าแกล. (2561). รายงานการประเมินตนเอง. นครสวรรค์: โรงเรียนชุมชนบ้านกระดานหน้าแกล
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ. (2551). แนวทางการพัฒนาการวัดและประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.

Received:	24-02-2021
Revised:	20-04-2021
Accepted:	11-05-2021

แนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ของครูและบุคลากรทางการศึกษา  
เจนเนอร์เรชันเบบี้บูมเมอร์ เอ็กซ์ และวาย  
Guidelines for Desirable Welfare and Safety Management of Teachers and  
Educational Personnel in Generation Baby Boomer, X and Y

สุชาดา นันทะไชย<sup>1</sup>

Suchada Nanthachai

[feduypnc@ku.ac.th](mailto:feduypnc@ku.ac.th)

สุกัญญา สุदारาร์ตัน<sup>2</sup>

Sukanya Sudararat

[susuda@rpu.ac.th](mailto:susuda@rpu.ac.th)

อัญชิสา เหมทานนท์<sup>3</sup>

Anchisa Hemtanon

[anchisa.may@gmail.com](mailto:anchisa.may@gmail.com)

จตุรงค์ สุวรรณแสง<sup>4</sup>

Jaturong Suwansang

[champ\\_pmahc@windowslive.com](mailto:champ_pmahc@windowslive.com)

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความสำคัญ  
ต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ  
บุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ที่ดำเนินการอยู่ 2) ศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการ และสวัสดิภาพของครูและ

<sup>1</sup> คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Faculty of Education, Kasetsart University

<sup>2</sup> คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

Faculty of Liberal Arts, Rajapruk University

<sup>3</sup> โรงเรียนวชิรธรรมสาธิต สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

Vajiratham Satit School, Office of Basic Education, Ministry of Education

<sup>4</sup> โรงเรียนสตรีศรีสุริโยทัย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

Satri Srisuriyothai School, Office of Basic Education, Ministry of Education

บุคลากรในสภาวะปัจจุบันเพิ่มเติมจากที่ สกสศ. มีอยู่ และ 3) ศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์สำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษาตามเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวาย การวิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม กลุ่มตัวอย่างเป็นครูและบุคลากรที่เป็นสมาชิก ชพค. ปี 2563 ในกรุงเทพมหานครนครและปริมณฑล ทั้งหมดจำนวน 1,993 คน โดยแบ่งเป็น เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวาย เครื่องมืองานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าดัชนี PNI<sub>modified</sub> t-test และ One-way ANOVA ส่วนงานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การประชุมกลุ่มย่อย โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันการจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพตามภารกิจที่มีอยู่ของ สกสศ. ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบพบว่าทุกด้านและรายข้อมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรกของเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ คือ ด้านการส่งเสริมสวัสดิภาพ เจเนอเรชั่นวาย คือ ด้านการส่งเสริมสวัสดิการ 2) ความต้องการสวัสดิการ และสวัสดิภาพของครูและบุคลากรในสภาวะปัจจุบันเพิ่มเติมจากที่ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอยู่ ในภาพรวมของทุกเจเนอเรชั่นอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีเจเนอเรชั่นต่างกัน มีความต้องการในสภาวะปัจจุบัน ด้านส่งเสริมสวัสดิการ ด้านสุขอนามัย ด้านความมั่นคง ด้านนันทนาการ ด้านการพัฒนา และด้านการประชาสัมพันธ์และบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) แนวทางการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ของครูและบุคลากรทางการศึกษาประกอบด้วย 3.1) แนวทางการจัดสวัสดิการตามความต้องการจำเป็น (PNI) ลำดับแรกของแต่ละด้าน 3.2) แนวทางการจัดสวัสดิการตามความต้องการระดับมากที่สุดในสภาวะปัจจุบัน ทั้งนี้โดยมีเงื่อนไขความสำเร็จที่ต้องพิจารณา 3.3) แนวทางได้รับการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิว่ามีความเหมาะสมในการนำไปใช้

**คำสำคัญ:** สวัสดิการและสวัสดิภาพ, พึงประสงค์, เจเนอเรชั่น, สกสศ.

### Abstract

This research aimed to 1) study and compare the current state, desirable state and top ranking priority needs index of welfare and safety management of teachers and educational personnel in generation Baby Boomer, X and Y, 2) study and compare the additional needs at present condition, and 3) propose guidelines for desirable welfare and safety management for teachers and educational personnel according to Generation Baby Boomers, X, and Y. The mixed methods were used in this research. The samples consisted of 1,993 teachers and educational personnel who were members of C. P. K in 2020 in Bangkok Metropolis and Vicinity. The questionnaires were used to collect quantitative data and analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, PNI<sub>modified</sub> t-test and One-way ANOVA. For qualitative research, a semi-structured interview, focus group discussion and analyzed by content analysis were used.

The research results found that 1) in overall and in each aspect, the current state of the existing welfare and safety management of OTEP was at a moderate level. The desirable state in overall and in each aspect was at a high level. The comparison between current state and desirable state had statistically significant difference at a level of .05. 2) The additional needs at present condition for welfare and safety of each generation were at a high level. The comparison of present condition needs in different generations of teachers and educational personnel found a statistically significant difference at a level of .05 in the aspects of welfare, hygiene, security, recreation, development, and public relations and services. 3) The proposed guidelines consists of 3.1) Guidelines for welfare arrangements according to the top ranking priority need index. 3.2) Guidelines for welfare arrangements according to the highest present needs. However; the key to success had to considered. 3.3) The guidelines have been assessed by the experts must be appropriate to be applied.

**Keywords:** Welfare and Safety, Desirable, Generation, OTEP.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีความสมบูรณ์ แม้ว่าปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอยู่มาก แต่มนุษย์ยังคงมีบทบาทและความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การพัฒนาคุณภาพชีวิตของทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เพราะหากมนุษย์มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานที่ดี จะทำให้มนุษย์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับกันว่าวิชาชีพทางการศึกษาเป็นวิชาชีพที่สำคัญจำเป็น ในสังคมครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญในสังคม แต่ขณะเดียวกันก็ต้องเผชิญกับวิกฤติปัญหาหลายอย่าง ดังที่สมนึก เพอสม (2555) กล่าวว่าคนที่มาเรียนครูมักมาจากผู้ที่เรียนไม่เก่ง นำไปสู่ปัญหาการจัดการเรียนการสอนที่ไม่มุ่งผู้เรียนเป็นสำคัญ และปัญหาที่ใหญ่คือรายได้ครูไม่มากนักจึงทำให้เกิดปัญหานี้สินของครูมากมาย

ด้วยความสำคัญดังกล่าว ปัญหาของครูจึงนับว่าเป็นปัญหาใหญ่ ดังนั้นการจัดตั้งองค์กรดูแล มีระบบสวัสดิการ และสวัสดิภาพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวก สร้างหลักประกันความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ดูแลขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน สวัสดิการที่ดีมีคุณภาพ เป็นปัจจัยรักษาทรัพยากรบุคคลในองค์กร และเป็นปัจจัยจูงใจบุคคลที่มีคุณภาพให้เข้าสู่องค์กรได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงมีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการ

ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ขึ้นเป็นองค์กรมหาชนที่มีพันธกิจในการ 1) ส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่น และส่งเสริมความมั่นคงแก่ครู และบุคลากรทางการศึกษา 2) ส่งเสริมความสามัคคี ยกย่องเชิดชูและผดุงเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา 3) ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาการจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพและคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และ 4) ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาในเรื่องสื่อการเรียนการสอน และเรื่องอื่นที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา โดยมีอุดมการณ์ที่ว่า “ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับสวัสดิการ สวัสดิภาพที่เหมาะสม เป็นระบบและต่อเนื่อง เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข มีขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างทรัพยากรมนุษย์ที่ดี มีคุณภาพ เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศ” (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2563)

สวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้พัฒนาเป็นลำดับ โดยเฉพาะกิจการ ขพค. และกิจการ ขพส. ที่ตรงใจสมาชิกที่สุด จากผลการวิจัยเกี่ยวกับสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่ารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาในประเทศไทย ควรมีลักษณะยืดหยุ่นและตอบโจทยความหลากหลายของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ในทุกช่วงชีวิต และทุกสถานการณ์ (พสนัน นิรมิตรไชยนนท์ และกมลพร สอนศรี, 2560) และจากการวิจัยเรื่องการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา การประเมินผลและการศึกษาหาแนวทางใหม่ (กิตติพงษ์ พุ่มพวง และพัชรินทร์ บุรณะกร, 2557) พบว่า 1) การประเมินด้านความต้องการจำเป็น มีความต้องการจำเป็นในภาพรวมของทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสวัสดิการ ด้านสวัสดิภาพ และด้านการยกย่องเชิดชูเกียรติ อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดกิจกรรมบริการของสำนักงาน สกสค. สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษา 2) การศึกษาแนวทางใหม่ในการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของสำนักงาน สกสค. ด้านสวัสดิการควรปรับด้านที่พักชั่วคราว การบริการตรวจสุขภาพ การลดหย่อนค่าเดินทาง การทำประกันชีวิตให้ครู ด้านสวัสดิภาพ การลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ปรับรางวัลด้านการยกย่องเชิดชูเกียรติ ด้านทุนศึกษาต่อ ทุนทำวิจัย ทุนทำผลงานทางวิชาการ 3) การเสนอแนะรูปแบบการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของสำนักงาน สกสค.ควรจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาตลอดชีวิตของการประกอบอาชีพ จากผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ความสำคัญในเรื่องการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ต้องมีรูปแบบที่ยืดหยุ่น และสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก เนื่องจากสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในปัจจุบัน ครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงประกอบด้วยกลุ่มคนสามเจนเนอเรชั่น พอสรุปได้ดังนี้

เจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ (Generation B) คือคนที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2489 - 2507 อายุประมาณ 60 ขึ้นไป ลักษณะนิสัยจะเป็นคนจริงจัง เคร่งครัดเรื่องขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นเจ้าคนนายคน ชีวิตทุ่มเทให้กับการทำงาน มีความอดทนสูง ประหยัดอดออม ซึ่งมักถูกจัดเป็นพวก “อนุรักษ์นิยม”

เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) คือคนที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2508-2522 คนที่เกิดมาในยุคมั่งคั่ง ใช้ชีวิตอย่างสุขสบายเติบโตมากับการพัฒนาของวีดีโอเกม คอมพิวเตอร์ และเป็นยุคที่มีการให้ควบคุมอัตราการเกิดของประชากร ปัจจุบันคนยุคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์เป็นคนวัยทำงาน มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคนกลุ่มนี้ที่เด่นชัดคือ ชอบอะไรง่ายๆไม่ต้องเป็นทางการ มีแนวคิดสร้างความสมดุลในเรื่องงานและครอบครัว

เจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เรียกอีกอย่างว่า Millennial คือคนที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2523 -2540 คนเจนเนอเรชั่นวายจะเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล มีความเป็นสากล มักต้องการความชัดเจนในการทำงาน เช่น ต้องชัดเจนว่าสิ่งที่ทำมี

ผลต่อตนเองและต่อหน่วยงานอย่างไร คาดหวังที่จะมีเงินเดือนสูงๆ คาดหวังค่าชม แต่ไม่อดทนต่องานที่ทำ ชอบเปลี่ยนแปลงงานอยู่บ่อยๆ (อุทิส ศิริวรรณ, 2559)

ดังนั้นการดำเนินการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และความต้องการที่สมาชิกคาดหวัง จึงเป็นสิ่งที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขเรขาคณิตกล่าว ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงสนใจที่จะศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาดำเนินการอยู่ ตลอดจนความต้องการสวัสดิการและสวัสดิภาพในสภาวะปัจจุบันเพิ่มเติมจากที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ดำเนินการอยู่ และเสนอแนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ สำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษาเงื่อนไขแบบบีบูมเมอร์ เงื่อนไขเรขาคณิต และเงื่อนไขวาย เพื่อที่ว่าสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จะสามารถพิจารณาปรับใช้ผลวิจัยเป็นแนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพให้สอดคล้องตามความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษาเงื่อนไขแบบบีบูมเมอร์ เงื่อนไขเรขาคณิต และเงื่อนไขวาย ต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความสำคัญต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ดำเนินการอยู่ ตามเงื่อนไขแบบบีบูมเมอร์ เงื่อนไขเรขาคณิต และเงื่อนไขวาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการ และสวัสดิภาพของครูและบุคลากรในสภาวะปัจจุบันที่เพิ่มเติมจากที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอยู่ ตามเงื่อนไขแบบบีบูมเมอร์ เงื่อนไขเรขาคณิต และเงื่อนไขวาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพที่พึงประสงค์สำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษาตามเงื่อนไขแบบบีบูมเมอร์ เงื่อนไขเรขาคณิต และเงื่อนไขวาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### นิยามศัพท์

**สวัสดิการ** หมายถึง สวัสดิการที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจัดให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา เรื่องการจัดบริการที่พัก การสนับสนุนเงินกู้ด้านต่างๆ การจัดโครงการศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุ การบริการด้านสุขภาพของสถานพยาบาล การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ศพค.) การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่กรรม (ศพส.)

**สวัสดิภาพ** หมายถึง การบริการที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจัดให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาในเรื่องความช่วยเหลือเมื่อได้รับอุบัติเหตุ หรืออุบัติเหตุภัยพิบัติต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข ได้แก่ การประกันอุบัติเหตุกลุ่ม การช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ประสบอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ การช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบภัยจากผู้ก่อการร้าย การช่วยเหลือการศึกษาบุตรครูและบุคลากรทางการศึกษา

**สภาพที่เป็นจริง** หมายถึง สภาพจริงในปัจจุบันที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาในด้าน คือ 1) ด้านส่งเสริมสวัสดิการ 2) ด้านส่งเสริมสวัสดิภาพ 3) ด้านกองทุนและมูลนิธิ และ 4) ด้านความมั่นคงและเชิดชูเกียรติ

**สภาพพึงประสงค์** หมายถึง สภาพที่ครูและบุคลากรทางการศึกษาคาดหวังให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพให้ในด้าน คือ 1) ด้านส่งเสริมสวัสดิการ 2) ด้านส่งเสริมสวัสดิภาพ 3) ด้านกองทุนและมูลนิธิ และ 4) ด้านความมั่นคงและเชิดชูเกียรติ

**ความต้องการในสภาวะปัจจุบัน** หมายถึง ความต้องการให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพเพิ่มเติมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาในสภาวะปัจจุบันในแปดด้านประกอบด้วย 1) ด้านส่งเสริมสวัสดิการ 2) ด้านส่งเสริมสวัสดิภาพ 3) ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ 4) ด้านเศรษฐกิจ 5) ด้านสุขอนามัย 6) ด้านความมั่นคง 7) ด้านนันทนาการ 8) ด้านการพัฒนา และ 9) ด้านการประชาสัมพันธ์ และการบริการ

**เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์** หมายถึง ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2489 – 2507 และเป็นสมาชิกพรรค.ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

**เจเนอเรชันเอ็กซ์** หมายถึง ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2508 - 2522 และเป็นสมาชิกพรรค.ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

**เจเนอเรชันวาย** หมายถึง ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2523 -2540 และเป็นสมาชิกพรรค.ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความสำคัญต้องการจำเป็น ของสวัสดิการและสวัสดิภาพที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอยู่ จะสามารถนำไปประกอบการพิจารณาการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้เหมาะสมตามเจเนอเรชัน

2. ความต้องการของครูและบุคลากรที่จำแนกตามเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายเกี่ยวกับสวัสดิการและสวัสดิภาพที่เพิ่มเติมจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอยู่ จะสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพให้สอดคล้องตามความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษาในสภาวะปัจจุบันได้

3. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาสามารถนำแนวทางที่ได้จากผลการวิจัยไปปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เหมาะสมตามเจเนอเรชัน

### วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นสมาชิก พรรค. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปี 2563 ซึ่งประกอบด้วยจังหวัด กรุงเทพมหานคร นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรปราการ นครปฐม และปทุมธานี จำแนกตามสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาอิสระ และองค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 199,305 คน (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง 1) กลุ่มตัวอย่างคือครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นสมาชิก พรรค. จังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 1,993 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แนวคิดของ นงลักษณ์ วีรัชชัย (2543) คือ จำนวนประชากร

หลักแสนใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 1-5 สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามจังหวัด สังกัด และผู้ให้ข้อมูลตามเจเนอเรชันโดยการสุ่มอย่างง่ายแบบสัดส่วน (Proportionate Simple Random Sampling) 2) เลือกผู้ให้การสัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) เรื่องความต้องการสวัสดิการและสวัสดิภาพเพิ่มเติมในสภาวะปัจจุบันนอกเหนือจากที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอยู่จำนวน 47 คน จากทุกสังกัด และสามเจเนอเรชันตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานวิจัย 3) เลือกผู้ทรงคุณวุฒิแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 9 คน ตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานวิจัยจากทุกสังกัด และสามเจเนอเรชัน ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางเพื่อจัดทำร่างแนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ของครูและบุคลากรทางการศึกษาจากผลการวิจัย วิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ และจากการค้นคว้าเอกสารงานวิจัย และ 4) เลือกผู้ทรงคุณวุฒิตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานวิจัยจากทุกสังกัด ทั้งสามเจเนอเรชันประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) เพื่อพิจารณาร่างแนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ของครูและบุคลากรทางการศึกษาจำนวน 12 คน รวมทั้งประเมินความเหมาะสมของร่างแนวทาง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการและสวัสดิภาพในสภาวะปัจจุบันของครูและบุคลากรทางการศึกษาเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวายสำหรับนำมาสร้างแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาตามภารกิจที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอยู่ และแบบสอบถามความต้องการสวัสดิการและสวัสดิภาพในสภาวะปัจจุบันเพิ่มเติมจากที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอยู่ 3) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับแนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ของครูและบุคลากรทางการศึกษา ทั้งแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามผ่านการการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่า IOC ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.6-1.0 และหาค่า Cronbach's Alpha Coefficient โดยแบบสอบถามรายข้ออยู่ระหว่าง .960-.962 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .962 4) แบบประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และ 5) แบบประเมินความเหมาะสมของแนวทาง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์เป็น Google form ได้รับแบบสอบถามกลับคืนฉบับสมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way ANOVA และวิเคราะห์จัดลำดับความต้องการจำเป็นโดยใช้ PNI<sub>Modified</sub> ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

### ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวาย มีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนมากมีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งครู ส่วนมากสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่วนใหญ่อยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันในการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่พึงประสงค์ทุกด้าน และทุกข้อ ผลการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันสวัสดิการและสวัสดิภาพที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอยู่กับสภาพที่พึงประสงค์พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ลำดับความต้องการจำเป็นสวัสดิการและสวัสดิภาพที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอยู่

3.1 เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ มีความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรก ด้านการส่งเสริมสวัสดิการ คือ การบริการด้านสุขภาพของสถานพยาบาลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ด้านบริการทันตกรรม ด้านการส่งเสริมสวัสดิภาพ คือ การมีมูลนิธิช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบภัยจากผู้อกร่ำร้าย ด้านกองทุนและมูลนิธิ คือ การมีมูลนิธิช่วยเหลือการศึกษาบุตรครูและบุคลากรทางการศึกษา และด้านความมั่นคงและเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา คือ โครงการจัดสวัสดิการให้ทุนการศึกษาแก่บุตรครูและบุคลากรทางการศึกษา “สานฝัน ให้เป็นจริง” และโครงการฟื้นฟูกาย-จิตของครู บุคลากรทางการศึกษา และครอบครัวผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้

3.2 เจเนอเรชันเอ็กซ์ มีความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรกด้านการส่งเสริมสวัสดิการ คือ การบริการด้านสุขภาพของสถานพยาบาลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และการบริการตรวจสุขภาพประจำปี ด้านการส่งเสริมสวัสดิภาพ คือ การมีมูลนิธิช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบภัยจากผู้อกร่ำร้าย ด้านกองทุนและมูลนิธิ คือ การมีมูลนิธิช่วยเหลือการศึกษาบุตรครูและบุคลากรทางการศึกษา และด้านความมั่นคงและเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา คือการมี โครงการฟื้นฟูกาย-จิตของครู บุคลากรทางการศึกษา และครอบครัวผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้

3.3 เจเนอเรชันวาย มีความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรกด้านส่งเสริมสวัสดิการ คือ การจัดบริการที่พักของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ด้านส่งเสริมสวัสดิภาพคือ การมีมูลนิธิช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบภัยจากผู้อกร่ำร้าย ด้านกองทุนและมูลนิธิ คือ การมีมูลนิธิทวี บุญยเกตุ เพื่อสนับสนุนการให้ทุนวิจัย ด้านความมั่นคงและเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา คือการมี โครงการฟื้นฟูกาย-จิตของครู บุคลากรทางการศึกษา และครอบครัวผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้

4. ความต้องการสวัสดิการและสวัสดิภาพเพิ่มเติมในสภาวะปัจจุบัน ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมสวัสดิการ ด้านการส่งเสริมสวัสดิภาพ ด้านการฅาปนกิจสงเคราะห์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขอนามัย ด้านความมั่นคง ด้านนันทนาการ ด้านการพัฒนา และด้านการประชาสัมพันธ์และการบริการ ในภาพรวม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวาย มีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน ทุกเจเนอเรชันจะมีความต้องการระดับมากที่สุดในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านการส่งเสริมสวัสดิการ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีความต้องการระดับมากที่สุด ส่วนเจเนอเรชันวายมีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ การให้ปันผลแต่ละปีสำหรับสมาชิก ชพค.

ด้านการส่งเสริมสวัสดิภาพ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ มีความต้องการระดับมากเป็นอันดับแรก คือ การเพิ่มเงินชดเชยมูลนิธิช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ประสบอัคคีภัยและภัยธรรมชาติโดยเพิ่มให้ครอบคลุมภัยอื่นๆด้วย เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย มีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับแรกสอดคล้องกัน คือ การเพิ่มเงินชดเชยกองทุนสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อช่วยเหลือครูผู้ประสบอุบัติเหตุหรือทุพพลภาพ

ด้านการฅาปนกิจสงเคราะห์ เจเนอเรชันวายมีความต้องการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ต้องการให้ชพค. ครอบคลุมทั้งบิดาและมารดา และทุกเจเนอเรชัน มีความต้องการในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรกสอดคล้องกัน คือ การแจ้งรายชื่อผู้เสียชีวิตในแต่ละเดือนเพื่อความโปร่งใส

ด้านเศรษฐกิจ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์และเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีความต้องการในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรกสอดคล้องกัน คือ สามารถใช้สิทธิการลดหย่อนภาษีได้จากความเป็นสมาชิกชพค. ส่วนเจเนอเรชันวาย มีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับแรก คือการสนับสนุนการกู้ยืมเพื่อการศึกษาของบุตรในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

ด้านสุขอนามัย เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์และเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีความต้องการในระดับมากที่สุด ส่วนเจเนอเรชันวายมีความต้องการอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ การสมทบค่ารักษาพยาบาลส่วนเกินในการเบิกจ่ายจากหน่วยงานต้นสังกัด

ด้านความมั่นคง เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีความต้องการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก สอดคล้องกันคือ การให้เงินขวัญถุงเมื่อครูและบุคลากรเกษียณอายุ ส่วนเจเนอเรชันวาย มีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ พิจารณาการใช้เงินชพค. มาเพื่อการประกันสุขภาพส่วนหนึ่งในขณะที่ยังมีชีวิตแทนการเก็บไว้ใช้เฉพาะเวลาเสียชีวิต

ด้านนันทนาการ ทุกเจเนอเรชันมีความต้องการในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ ส่งเสริมอาชีพหลังเกษียณตามความต้องการอย่างเป็นรูปธรรมในทุกจังหวัด

ด้านการพัฒนา ทุกเจเนอเรชันมีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ สนับสนุนให้มีทุนศึกษาต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ แต่เจเนอเรชันวายมีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับแรกอีกประการหนึ่งคือ ส่งเสริมให้ครูและบุคลากร พัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ

ด้านประชาสัมพันธ์ และการบริการ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ มีความต้องการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การพัฒนาข้อมูลและประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบันเสมอ เจเนอเรชันเอ็กซ์ มีความต้องการในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก คือ การปรับปรุงการให้บริการในทุกเรื่องอย่างรวดเร็วตามกรอบระยะที่กำหนดอยู่ และการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารทางโซเชียลเน็ตเวิร์กให้หลากหลาย ส่วนเจเนอเรชันวายมีความต้องการระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารทางโซเชียลเน็ตเวิร์กให้หลากหลาย

ผลการเปรียบเทียบความต้องการในสภาวะปัจจุบันของแต่ละเจเนอเรชัน พบว่ามีความต้องการในสภาวะปัจจุบันที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เจเนอเรชันวายมีความต้องการต่ำกว่าเจเนอเรชันอื่นทุกด้าน โดยด้านการส่งเสริมสวัสดิการ และด้านความมั่นคง เจเนอเรชันเอ็กซ์มีความต้องการสวัสดิการในสภาวะปัจจุบันสูงกว่าเจเนอเรชันวาย ส่วนด้านสุขอนามัย ด้านการพัฒนา และด้านการประชาสัมพันธ์และการบริการ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์มีความต้องการสวัสดิการและสวัสดิภาพในสภาวะปัจจุบันสูงกว่าเจเนอเรชันวาย ด้านความมั่นคง และด้านนันทนาการ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์มีความต้องการสวัสดิการและสวัสดิภาพมากกว่าเจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวาย ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตว่าเจเนอเรชันวายมีค่าเฉลี่ยความต้องการอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ แนวโน้มมีความต้องการต่ำกว่าเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชันเอ็กซ์ ยกเว้นความต้องการที่เด่นชัดจริงๆ คือด้านอุปโภคบริโภคซึ่งมีความต้องการระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกอยู่สองเรื่อง คือต้องการให้ ชพค. ครอบคลุมถึงบิดามารดา และการแจ้งรายชื้อแจ้งรายชื้อผู้เสียชีวิตในแต่ละเดือนเพื่อความโปร่งใส เป็นเพียงสองเรื่องที่เจเนอเรชันวายให้น้ำหนักค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

5. แนวทางการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ของครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งได้จากการนำผลวิจัยความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวายไปสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเก่าท่านเพื่อหาแนวทางสำหรับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษานำไปพิจารณาดำเนินการเพิ่มเติมตามความต้องการของสมาชิก ชพค. ทั้งสามเจเนอเรชัน ผู้วิจัยนำผลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา และพิจารณาประกอบกับการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจัดทำร่างแนวทางฯ หลังจากนั้นประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) เพื่อพิจารณาร่างแนวทางฯและความเหมาะสม โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษา 12 ท่าน พบว่าแนวทางดังกล่าวมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ ซึ่งประกอบด้วย

5.1 แนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอยู่ของเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวายตามความสำคัญของต้องการจำเป็น (PNI<sub>Modified</sub>) ลำดับแรกของแต่ละด้าน

5.2 แนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ของครูและบุคลากรทางการศึกษาในสภาวะปัจจุบัน เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวายตามความต้องการระดับมากที่สุด

แนวทางดังกล่าวจำเป็นต้องพิจารณาเงื่อนไขสู่ความสำเร็จ ดังนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในฐานะผู้นำในการให้บริการ ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพให้แก่ครู และบุคลากรทางการศึกษาจะต้องเป็นที่พึ่งบารุงขวัญกำลังใจให้ครู และบุคลากรทางการศึกษาอย่างแท้จริง และมีทัศนคติมุ่งการช่วยเหลือ ทำความดีให้กับเพื่อนครูที่เป็นกำลังสำคัญของชาติ ขจัดผลประโยชน์ส่วนตน เน้นการเกื้อกูลมากกว่าธุรกิจ มีความจริงใจและมีจิตวิญญาณของการให้ สามารถประชุมร่วมกับทุกฝ่ายทุกระดับด้วยข้อเท็จจริงทุกประเด็น ฝ่ายบริหารยินดียอมรับการประเมิน การติดตามตรวจสอบเพื่อสร้างระบบคุณภาพและความโปร่งใสในทุกเรื่อง เปิดใจรับและยินดีปรับ พิจารณาตามข้อค้นพบจากผลการวิจัย ปรับปรุงหลักการ ประเภทสวัสดิการ และหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการเสนอแนะ กำหนดนโยบาย และบริหารจัดการในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

2. ครู และบุคลากรทางการศึกษา ในฐานะสมาชิก ชพค. จะต้องให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ไม่มุ่งเน้นแต่เรื่องสวัสดิการเงินกู้ซึ่งในเรื่องนี้จำเป็นต้องให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาสร้างความตระหนักถึงคุณภาพชีวิตของครูไทยเป็นสิ่งสำคัญ สร้างทัศนคติ และปรัชญาการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง รู้จักสร้างสมดุลในการดำเนินชีวิต ปรับทัศนคติจากการเรียกร้องผลประโยชน์ฝ่ายเดียว มาเป็นเสมือนการร่วมบุญช่วยเหลือเพื่อนครูร่วมวิชาชีพ ร่วมชาติ

3. การบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วม และการสร้างเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารจัดการพันธกิจการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาตามอุดมการณ์ที่ว่า “ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับสวัสดิการ สวัสดิภาพที่เหมาะสมเป็นระบบและต่อเนื่อง เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข มีขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมีคุณภาพเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศ” ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาควรปรับระบบการบริหารจัดการให้มียุทธศาสตร์ที่เป็นผู้แทนครูและบุคลากรทางการศึกษามีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนเพิ่มบทบาทประสานงานสร้างเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดังกล่าว

4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในทุกๆด้าน โดยพิจารณาดำเนินการ

4.1 จัดทำศูนย์ข้อมูล Cloud Computing เพื่อจัดเก็บสารสนเทศทั้งหมดของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาให้อยู่ในที่เดียวกันสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลขององค์กร

4.2 จัดทำ Big Data เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อให้ผู้บริหารนำสารสนเทศไปใช้ประกอบในการตัดสินใจ

4.3 จัดทำ KM (Knowledge Management) ที่รวบรวมข้อมูลจาก Cloud Computing และ Big Data ของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากรรุ่นใหม่ต่อไป

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความสำคัญต้องการจำเป็น เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีอยู่ ตามเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันการจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพตามภารกิจที่มีอยู่ของ สกสศ. ครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามเจเนอเรชั่น เบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความคิดเห็นในภาพรวม รายด้าน และรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ ในภาพรวม รายด้าน และรายข้ออยู่ในระดับมาก สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า สภาพที่พึงประสงค์ทุกข้อ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าทุกเจเนอเรชั่นมีความเห็นว่าเป็นจริงการดำเนินสวัสดิการและสวัสดิภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยเจเนอเรชั่นวายเห็นว่าในสภาพปัจจุบัน **ด้านการส่งเสริมสวัสดิการ** เกี่ยวกับการบริการจัดที่พักของ สกสศ.อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดกว่าทุกๆ ด้าน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะความต้องการ (Need) เป็นความต้องการของมนุษย์ ที่มีความปรารถนา และมีความต้องการในระดับที่แตกต่างกัน แม้จะมีสถานะหรือปัจจัยส่วนบุคคลที่เหมือนกันก็ตาม เจเนอเรชั่นวายอาจเป็นกลุ่มคนอายุน้อยที่มีโอกาสต้องใช้บริการจัดที่พักของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามากกว่าเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ จึงให้ความสำคัญของความต้องการจำเป็นในเรื่องนี้มากที่สุด ในขณะที่เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ คำนึงถึงเรื่องความมั่นคงปลอดภัย จึงเห็นความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการที่จะมีการปรับขยายความช่วยเหลือให้ครอบคลุมถึงอุบัติภัยอื่นๆ ด้วย ส่วนเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์เป็นกลุ่มคนสูงอายุในปัจจุบัน (พ.ศ.2489 – 2507) คนกลุ่มนี้เป็นผลผลิตหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่แต่ละประเทศต้องการเร่งผลิตประชากร เพื่อมาพัฒนาประเทศที่บอบช้ำ โดยเขาได้รับรู้ถึงความลำบากของพ่อแม่ ความแร้นแค้นทางเศรษฐกิจ (สรรเพชญ ไชยสิริยะสวัสดิ์, 2557) จึงอาจเป็นผู้ที่เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา จึงอาจตัดสินใจว่าการส่งเสริมสวัสดิการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสภาพความเป็นจริง การจัดการที่พักของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และการสนับสนุนเงินกู้เพื่อการศึกษาต่อในระดับปริญญาเอกยังดำเนินการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้นทั้งยังมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดกว่าทุกๆ ด้าน

สำหรับความคาดหวังที่มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดของแต่ละด้าน แต่ละเจเนอเรชั่น ได้แก่ เจเนอเรชั่นวาย ให้ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรกของทุกด้าน และทุกเจเนอเรชั่น คือ **ด้านการส่งเสริมสวัสดิการ** เกี่ยวกับการจัดบริการที่พักของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา สำหรับเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ให้ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรกของทุกด้าน คือ ด้านการส่งเสริมสวัสดิการเกี่ยวกับการบริการด้านสุขภาพของสถานพยาบาลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ด้านบริการตรวจสุขภาพประจำปี ส่วนเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ ให้ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรกของทุกด้าน คือด้านการส่งเสริมสวัสดิการเกี่ยวกับการบริการด้านสุขภาพของสถานพยาบาลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในเรื่องบริการทันตกรรม เป็นที่น่าสังเกตว่าทุกเจเนอเรชั่นมุ่งเน้นลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในด้านการส่งเสริมสวัสดิการทั้งสิ้น เป็นเครื่องยืนยันให้เห็นว่าการส่งเสริมสวัสดิการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับ**ด้านการส่งเสริมสวัสดิภาพ** ทุกเจเนอเรชั่นให้ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรก คือการมีมูลนิธิช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบภัยจากผู้ก่อการร้าย โดยให้ปรับขยายให้ครอบคลุมถึงอุบัติภัยอื่นๆ ด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกทุกเจเนอเรชั่นต้องการให้เป็นไปตามหลักความเสมอภาคที่ทุกคนควรได้รับสิทธิในการเข้าถึงและใช้สวัสดิการขององค์กรเพื่อให้เกิดความเท่า

เทียมและปราศจากความรู้สึกของความแบ่งแยก (กิ่งพร ทองใบ, 2553) ส่วนด้านกองทุนมูลนิธิ เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ให้ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรกของด้านนี้สอดคล้องกัน คือการมีมูลนิธิ ช่วยเหลือการศึกษาบุตรครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่วนเจเนอเรชั่นวายให้ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุด เป็นลำดับแรกของด้านนี้ คือการมีมูลนิธิทวิ บุญเกตุ เพื่อสนับสนุนการให้ทุนวิจัย ประเด็นนี้อาจตั้งข้อสังเกตได้ว่า เจเนอเรชั่น เบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ซึ่งอาวุโสกว่าเจเนอเรชั่นวายมุ่งให้ความสนใจในเรื่องการให้ความช่วยเหลือการศึกษาบุตร ครูและบุคลากรทางการศึกษามากกว่าการได้รับสนับสนุนการให้ทุนวิจัยซึ่งเจเนอเรชั่นวายเป็นคนรุ่นใหม่ ไฟแรง ชอบการทำงานที่ไม่ต้องมีนาย มีความมั่นใจในตัวเอง ชอบทางลัด สะดวก รวดเร็ว และไฮเทคเทคโนโลยี ทุกคำถามมีคำตอบ ในโลก อินเทอร์เน็ต (อุทิส ศิริวรรณ, 2559) คนกลุ่มนี้เติบโตมาในยุคที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูงและมีความ เจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างมาก รวมถึงเป็นเจเนอเรชั่นที่ได้รับประสบการณ์และเผชิญวิกฤตความรุนแรง ทางสังคม อย่างมาก เช่น สภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจในหลายๆประเทศ เหตุการณ์ก่อการร้าย ภัยธรรมชาติที่รุนแรง และคาดไม่ถึง ส่งผลให้กลุ่มเจเนอเรชั่นวายมีวิถีการดำเนินชีวิตที่รวดเร็ว มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ต้องการการยอมรับ (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2552) จึงอาจเป็นเหตุผลว่าคนเจเนอเรชั่นวายสนใจการมีมูลนิธิทวิ บุญเกตุ เพื่อสนับสนุนการให้ทุน วิจัย สำหรับด้านความมั่นคงและเชิดชูเกียรติ ทุกเจเนอเรชั่นให้ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับ แรก คือ โครงการฟื้นฟู ภาย - จิตของครู บุคลากรทางการศึกษา และครอบครัวผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์ ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้ โดยต้องการให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร ทางการศึกษาปรับขยายขอบเขตพื้นที่ทั่วประเทศซึ่งก็อาจเป็นเพราะต้องการให้เป็นไปตามหลักความเสมอภาค ที่ทุกคนควร ได้รับสิทธิในการเข้าถึงและใช้สวัสดิการขององค์กรเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและปราศจากความรู้สึกของความแบ่งแยก ดังกล่าวมาแล้ว (กิ่งพร ทองใบ, 2553) นอกจากนี้เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ยังให้ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น สูงสุดเป็นลำดับแรกของด้านนี้อีกคือ โครงการจัดสวัสดิการให้ทุนการศึกษาแก่บุตรครูและบุคลากรทางการศึกษา “สานฝัน ให้ เป็นจริง” ซึ่งก็อาจเป็นเพราะความต้องการของคนวัยนี้จะมุ่งเน้นที่การช่วยเหลือเป็นส่วนใหญ่

เมื่อเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ที่ สกสศ.มีอยู่สู่ด้าน จำแนกตามเจเนอเรชั่น ผลจึงปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในทุกด้าน และทุกประเด็นย่อย แสดงว่าครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีเจ เนอเรชั่นแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ในการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของ ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการ และสวัสดิภาพของครูและบุคลากรในสภาวะ ปัจจุบันที่เพิ่มเติมจากที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอยู่ ตาม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครนครและปริมณฑล

เมื่อพิจารณาความต้องการระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกในสภาวะปัจจุบันของทุกเจเนอเรชั่น พบว่าอยู่ในด้าน ฌาปนกิจสงเคราะห์ โดยเจเนอเรชั่นวาย ต้องการให้มีฌาปนกิจสงเคราะห์ครอบคลุมทั้งบิดาและมารดา ซึ่งสอดคล้องกับเจเนอ เรชั่นเอ็กซ์ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะคนเจเนอเรชั่นวาย ส่วนใหญ่ยังไม่มีภาระครอบครัว จึงคำนึงถึงสวัสดิการของพ่อแม่ที่ต้อง ดูแล ดังที่ เดชา วัฒนพงศ์ไพศาล (2552) อธิบายว่าคนเจเนอเรชั่นวายจะมีแนวคิด ทศนคติ ค่านิยม พฤติกรรมตลอดจนมี ความต้องการในการดำเนินชีวิตแตกต่างกัน ทำให้มีการสื่อสารไม่ตรงกัน ความต้องการไม่เหมือนกัน นอกจากนี้เจเนอเรชั่นวาย ยังต้องการระดับมากที่สุดในด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ โดยให้มีการแจ้งรายชื่อผู้เสียชีวิตในแต่ละเดือนเพื่อความโปร่งใส อีก ประเด็นหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ที่ต้องการให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาดำเนินการแจ้งรายชื่อผู้เสียชีวิตในแต่ละเดือนเพื่อความโปร่งใส เช่นกัน แสดงให้เห็นว่าเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ หรือคนยุคเบบี้บูม หรือคนที่มีอายุตั้งแต่คือ 50 ปีขึ้นไป และเริ่มเข้าสู่วัยชรา

แล้ว คนกลุ่มนี้จึงเป็นคนที่ใช้ชีวิตเพื่อการทำงาน เคารพกฎเกณฑ์ กตึกา มีความอดทนสูง ทุ่มเทให้กับการทำงานและองค์กรมาก สู้งาน พยายามคิดและทำอะไรด้วยตัวเอง เป็นเจ้าคนนายคนถูกครอบครัวส่งสอนมาให้เป็นคนประหยัด อดออม จึงใช้จ่ายเงินอย่างรอบคอบ และระมัดระวัง (อุทิส ศิริวรรณ, 2559) รวมถึงเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ซึ่งเป็นคนที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2508 – 2522 ซึ่งเป็นผู้ใหญ่พอควร จึงน่าจะคำนึงถึงควมมีระเบียบที่ชัดเจน โปร่งใส ส่วนการที่คนเจเนอเรชั่นวายซึ่งได้รับการปลูกฝังในค่านิยมเรื่องความโปร่งใส ธรรมาภิบาลมา จึงมีความต้องการในสภาวะปัจจุบันลำดับแรกสอดคล้องกันดังกล่าว ส่วน **ด้านการส่งเสริมสวัสดิการ** เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ต้องการระดับมากที่สุด ส่วนเจเนอเรชั่นวายมีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ให้อุปสรรคแต่ละปีสำหรับสมาชิก ชพค. **ด้านการส่งเสริมสวัสดิภาพ** เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ มีความต้องการระดับมากเป็นอันดับแรก คือ เพิ่มเงินชดเชยมูลนิธิช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ประสบอัคคีภัยและภัยธรรมชาติโดยให้ครอบครัวคนอื่นๆ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจเนอเรชั่นวายมีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับแรก สอดคล้องกัน คือเพิ่มเงินชดเชยกองทุนสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อช่วยเหลือครูผู้ประสบอุบัติเหตุหรือทุพพลภาพ **ด้านเศรษฐกิจ** เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์มีความต้องการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกสอดคล้องกัน คือ สามารถใช้สิทธิการลดหย่อนภาษีได้จากการเป็นสมาชิก ชพค. ส่วนเจเนอเรชั่นวายมีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ สนับสนุนการกู้ยืมเพื่อการศึกษาของบุตรในอัตราดอกเบี้ยต่ำ **ด้านสุขอนามัย** เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ มีความต้องการในระดับมากที่สุด ส่วนเจเนอเรชั่นวายมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ สมทบค่ารักษาพยาบาลส่วนเกิน ในการเบิกจ่ายจากหน่วยงานต้นสังกัด **ด้านความมั่นคง** เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ มีความต้องการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกสอดคล้องกันคือ ให้เงินขวัญถุงเมื่อครูและบุคลากรเกษียณอายุ ส่วนเจเนอเรชั่นวาย มีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ พิจารณาการนำเงิน ชพค.มาใช้เพื่อการประกันสุขภาพส่วนหนึ่ง ในขณะที่ยังมีชีวิตแทนการเก็บไว้ใช้เฉพาะเวลาเสียชีวิต **ด้านนันทนาการ** ทุกเจเนอเรชั่นมีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ส่งเสริมอาชีพหลังเกษียณตามความต้องการอย่างเป็นรูปธรรมในทุกจังหวัด **ด้านการพัฒนา** ทุกเจเนอเรชั่นมีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ สนับสนุนให้มีทุนศึกษาต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศอยู่ในระดับมาก แต่เจเนอเรชั่นวายมีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับแรก รวมทั้งส่งเสริมให้ครูและบุคลากรพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษอีกประการหนึ่ง **ด้านประชาสัมพันธ์ และการบริการ** เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ มีความต้องการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ พัฒนาข้อมูลและประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบันเสมอ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ มีความต้องการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ปรับปรุงการให้บริการในทุกเรื่องอย่างรวดเร็วตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอยู่ และเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารทางโซเชียลเน็ตเวิร์กให้หลากหลาย ส่วนเจเนอเรชั่นวายมีความต้องการระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารทางโซเชียลเน็ตเวิร์กให้หลากหลาย

สำหรับผลการเปรียบเทียบความต้องการในสภาวะปัจจุบันเป็นรายด้านตามเจเนอเรชั่น พบว่าด้านส่งเสริมสวัสดิการ ด้านสุขอนามัย ด้านความมั่นคง ด้านนันทนาการ ด้านการพัฒนา และด้านการประชาสัมพันธ์และการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในภาพรวมเจเนอเรชั่นวายจะมีความแตกต่างกับเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ในทุกด้าน แสดงว่าครูและบุคลากรทางการศึกษาเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวายมีความต้องการสวัสดิการ และสวัสดิภาพในสภาวะปัจจุบันแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจเนอเรชั่นวายอาจเป็นผู้ที่ไม่มุ่งเน้นผลประโยชน์ที่ได้รับในกรณีเสียชีวิตแต่มุ่งให้ความสำคัญกับปัจจุบัน ดังนั้นความต้องการในสภาวะปัจจุบันจึงมีความยืดหยุ่นมากกว่าเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ดังที่มีการเสนอว่า เจเนอเรชั่นวายจะมีวิธีการดำเนินชีวิตที่รักษาถึงความสมดุลแบบ smart worker โดยให้ความสำคัญกับการจัดสรรเวลาทั้งการทำงานและชีวิตส่วนตัวในจุดที่สมดุลกัน และคนเจเนอเรชั่นวายมีแนวโน้มที่จะแต่งงานช้าจนถึงชอบชีวิตโสด (เดชา วัฒนพงศ์ไพศาล, 2552)

วัตถุประสงค์ที่ 3. เพื่อเสนอแนวทางการจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพที่พึงประสงค์สำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษาตามเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพที่พึงประสงค์สำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษาตามเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานครมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วยสองแนวทาง ดังนี้

1) แนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพตามภารกิจที่มีอยู่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาตามความต้องการจำเป็นของเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวายตามPNIลำดับแรก

2) แนวทางสำหรับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ควรพิจารณาดำเนินการตามความต้องการระดับมากที่สุด ในสภาวะปัจจุบันของเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวาย

เนื่องจากแนวทางดังกล่าวมาจากผลการสัมภาษณ์ และผลการประชุมกลุ่มย่อยผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นตัวแทนของทั้งสามเจเนอเรชั่น และผู้ที่เข้าใจการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จึงอาจแสดงให้เห็นว่าแนวทางมีความเป็นไปได้ในการที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจะพิจารณานำไปดำเนินการตามความต้องการจำเป็น PNI ลำดับแรก รวมทั้งตามความต้องการระดับมากที่สุด ในสภาวะปัจจุบันของเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวาย ลักษณะแนวทาง เป็นแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาอาจนำไปพิจารณาทั้งในแง่การกำหนดนโยบาย และปรับปรุงการดำเนินงานในสี่ด้านที่มีอยู่ คือ ด้านการส่งเสริมสวัสดิการ ด้านการส่งเสริมสวัสดิภาพ ด้านกองทุนและมูลนิธิ และด้านความมั่นคงและเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนความต้องการเพิ่มเติมระดับมากที่สุด ในปัจจุบันทั้งแปดด้าน ได้แก่ด้านการส่งเสริมสวัสดิการ ด้านการส่งเสริมสวัสดิภาพ ด้านฌาปนกิจสงเคราะห์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขอนามัย ด้านความมั่นคง ด้านการพัฒนา และด้านการประชาสัมพันธ์และการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยการเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสำหรับประเทศไทยของ ปองหทัย พึ่งนุ่ม (2560) ที่พบว่ามหาวิทยาลัยควรให้ทุกคนมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นร่วมต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องโดยตรง มีการปรับปรุงสวัสดิการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน รวมทั้งมีแผนการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง การกำหนดมาตรฐานการจ้างและค่าตอบแทนทางวิชาการที่เท่าเทียมกัน จัดรูปแบบสวัสดิการที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุด และอำนวยความสะดวกแก่พนักงานเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

ทั้งนี้ นอกเหนือจากการที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจะนำแนวทางไปพิจารณาจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพตามความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษาในแต่ละเจเนอเรชั่นแล้วดังกล่าวแล้ว ยังจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆที่เป็นเงื่อนไขสู่ความสำเร็จด้วย แสดงให้เห็นว่าทั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ให้ ครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งเป็นผู้รับ จำเป็นต้องดำเนินการบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วมที่สร้างสรรค์ ดังที่ โศภิตา คล้ายหนองสรวง (2558) กล่าวถึงการบริหารแบบมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ (Constructive participation) ว่าเป็นการมีส่วนร่วมที่ทั้งสองฝ่ายต่างมองโลกไปในทางที่ดีพร้อมที่จะร่วมกันสร้างสรรค์ด้วยการปรับทัศนคติเข้าหากัน เกิดการเรียนรู้ และสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันเพื่อที่จะแก้ไขปัญหา และหาข้อยุติต่างๆอันจะนำไปสู่การร่วมมือร่วมใจบนพื้นฐานที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในลักษณะนี้จะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าและเป็นสิ่งที่สังคมพึงปรารถนา นอกจากนั้นสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษายังต้องมีการสร้างเครือข่ายให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ดังคำกล่าวที่ว่า การเชื่อมโยงในลักษณะของเครือข่ายจะพัฒนาไปสู่ระดับของการลงมือทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันด้วย ดังนั้น เครือข่ายต้องมีการจัดระบบให้กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่เป็นสมาชิกดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน เพื่อนำไปสู่จุดหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ซึ่งอาจเป็นกิจกรรมเฉพาะกิจตามความจำเป็น หรือจะเป็นเครือข่ายที่ดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

ระยะยาวก็ได้ (เกียรติพงษ์ อุฒธนะธีระ, 2518) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจะต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการทำงานทุกอย่างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เหมาะสมกับสังคมยุคดิจิทัล สอดคล้องกับผลวิจัยหลายๆเรื่องที่ว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อาทิเช่น ผลการวิจัยของศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ที่พบว่าปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ ญัฐพล ประคุณศึกษาพันธ์ (2560) ยังพบว่า ปัจจัยความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยความรู้ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์ ความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์ การอ่านสถานการณ์ ทักษะด้านการสื่อสารกับผู้อื่น ความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูง ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งสมคิด สุทธิธารราช (2561) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในเทศบาลตำบลของไทย มีสี่ปัจจัยคือ 1) ความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การรับรู้ถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลใกล้เคียง และ 4) การได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวทางฯ ดังกล่าวผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 ท่านที่ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้บริหารทางการศึกษา นักวิชาการทางการศึกษา ทั้งเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวาย ต่างเห็นพ้องต้องกันว่าแนวทางฯ มีความเหมาะสม แสดงว่าแนวทางการจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพที่พึงประสงค์สำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษาเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานครฯ และปริมณฑลมีความเหมาะสมในการนำเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อพิจารณาปรับใช้ต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยที่พบว่าสวัสดิการและสวัสดิภาพที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอยู่นั้น ความต้องการจำเป็นลำดับแรกของเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ จะมีความสอดคล้องกันเกี่ยวกับสวัสดิการด้านสุขภาพ ส่วนเจเนอเรชั่นวายมีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการจัดบริการที่พักของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา นอกจากนี้ในด้านความมั่นคงฯ ทั้งสามเจเนอเรชั่นต่างให้ความสำคัญที่ประเด็นการช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบภัยจากผู้ก่อการร้าย และได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้ โดยต้องการให้มีการเพิ่มขยายความช่วยเหลือให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ที่ได้รับอุบัติเหตุในปัจจุบันด้วยเช่นกัน ในส่วนความต้องการระดับสูงสุดในสภาวะปัจจุบัน พบว่าเจเนอเรชั่นวายซึ่งเป็นคนรุ่นใหม่มีความต้องการด้านสวัสดิการในสภาวะปัจจุบันระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือต้องการให้ ชพค. ครอบคลุมทั้งบิดาและมารดา ส่วนด้านความมั่นคง มีความต้องการระดับมากเป็นอันดับแรก คือพิจารณาการนำเงิน ชพค. มาใช้เพื่อการประกันสุขภาพส่วนหนึ่งในขณะที่มีชีวิตอยู่

ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงควรที่จะนำความต้องการตามเจเนอเรชั่นจากผลการวิจัยครั้งนี้ ไปพิจารณาทบทวนปรับนโยบายการจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการในสภาวะปัจจุบันโดยคำนึงถึงความแตกต่างของเจเนอเรชั่นเป็นสำคัญ

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์มีความต้องการอันดับแรกระดับสูงสุด ด้านสวัสดิการ คือให้ปันผลแต่ละปีสำหรับสมาชิกชพค. ด้านเศรษฐกิจ คือสามารถใช้สิทธิการลดหย่อนภาษีได้จากการเป็นสมาชิก ชพค. และด้านสุขอนามัย คือสมทบค่ารักษาพยาบาลส่วนเกินในการเบิกจ่ายจากหน่วยงานต้นสังกัด จากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าสมาชิกชพค. ยังมีความรู้ ความเข้าใจไม่ชัดเจนต่อบทบาทหน้าที่ และภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงควรมี “โครงการ สกสค.พบสมาชิก” ทั้งโดยคณะกรรมการบริหารส่วนกลางสำนักงานใหญ่ ประชุมใหญ่ออนไลน์ปีละครั้ง หรือ สกสค.แต่ละจังหวัดพบสมาชิกภาคเรียนละครั้ง เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน และรวบรวมความคิดเห็นจากสมาชิกในแต่ละจังหวัดที่สอดคล้องกันมาพิจารณาปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น หรือบรรจุกำหนดการ “โครงการ สกสค.พบสมาชิก” ไว้ในช่วงเปิดภาคเรียนในกลุ่มโรงเรียนต่างๆ ซึ่งจะเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ครูและบุคลากรทางการศึกษารุ่นใหม่ๆสนใจที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาควรมีความเป็นปัจจุบัน และมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ ไอจี เว็บไซต์ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มสมาชิกทุกคน ทั้งนี้จะต้องพิจารณารูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่มีความกระชับฉับไว เช่น อินโฟกราฟิก อีบุ๊ก โดยจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่จะทำให้สื่อสารได้เป็นวงกว้าง ได้แก่ ความน่าสนใจของเนื้อหา ช่วงเวลาที่ประชาสัมพันธ์ กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. จากผลการวิจัยพบว่าในสภาพปัจจุบันการดำเนินการสวัสดิการและสวัสดิภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยค่อนข้างมาทางระดับน้อย และสภาพที่พึงประสงค์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยค่อนข้างมาทางระดับมาก และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในทุกด้านและทุกประเด็นของสวัสดิการและสวัสดิภาพตามภารกิจที่มีอยู่ของ สกสค. ดังนั้นผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จึงควรจัดเวทีสัมมนาพร้อมกันพิจารณาประเด็นที่กำลังดำเนินการอยู่จากผลการวิจัยนี้ พร้อมกับพิจารณาความต้องการที่พึงประสงค์ในสภาวะปัจจุบันด้วย โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตามเจเนอเรชันต่างๆ มามีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นที่เป็นไปได้ทางปฏิบัติ กำหนดกรอบแนวทางให้มีความชัดเจน หรืออาจจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพให้มีความเหมาะสมตามความต้องการของสมาชิกในเจเนอเรชัน อาจอยู่ในรูปแบบแพคเกจที่สมาชิกสามารถเลือกและปรับเปลี่ยนสวัสดิการและสวัสดิภาพได้ตามที่ตนเองต้องการ และมีความเหมาะสมตามบริบทของการดำรงชีวิตของตนเอง

3. จากผลการวิจัยที่พบว่าความต้องการที่พึงประสงค์ในสภาวะปัจจุบันที่แต่ละเจเนอเรชันมีความต้องการตรงกัน เช่น การแจ้งรายชื่อของผู้เสียชีวิตแต่ละเดือนเพื่อความโปร่งใส การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารทางโซเชียลเน็ตเวิร์กให้หลากหลาย การปรับปรุงการให้บริการในทุกเรื่องอย่างรวดเร็วตามกรอบระยะที่กำหนด การส่งเสริมให้ครูและบุคลากรพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ และสนับสนุนให้มีทุนศึกษาต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจำเป็นต้องนำความต้องการดังกล่าวไปพิจารณาดำเนินการ โดยอาจจะสร้างความร่วมมือในการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพกับหน่วยงานภาคเอกชนเพื่อลดต้นทุนในการบริหารจัดการ และสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทุกช่องทางเพื่อแจ้งความเป็นไปให้สมาชิกทราบโดยเร็ว

4. จากผลการวิจัยในเรื่องแนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ของครูและบุคลากรทางการศึกษาเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและรับกับการเปลี่ยนแปลงในสังคมไทย ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ

บุคลากรทางการศึกษาจึงควรจะนำผลการวิจัยเรื่องนี้ และเรื่องอื่นๆที่วิจัยในปีนี้เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งส่วนกลาง และทุกจังหวัดในเขตปริมณฑล หรืออาจทุกจังหวัดทั่วประเทศเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกรับทราบ

5. จากผลการวิจัยที่พบว่าความต้องการระดับมากที่สุดในประเด็นที่สมาชิกมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เช่น การให้ปันผลแต่ละปีสำหรับสมาชิก ชพค. การสามารถใช้สิทธิการลดหย่อนภาษีได้จากความเป็นสมาชิก ชพค. การเพิ่มวงเงินด้านทันต กรรม เป็นต้น ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาควรจัดทำเป็นคู่มือสิทธิประโยชน์ของสมาชิก สกสค. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่มีความถูกต้องชัดเจน

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาส่วนกลางควรสนับสนุนให้ สกสค. ทุกจังหวัดทั่วประเทศทำการวิจัยความต้องการเพิ่มเติมด้านสวัสดิการและสวัสดิภาพที่สมาชิกต้องการในแต่ละภูมิภาคที่มีความสอดคล้องตามบริบทของแต่ละพื้นที่ หรือแต่ละจังหวัดเพื่อรวบรวมเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาการสวัสดิการและสวัสดิภาพที่พึงประสงค์ของครูและบุคลากรทางการศึกษาเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจนเนอเรชันวายทั่วประเทศในปัจจุบัน

2. สกสค. จังหวัดควรมีการศึกษาสภาพการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งความต้องการ และปัญหาโดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ครูและบุคลากรทางการศึกษาเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจนเนอเรชันวาย ตลอดจนการวิเคราะห์จากเอกสารที่มีอยู่เกี่ยวกับการให้สวัสดิการและสวัสดิภาพของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในอนาคตเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกต่อไป

3. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาควรมีการติดตาม และประเมินผลถึงความเป็นไปได้ในการนำแนวทางจากการวิจัยครั้งนี้ไปสู่การปฏิบัติ

4. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาควรมีการศึกษาต่อยอดจากข้อค้นพบแนวทางของงานวิจัยนี้ซึ่งเป็นเพียงหลักการกว้างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ (How to) หรือกระบวนการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติจริง โดยใช้เทคนิควิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) เทคนิควิจัยโดยการจัดกลุ่มสนทนา (Focus Group Research) หรือการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เป็นต้น

#### บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ. (2553). *ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่: จากวิชาการสู่วิชาชีพ*. กรุงเทพฯ. เอ็มอาร์เซ็นเตอร์
- กิตติพงษ์ พุ่มพวง และพัชรินทร์ บุรณะกร. (2557). *การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา: การประเมินผลและการศึกษาหาแนวทางใหม่*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2563, จาก <http://www.otep.go.th/?p=index>.
- เกียรติพงษ์ อุดมธนระธีระ. (2518). *การสร้างเครือข่าย(Networking)* สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2564, จาก <https://www.iok2u.com/index.php/article/logistics-supply-chain/1326-networking-networking>.
- เดชา วัฒนพงษ์ไพศาล. (2552). การรับรู้คุณลักษณะของเจนเนอเรชันวายและแรงจูงใจในการทำงาน: มุมมองระหว่างเจนเนอเรชันต่างๆ ในองค์กร. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 31(121), 1-25.

- ณัฐพล ประคุณศึกษาพันธ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน  
รัฐบาล. สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2564, จาก <http://jisb.tbs.tu.ac.th/vol-04-oct-dec-2017/>.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2543). *พรมแดนความรู้ด้านการวิจัยและสถิติ รวมบทความทางวิชาการของ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย*. ชลบุรี:  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปองหทัย พึ่งนุ่ม. (2560). *รูปแบบการจัดสวัสดิการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสำหรับประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ  
16 เมษายน 2564, จาก <http://ithesisir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1437/1/56260903.pdf>
- พสชนัน นิรมิตรไชยพันธ์ และกมลพร สอนศรี. (2560). *รูปแบบที่เหมาะสมในการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและ  
บุคลากรทางการศึกษาในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2563, จาก: <http://www.otep.go.th>.
- ศิริวัฒน์ เปลี้นบางยาง. (2558). *ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น*. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2564, จาก [https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-EJournal/  
article/view/89181](https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-EJournal/article/view/89181).
- โคภิดา คล้ายหนองสรวง. (2558). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2564, จาก [http://digitalcollect.lib.  
buu.ac.th/dcms/files/53990012.pdf](http://digitalcollect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53990012.pdf).
- สมคิด สุทธิธารธวัช. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในเทศบาลตำบลของไทย*. สืบค้นเมื่อ 15  
เมษายน 2564 จาก <https://ph02.tci-thaijo.org> > itm-journal > article > download.
- สมนึก เพอสม. (2555). *ภาพอนาคตครูไทย*. สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2563, จาก [www.gotoknow.org](http://www.gotoknow.org).
- สรรเพชญ ไชยสิริยะสวัสดิ์. (2557). *ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานสำนักงานกสทช.แบ่งตามเจเนอเรชั่น*. สืบค้น  
เมื่อ 28 พฤษภาคม 2563, จาก [https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NBTC\\_Journal/article/download/  
135](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NBTC_Journal/article/download/135).
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2563). *คู่มือสำนักงาน*. สืบค้นเมื่อ 4  
พฤษภาคม 2563, จาก [www.otep.go.th](http://www.otep.go.th).
- อุทิศ ศิริวรรณ. (2559). จริต 6 กับคนเจนวาย เปรียบเทียบคน 14 อารมณ์กับคน 3 ยุค. *วารสารทางเดิน*, 41(174).

Received:	03-05-2021
Revised:	14-08-2021
Accepted:	22-08-2022

## การประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช Digital Skill Assessment of Academic Staff, Sukothai Thammathirat Open University

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์<sup>1</sup>

Theppasak Boonyarataphan

theppasak.boo@stou.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อประเมินระดับทักษะด้านดิจิทัลที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล 3) ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร 4) ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ 5) ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (6) ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล และ 7) ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล

การวิจัยเรื่องนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจแบบตัดขวาง ประชากร คือ บุคลากรของสายวิชาการจำนวน 14 หน่วยงาน รวม 398 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คนจากสูตรของทาโร ยามาเน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบเป็นระบบ เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินทักษะดิจิทัล โดยเป็นแบบประเมินตนเอง แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ มีระดับน้อย มีระดับกลาง และมีระดับมาก วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทำผ่านโปรแกรมออนไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อค้นพบจากการวิจัย คือ 1) ผลการประเมินทักษะดิจิทัลใน 7 ด้าน พบว่า (1) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 56.00 (2) ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล มีทักษะความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 56.12 (3) ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร มีทักษะความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.80 หรือคิดเป็นร้อยละ 60.00 (4) ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ มีทักษะความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 55.00 (5) ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ มีทักษะความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 55.00 (6) ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล มีทักษะ

<sup>1</sup> สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University

ความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 55.67 และ (7) ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล มีทักษะความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.70 หรือคิดเป็นร้อยละ 56.67 โดยผลการประเมินทักษะดิจิทัลทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

**คำสำคัญ:** ทักษะดิจิทัล, การประเมินทักษะ, บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## Abstract

The research objectives were to examine the current levels of digital skills among academic staff at Sukothai Thammathirat Open University (STOU). The digital skills evaluation is broken down into seven categories: 1) digital literacy (DLit); 2) digital governance, standardization, and compliance (DG); 3) digital technology (DT); 4) digital process and service design (DS); 5) strategic and project management (SPM); 6) digital leadership (DL); and 7) digital transformation (DTr).

This research used cross-sectional survey research. The population was 398 staff from 14 academic departments, with a sample group of 218 persons. The sampling method was the stratified sampling and systematic approach. The research tool is a self-assessment questionnaire on digital skills, organized into three levels: low, middle, and high. The data collection method was from online. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation

Research findings are as follows: Digital literacy average is 1.68 or 56 percent; digital governance, standards, and compliance averages 1.68 or 56.2 percent; digital technology averages 1.8 or 60 percent; digital process and service design averages 1.65 or 55 percent; strategic and project management averages 1.6 or 55 percent; digital leadership averages 1.67 or 55.67 percent; and digital transformation averages 1.7 or 56.67 percent. All categories are evaluated at a moderate level.

**keywords:** digital skill, skill assessment, academic staff at Sukothai Thammathirat Open University

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปรับเปลี่ยนทักษะทางดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ กล่าวได้ว่าได้รับอิทธิพลจากการที่องค์กรได้มีเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผันทางดิจิทัล (digital disruption) โดยตรง โดย Sen Soumyasanto เห็นว่าการปฏิวัติอุตสาหกรรมในปัจจุบันได้เข้าสู่ยุคที่เรียกว่า ยุค 4.0 ที่เป็นยุคดิจิทัล (digital era) ที่ให้ความสำคัญต่อระบบเทคโนโลยีไซเบอร์และโลกกายภาพด้านเทคโนโลยี หรือที่เรียกว่า cyber-physical system (Soumyasanto, 2020, p.23) โดยเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผัน (disruptive change) ในหลายด้าน กล่าวได้ว่า ยุคดิจิทัลเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสำคัญด้วยการเชื่อมโยงโอกาสใหม่ขององค์กรเข้ากับโอกาสของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผัน ทำให้ในยุค 4.0 เป็นยุคที่มีการเน้นปฏิวัติในการสร้างโลกใหม่ (new world) โดยมุ่งสร้างรูปแบบใหม่หรือรูปแบบการจัดการองค์กรใหม่ โดยจะถูกออกแบบใหม่ขึ้นมาบนพื้นฐานของการปรับเปลี่ยนองค์กรทางดิจิทัล ซึ่งทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะด้านดิจิทัลจึงมีความสำคัญสูงต่อองค์กรที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะใหม่ การยกระดับ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนไปสู่ทักษะดิจิทัล

สำหรับในกรณีของประเทศไทย การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัล กล่าวได้ว่าเริ่มมาจากการที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2559 (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2559, น.2) โดยกำหนดวิสัยทัศน์ของประเทศไว้ คือ “การปฏิรูปประเทศสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand)” โดยมองว่าดิจิทัลไทยแลนด์หมายถึง ประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และ ทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และ ยั่งยืน โดยวิสัยทัศน์ทางดิจิทัลของประเทศได้ถูกนำไปเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของประเทศที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) โดยให้ดิจิทัลเป็นเครื่องมือที่สำคัญของการพัฒนาประเทศ ด้วยการกำหนดทิศทาง การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2561-2580, 2562). สำหรับในส่วนของการพัฒนาทักษะ

ดิจิทัลให้แก่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐนั้น คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบต่อแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560 เพื่อรองรับกับการทำงานสมัยใหม่ในยุค 4.0 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อการสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นที่จะสนับสนุนการดำเนินบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังของบุคคลในการปรับเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่แตกต่างจากมหาวิทยาลัยปิดคือ การจัดการศึกษาทางไกลให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อต่างๆ โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยจึงมองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (strategic challenge) ในอนาคตที่จะมุ่งไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (digital university) ซึ่งเป็นนโยบายหลักสำคัญที่ผ่านความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย โยมมหาวิทยาลัยดิจิทัลในอนาคตจะเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นอัจฉริยะในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ มาบูรณาการใช้ร่วมกันในการขับเคลื่อนระบบการจัดการการศึกษาทางไกล การพัฒนาระบบการให้บริการนักศึกษาที่อยู่ทั่วโลก ที่ต้องออกแบบให้สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยที่มีการส่งต่อกันแบบไร้รอยต่อที่ผ่านกระบวนการทางดิจิทัล (digital flow) เพื่อสนับสนุนทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลจะไปเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดไว้ว่า “เป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลกที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษาทางไกลเพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิตสำหรับทุกคน” ซึ่งไม่เพียงแต่เทคโนโลยีดิจิทัลที่ถือว่าเป็น hard power เท่านั้น แต่จะต้องมี soft power คือ กำลังคนที่มีทักษะดิจิทัลในระดับสูงด้วย ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์สถานภาพทางดิจิทัลของบุคลากรว่ามีทักษะดิจิทัลอยู่ในระดับใด โดยเฉพาะในสายวิชาการซึ่งถือว่าเป็นกำลังคนที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยที่มุ่งจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบูรณาการผสมผสานกับระบบการจัดการทางไกลเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลก ซึ่งผลจากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้มีทักษะที่พร้อมต่อการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลตามแผนที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้

### วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อประเมินระดับทักษะด้านดิจิทัลที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผลจากการประเมินจะได้นำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มทักษะ (new skill) การยกระดับทักษะ (up-skill) และการปรับเปลี่ยนทักษะ (re-skill) ทางดิจิทัลให้สูงขึ้น

### กรอบแนวคิด

แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (competency) ได้ถูกพัฒนาขึ้นโดยเดวิด แมคเคลแลนด์ (David McClelland) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยา โดยได้มาจากผลงานวิจัยตั้งแต่ปี ค.ศ. 1972 ที่ Harvard University จากความสงสัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งงานเดียวกันจึงมีผลงานแตกต่างกัน แมคเคลแลนด์ จึงจำแนกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี (exemplary performer) ออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ (regular performer) โดยทำการศึกษาวุฒิปริญญาตรีทั้งสองกลุ่มมีการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลจากงานวิจัยทำให้ แมคเคลแลนด์ สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีสิ่งที่เรียกว่า Competency คุณลักษณะที่ดีนี้ไม่ใช่จะเป็นคุณลักษณะทั่วไปของบุคคลทั่วไป แต่จะเป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้าง ผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ และทำให้บุคลากรคนนั้นทำงานโดดเด่นกว่าคนอื่น สมรรถนะของบุคคลที่ดำรงตำแหน่งงานต่างๆ จะประกอบไปด้วยส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ความรู้ (knowledge) ทักษะความสามารถ (skill and ability) และคุณลักษณะที่สำคัญ (attribute) ซึ่งเมื่อมีการนำมาใช้ในประเทศไทย ก็ได้มีการกำหนดทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยถูกออกแบบเป็น 5 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความสามารถ ความรู้ ประสบการณ์ คุณลักษณะ และ

สมรรถนะ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561, น.4-25) และแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 6 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ 1) ผู้บริหารระดับสูง (Executive) 2) ผู้อำนวยการกอง (Management) 3) ผู้ทำงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic) 4) ผู้ทำงานด้านบริการ (Service) 5) ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist) และ 6) ผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561, น.26-66) สำหรับในส่วนที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสูงสุดของสมรรถนะก็คือ ทักษะความสามารถ หรืออาจเรียกสั้นๆ ว่า ความสามารถ เนื่องจากในส่วนนี้จะถือว่าเป็นส่วนที่เป็นรูปธรรมมากที่สุดของการทำงานของบุคลากร ได้มีการแบ่งความสามารถทางดิจิทัลออกเป็น 7 กลุ่มความสามารถ ได้แก่ 1) กลุ่มความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy: DLit) 2) กลุ่มความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance: DG) 3) กลุ่มความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology: DT) 4) กลุ่มความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design: DS) 5) กลุ่มความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management: SPM) 6) กลุ่มความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership: DL) และ 7) กลุ่มความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation: DTr) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561, น.4-21) ซึ่งในการประเมินระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ใช้กรอบ 7 กลุ่มความสามารถที่ใช้ในการประเมินบุคลากรภาครัฐทั่วประเทศมาใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เนื่องจากกรอบแนวคิดที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมนี้ ครอบคลุมทักษะทักษะทางดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการทั้งหมดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ต้องมี ไม่ว่าจะเป็นความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัลในกลุ่มที่ 1 ที่จะต้องมีเป็นพื้นฐาน และการนำทักษะด้านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมจัดการการศึกษาทางไกลมาใช้ซึ่งเป็นความสามารถในกลุ่มที่ 3 กลุ่มที่ 6 และกลุ่มที่ 7 ซึ่งจะไปช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ที่มีจุดเน้นสำคัญอยู่ที่การมุ่งเป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลกที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษาทางไกล รวมถึงความสามารถในด้านที่ 4 ที่ต้องมีเพื่อนำมาออกแบบวิธีการการเรียนการสอนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลของมหาวิทยาลัยโดยผ่านโครงการดิจิทัลต่างๆ ในกลุ่มที่ 7 ที่มหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาขึ้นใหม่ๆ ตลอด เช่น โครงการการสร้างห้องทดลองเสมือนจริง (virtual laboratory) เป็นต้น ภายใต้อาสาสมัครในการวิจัยเรื่องข้อกำหนดทางดิจิทัลที่บุคลากรทุกคนจะต้องมีซึ่งกำหนดไว้ในกลุ่มที่ 2 นอกจากนี้แล้ว การนำกรอบแนวคิดนี้มาใช้เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการเทียบเคียงกับหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ

### วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบตัดขวาง เกี่ยวกับระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีขอบเขตการวิจัยที่เน้นการสำรวจระดับทักษะดิจิทัลที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (as is) และการฉายภาพของการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ (to be) เพื่อให้มีทักษะดิจิทัลที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงให้เป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล ประชากรประกอบด้วยอาจารย์จาก 12 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชามนุษยศาสตร์ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ และสาขาวิชานิติศาสตร์ และอาจารย์อีก 2 สำนัก คือ สำนักทะเบียนและวัดผล และสำนักเทคโนโลยีการศึกษา รวมจำนวน 398 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน และเก็บเพิ่มอีกร้อยละ 10 เพื่ออัตราการตอบกลับ ขนาดตัวอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเนะ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจำแนกตามสาขาวิชาและสำนัก และสุ่มอย่างเป็นระบบภายในแต่ละสาขาวิชาและสำนัก เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินทักษะดิจิทัล โดยเป็นการประเมินตนเองเกี่ยวกับ

ระดับทักษะดิจิทัล ที่มีการพิจารณาถึงความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนและสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตอบผ่านโปรแกรมออนไลน์ที่มหาวิทยาลัยได้ออกแบบขึ้นมาเป็นการเฉพาะ โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2564 ถึงมกราคม พ.ศ.2565 การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีเกณฑ์ในการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.65 ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.66-2.31 และระดับมากมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.32-3.00 (2) ค่าร้อยละ ซึ่งเป็นค่าเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ในแผนการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 1 พ.ศ.2565-2569 (STOU Digital Transformation Plan) ไว้อยู่ในระดับร้อยละ 70

### ผลการวิจัย

ในการประเมินระดับทักษะด้านดิจิทัลที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นปีแรกของแผนการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 1 พ.ศ.2565-2569 สามารถแบ่งผลการประเมินได้ดังนี้

1. ภาพรวมของทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ พบว่าบุคลากรสายวิชาการ มีระดับทักษะดิจิทัลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.73 หรือคิดเป็นร้อยละ 57.59 โดยมีหัวข้อกลุ่มทักษะความสามารถใน 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร ด้านผู้นำดิจิทัล และด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล และอยู่ในระดับน้อยมีจำนวน 2 เรื่อง ได้แก่ ด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ และด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมของทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ

กลุ่มทักษะความสามารถ	จำนวน*	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับทักษะดิจิทัล	ร้อยละเทียบกับแผนฯ
1. ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	218	1.99	.49	ปานกลาง	66.33
2. ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล	218	1.68	.52	ปานกลาง	56.12
3. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร	209	1.80	.60	ปานกลาง	60.00
4. ด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ	175	1.65	.55	น้อย	55.00
5. ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ	176	1.60	.52	น้อย	53.33
6. ด้านผู้นำดิจิทัล	160	1.67	.65	ปานกลาง	55.67
7. ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล	188	1.70	.61	ปานกลาง	56.67
<b>ภาพรวม</b>		<b>1.73</b>	<b>.56</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>57.59</b>

\* จำนวน (n) ของการตอบในแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน เนื่องจากในแบบประเมินมีข้อตกลงเบื้องต้นว่าในหัวข้อใดที่ผู้ประเมินเห็นว่าไม่เกี่ยวข้อง ไม่ต้องมีการประเมินในหัวข้อเรื่องนั้น

## 2. ทักษะความสามารถทางดิจิทัลจำแนกตามกลุ่ม

2.1 กลุ่มทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy: DLit) พบว่าบุคลากรสายวิชาการมีทักษะความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.99 หรือคิดเป็นร้อยละ 66.33 โดยที่ได้หัวข้อที่ได้คะแนนอยู่ใน 3 ลำดับแรกที่เกินกว่าร้อยละ 70 ซึ่งเป็นค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ได้แก่ (1) DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 หรือคิดเป็นร้อยละ 79.33 (2) DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 หรือคิดเป็นร้อยละ 71.67 และ (3) DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10 หรือคิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนหัวข้อความสามารถที่มีระดับทักษะต่ำกว่าร้อยละ 70 มีจำนวน 4 เรื่อง ได้แก่ (1) DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 หรือคิดเป็นร้อยละ 67.67 (2) DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.79 หรือคิดเป็นร้อยละ 59.67 (3) DLit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 56.00 (4) DLit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 56.00 ปรากฏข้อมูล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ ในกลุ่มทักษะความสามารถที่ 1 ด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (n = 218)

กลุ่มทักษะความสามารถ/ความสามารถย่อย	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับทักษะดิจิทัล	ร้อยละเทียบกับแผนฯ
DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล	2.38	.50	มาก	79.33
DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน	2.15	.55	ปานกลาง	71.67
DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน	2.03	.58	ปานกลาง	67.67
DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	2.10	.62	ปานกลาง	70.00
DLit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ	1.68	.60	ปานกลาง	56.00
DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	1.60	.63	น้อย	53.33
DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ	1.79	.60	ปานกลาง	59.67
ภาพรวม	1.99	.49	ปานกลาง	66.33

2.2 กลุ่มทักษะความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance: DG) พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีทักษะความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 56.12 โดยพบว่าทั้ง 5 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายวิชาการยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งเป็นค่า เป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยหัวข้อ DG200 กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล หัวข้อ DG100 ปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล หัวข้อ DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หัวข้อ DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหัวข้อDG600 จัดทำแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยมีคะแนนอยู่ในระดับร้อยละ 64.11, 55.97, 54.90, 52.76, 50.90 ตามลำดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ กลุ่มทักษะความสามารถที่ 2 ด้านการควบคุมกำกับและปฏิบัติ ตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (n = 218)

กลุ่มทักษะความสามารถ/ความสามารถย่อย	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับทักษะดิจิทัล	ร้อยละเทียบกับแผนฯ
DG100 ปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล	1.68	0.64	ปานกลาง	55.97
DG200 กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล	1.92	0.58	ปานกลาง	64.11
DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)	1.65	0.60	น้อย	54.90
DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement, SLA)	1.58	0.61	น้อย	52.76
DG600 จัดทำแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล	1.53	0.66	น้อย	50.90
<b>ภาพรวม</b>	<b>1.68</b>	<b>0.52</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>56.12</b>

2.3 กลุ่มทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology: DT) พบว่าบุคลากรสายวิชาการมีทักษะความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.80 หรือคิดเป็นร้อยละ 60.00 โดยทั้ง 2 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายวิชาการยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งเป็นค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย คือ หัวข้อ DT 100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล และหัวข้อ DT 600 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ แสดงได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ กลุ่มทักษะความสามารถที่ 3 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (n = 209)

กลุ่มทักษะความสามารถ/ความสามารถย่อย	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับทักษะดิจิทัล	ร้อยละเทียบกับแผนฯ
DT 100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล	1.85	.66	ปานกลาง	61.67
DT 600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	1.77	.63	ปานกลาง	59.00
<b>ภาพรวม</b>	<b>1.80</b>	<b>.60</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>60.00</b>

2.4 กลุ่มทักษะความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design: DS) พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีทักษะความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 55.00 โดยทั้ง 3 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายวิชาการ ยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งเป็นค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ได้แก่ หัวข้อ DS600 การปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง หัวข้อ DS700 การบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล และหัวข้อ DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ โดยมีผลประเมินอยู่ในระดับร้อยละ 61.67, 53.00, 51.67 ตามลำดับ แสดงได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ กลุ่มทักษะความสามารถที่ 4 ด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (n = 175)

กลุ่มทักษะความสามารถ/ความสามารถย่อย	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับทักษะดิจิทัล	ร้อยละเทียบกับแผนฯ
DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ	1.55	.58	น้อย	51.67
DS600 การปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง	1.85	.63	ปานกลาง	61.67
DS700 การบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล	1.59	.61	น้อย	53.00
ภาพรวม	1.65	.55	น้อย	55.00

2.5 กลุ่มทักษะความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management: SPM) พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีทักษะความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 55.00 โดยทั้ง 2 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายวิชาการ ยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งเป็นค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ได้แก่ หัวข้อ SPM400 การริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล และหัวข้อ SPM200 การออกแบบองค์กรดิจิทัล โดยมีผลประเมินอยู่ในระดับร้อยละ 55.67, 52.33 ตามลำดับ แสดงได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ กลุ่มทักษะความสามารถที่ 5 ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (n = 176 )

กลุ่มทักษะความสามารถ/ความสามารถย่อย	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับทักษะดิจิทัล	ร้อยละเทียบกับแผนฯ
SPM200 การออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)	1.57	.55	น้อย	52.33
SPM400 การริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)	1.67	.57	ปานกลาง	55.67
ภาพรวม	1.60	.52	น้อย	53.33

2.6 กลุ่มทักษะความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership: DL) โดยจะมีความสามารถเดียวที่เกี่ยวข้อง คือ DL300 การเก่งกระบวนงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง โดยพบว่า บุคลากรสายวิชาการมีทักษะความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 55.67 ปรากฏข้อมูล ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ กลุ่มทักษะความสามารถที่ 6 ด้านผู้นำดิจิทัล (n=160)

กลุ่มทักษะความสามารถ/ความสามารถย่อย	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับทักษะดิจิทัล	ร้อยละเทียบกับแผนฯ
DL300 การเก่งกระบวนงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง	1.67	.65	ปานกลาง	55.67

2.7 กลุ่มทักษะความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation: DTr) พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีทักษะความสามารถเฉลี่ยอยู่ที่ 1.70 หรือคิดเป็นร้อยละ 56.67 โดยทั้ง 2 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายวิชาการ ยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งเป็นค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ได้แก่ หัวข้อ DTr300 การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และหัวข้อ DTr200 การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล โดยมีผลประเมินอยู่ในระดับร้อยละ 58.67, 56.67 ตามลำดับ แสดงดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการ กลุ่มทักษะความสามารถที่ 7 ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (n=188)

กลุ่มทักษะความสามารถ/ความสามารถย่อย	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับทักษะดิจิทัล	ร้อยละเทียบกับแผนฯ
DTr200 การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล	1.70	.63	ปานกลาง	56.67
DTr300 การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	1.76	.65	ปานกลาง	58.67
ภาพรวม	1.70	.61	ปานกลาง	56.67

จากผลการประเมินระดับทักษะดิจิทัลดังกล่าวมาทั้งหมด แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้แก่บุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชให้เกิดขึ้นในอนาคต ควรดำเนินการ คือ

1. การพัฒนาทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DLit) ควรเพิ่มความสามารถในเรื่องต่างๆต่อไป คือ การใช้งานพื้นที่ทำงานแบบออนไลน์และใช้งานพื้นที่แบ่งปันข้อมูลออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคลาวด์ที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้มากขึ้น การใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการเรียนการสอน การวิจัย และการให้บริการวิชาการแก่สังคมให้มากขึ้น การให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามหลักการเพื่อรักษาความปลอดภัยวิเคราะห์สารสนเทศ การเผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการสู่สาธารณะในรูปแบบเปิด (open data) ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบของ knowledge blog ให้มากขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เรียนรู้ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญต่อการเพิ่มความสามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดย

เปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น (benchmarking) การกำหนดสาระสำคัญของสารสนเทศที่จะต้องทำตลอดกระบวนการของการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศที่มหาวิทยาลัยได้นำมามาตรฐาน EdPEX มาใช้ นอกจากนี้แล้วจะต้องเพิ่มทักษะการวิเคราะห์และตีความผลจากข้อมูลสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยจัดให้ในรูปแบบ data visualization เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานทางวิชาการโดยอิงข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจให้มากขึ้น

2. การพัฒนาทักษะความสามารถด้านการควบคุมกำกับและปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (DG) โดยเน้นให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบผลงานวิชาการที่มีแหล่งต่างๆ บนออนไลน์เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎหมายธรรมาภิบาล ควรมีความสามารถในเรื่องของการวิเคราะห์กระบวนการและข้อมูลทางวิชาการที่ต้องการเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงาน และนำมาช่วยกันออกแบบสถาปัตยกรรมระบบกระบวนการ (business reference model) และข้อมูล (data reference model) ทางวิชาการทั้งหมดเพื่อใช้อ้างอิงร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย การเน้นให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในการทำงานในการส่งต่อให้แก่ผู้รับบริการให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (service-level agreement: SLA) เช่น เครื่องคิดในการประกาศผลสอบนักศึกษาให้ตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ควรเพิ่มทักษะในการช่วยเสนอทางเลือกในการจัดทำปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกกฎหมายเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกันตลอดจนหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ได้ข้อยุติในการแก้ไขกฎหมายที่เป็นข้อบังคับและระเบียบต่างๆ เพื่อสนับสนุนต่อการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

3. การพัฒนาทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (DT) โดยทักษะความสามารถด้านนี้จะทำเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยสู่โซทัยธรรมาธิราชให้เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำทางดิจิทัล ดังนั้น ควรเพิ่มทักษะในมีความสามารถในการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล วิเคราะห์เทคโนโลยีที่จะเลือกนำมาใช้ภายใต้บริบทของมหาวิทยาลัยที่มีการแข่งขันกันในระดับสูง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างคุณค่าแก่งานวิชาการปัจจุบัน ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างงานวิชาการใหม่ให้แก่องค์กร เช่น การจัดการเรียนการสอนด้วยการให้มีทดลองปฏิบัติการเสมือนจริง (virtual lab.) บนเทคโนโลยีคลาวด์ การนำปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence: AI) มาใช้ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานวิชาการ เป็นต้น การนำรูปแบบการจัดการกิจกรรมร่วมเรียนรู้ (blended learning) มาใช้ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (Chechurin, 2022) หรือนำมาออกแบบเป็นห้องเรียนดิจิทัล (digital classroom) (John & Wheeler, 2015) หรือ การวิจัยและพัฒนาสื่อเทคโนโลยีเสมือนจริง เช่น AR,VR เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้เป็นแบบ 3 มิติ เป็นต้น นอกจากนี้ บุคลากรสายวิชาการจะต้องมีความสามารถในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยในการจัดทำคลังข้อมูล (data warehousing) ที่พร้อมต่อการนำไปใช้ และการมีทักษะของการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (big data analytics) การรายงานผลจากการวิเคราะห์และตีความข้อมูลด้วยภาพ (data visualization) โดยสามารถนำมาให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาและพัฒนากระบวนการทำงานและการให้บริการทางวิชาการ ตลอดจนนำไปใช้การพยากรณ์และทำนายข้อมูลของการบริหารงานทางวิชาการที่มหาวิทยาลัยควรจะต้องยอตนนำมาใช้ในอนาคต

4. การพัฒนาทักษะความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (DS) ข้อเสนอ คือ บุคลากรสายวิชาการต้องมีการเรียนรู้และเข้าใจประสบการณ์ของนักศึกษา/ผู้เรียน และผู้รับบริการตลอดกระบวนการให้บริการแบบเชื่อมโยง (user experience and user journey) ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในยุคดิจิทัล เพื่อนำมาออกแบบทางเลือกใหม่ทางดิจิทัลภายใต้บริบทของนักศึกษา/ผู้เรียน และผู้รับบริการ รวมถึงมีทักษะมีทักษะในการสร้างพิมพ์เขียวบริการ (service blueprint) สำหรับพัฒนานวัตกรรมบริการของการจัดการศึกษาในระบบทางไกล จะต้องมีความสามารถในการรวบรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงองค์ประกอบบริการ ออกแบบนวัตกรรมบริการใหม่ การกำหนดวิธีการวัด ค่าวัด และเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพการให้บริการแบบใหม่ที่จะนำมาใช้ และมีความสามารถในการนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงแผนที่นำทางบริการดิจิทัล และสถาปัตยกรรมองค์กรให้แก่มหาวิทยาลัย

5. การพัฒนาทักษะความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (SPM) บุคลากรของสายวิชาการควรมีทักษะในการช่วยกำหนดกระบวนการหลักของการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลที่ควรจะเป็นให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การปรับโครงสร้างองค์กรและวิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับการเดินทางไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล และมีความสามารถในการจัดทำพิมพ์เขียว (blueprint) ของการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล นอกจากนี้แล้วบุคลากรสายวิชาการควรมีทักษะในการริเริ่มการเปลี่ยนแปลงโดยจัดทำโครงการดิจิทัลเพื่อสนับสนุนงานด้านวิชาการ การเข้าร่วมดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าประสงค์ของโครงการที่ต้องการเปลี่ยนแปลง

6. การพัฒนาทักษะความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (DL) ข้อเสนอ คือการเข้าร่วมกำหนดกลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงสู่กระบวนการใหม่เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานระดับมหาวิทยาลัย การกำหนดกรอบกระบวนการงานดิจิทัลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและตัดสินใจจากข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) รวมถึงการเป็นต้นแบบที่ดีในการทำงานดิจิทัลด้วยข้อมูลทั้งในเรื่องความคิด ความเป็นผู้นำและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลเพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลกด้านดิจิทัลในการจัดการการเรียนรู้ทางไกล

7. การพัฒนาทักษะความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (DTI) บุคลากรสายวิชาการควรมีความสามารถในการริเริ่มการเปลี่ยนแปลงและกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบดิจิทัลของมหาวิทยาลัย การจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรสายวิชาการเพื่อยกระดับการบริหารงานวิชาการให้เป็นแบบดิจิทัล มีความสามารถในการกำกับเปลี่ยนแปลงการทำงานแบบดิจิทัลให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดผลงานหลักของมหาวิทยาลัย การคาดการณ์ ประเมินสถานการณ์ และผลกระทบเชิงบวกและลบจากข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมา และจากข้อมูลสภาพแวดล้อมการทำงานแบบดิจิทัล มีความสามารถในการจัดทำคลังความรู้และจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และแนวทางปฏิบัติที่ดี ค้นหาข้อมูลและความรู้ใหม่เพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงานและพัฒนาต่อยอด วิเคราะห์แนวทางในการสร้างนวัตกรรมการทำงานด้านวิชาการและบริการดิจิทัล

### อภิปรายผล

จากผลสำรวจทั้งใน 7 กลุ่มทักษะความสามารถทางดิจิทัล พบว่าทุกกลุ่มความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการยังมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 70 จะมียกเว้นเฉพาะในกลุ่มทักษะความสามารถที่ 1 ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DLit) ที่มีเพียง 3 หัวข้อ คือ หัวข้อ DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัลใช้งาน หัวข้อ DLit200 เครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน และหัวข้อ DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ที่มีผลการประเมินมากกว่าร้อยละ 70 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yu Zhaoa, Ana María Pinto Llorente, & María Cruz Sánchez Gómez (2021) ที่พบว่าสถาบันอุดมศึกษาทั่วโลกให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้แก่ผู้สอนและนักศึกษาอย่างมาก อีกทั้งทักษะทางดิจิทัลจะมีความสัมพันธ์การจัดการศึกษาแบบเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมาก (Di Giacomo, Vittorini, & Lacasa, 2019, p.4) ดังนั้น การที่จะให้บุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัยมีทักษะดิจิทัลที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัยสู่ไซเบอร์ธรรมาธิราชเพื่อก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลนั้น จำเป็นที่ต้องมีการดำเนินการทั้งในส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขทักษะดิจิทัลที่ยังเป็นจุดอ่อน พร้อมไปกับการเพิ่มทักษะดิจิทัลให้สูงขึ้นตามมาตรฐานทักษะดิจิทัล ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ (human capital) ในสายวิชาการ ซึ่งถือว่าเป็นสินทรัพย์สำคัญที่มหาวิทยาลัยจะต้องนำทุนความเก่งของบุคลากรสายวิชาการที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดผลผลิตสูงสุด รวมถึงสร้างทุนความสามารถใหม่ๆ ให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ในสายวิชาการของมหาวิทยาลัยให้สูงขึ้นเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pablos & Lytras (2020) และ Ehlers (2020) ที่พบว่าเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถนำมาใช้กับสถาบันอุดมศึกษาเพื่อช่วยปรับปรุงวิธีการเรียนการสอนและการสร้างผลสัมฤทธิ์ของงานทางวิชาการได้อย่างเต็มที่ด้วยการพัฒนาบุคลากรให้มีความเข้าใจและใช้

เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Gupta และคณะ ที่เห็นว่าพาราไดม์ใหม่ของการจัดการศึกษาจะมุ่งไปสู่การเป็นการศึกษาแบบดิจิทัล (digital education) (Gupta, Kishor, Mishra, Mathur, & Gupta, 2021, pp.27-43) โดยการพัฒนาทักษะดิจิทัลต้องเป็นไปอย่างครอบคลุมและเป็นระบบในทุกส่วนที่เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะ ไม่ว่าจะเป็นการระบุทักษะดิจิทัลที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยให้เห็นอย่างชัดเจน การวิเคราะห์และออกแบบเนื้อหาความรู้ทางดิจิทัล (digital content) เพื่อเข้ามาสนับสนุนต่อการให้บุคลากรของสายวิชาการของมหาวิทยาลัย ได้เกิดเป็นทักษะที่สามารถทำได้ในสถานการณ์การทำงานจริงภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นระบบนิเวศน์ทางดิจิทัล (digital ecosystem) รวมถึงการกำหนดคุณลักษณะที่เป็นพฤติกรรมทางดิจิทัลที่จำเป็นที่บุคลากรสายวิชาการจะต้องมี ซึ่งจะเป็นการมองการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรอย่างเป็นระบบภายใต้กรอบแนวคิดสมรรถนะที่เสนอโดยเดวิด แมคเคลแลนด์ เพื่อสร้างให้เป็นบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานดี โดยการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ให้มีสมรรถนะสูงเพื่อส่งเสริมความสำเร็จขององค์กร (Soumyasanto, 2020, p.19) เพราะทักษะดิจิทัลจะทำให้บุคลากรสายวิชาการได้มีแนวคิดมาใช้พัฒนาวิธีการเรียนการสอนและวิธีการเรียนรู้ที่เป็นนวัตกรรมทางการศึกษา (Pablos & Lytras, 2020) ซึ่งจะนำมาช่วยในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่ทศวรรษชาตินาให้เป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลได้อย่างรวดเร็วขึ้น โดยยังมีการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้แก่บุคลากรมากเท่าใดก็ยิ่งส่งผลทำให้องค์กรยังมีโอกาสในการก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลมากยิ่งขึ้น (Aagaard & Lund, 2019)

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผันด้วยการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้แก่บุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัยสู่ทศวรรษชาตินา จะต้องมุ่งไปสู่ทิศทางที่สำคัญ คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องมีทั้งการสร้างทักษะใหม่ทางดิจิทัล (new digital skill) การปรับเปลี่ยนทักษะทางดิจิทัล (digital re-skill) ตลอดจนการยกระดับทักษะทางดิจิทัล (digital up-skill) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ehlers ที่เห็นว่าบุคลากรสายวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีทักษะต่อไปนี้ การคิดออกแบบ การพัฒนานวัตกรรม ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งถือเป็นทักษะในโลกอนาคต (Ehlers, 2020, pp.75-81) ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยสู่ทศวรรษชาตินาควรมีการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรสายวิชาการให้เกิดความชัดเจน ซึ่งอาจนำตัวแบบการจัดการจัดการสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร (competency management model) มาใช้โดยประกอบไปด้วย 1) ขั้นตอนการกำหนดสมรรถนะ (competency formulation) ที่จะต้องมีการระบุสมรรถนะทางดิจิทัลที่พึงประสงค์ให้ชัดเจน 2) ขั้นตอนการพัฒนาสมรรถนะ (competency development) ด้วยนำวิธีการพัฒนาต่างๆ มาใช้ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การเรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกประสบการณ์จริง เป็นอาทิ โดยมหาวิทยาลัยจะต้องกำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาอย่างจริงจัง รวมถึงจัดให้มี 3) ขั้นตอนประเมินสมรรถนะ (competency assessment) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาสมรรถนะ และนำมาปรับปรุงพัฒนาต่อยอดทักษะดิจิทัลให้อยู่ในระดับสูงอยู่เสมอเพื่อให้บุคลากรสายวิชาการสามารถทำงานรองรับกับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบใหม่ที่เน้นดิจิทัล ตามวิสัยทัศน์ที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ว่า “เป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลกที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษาทางไกลเพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิตสำหรับทุกคน”

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป ควรวิจัยติดตามประเมินผลระยะยาวเพื่อให้แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับรายบุคคล ภาพรวมของมหาวิทยาลัย และนำมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## บรรณานุกรม

- นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2561-2580. (2562, 11 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 136 ตอนที่ 47ก, หน้า 1.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2565). *แผนการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 1 พ.ศ.2565-2569*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). *ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- Aagaard, T., & Lund, A. (2019). *Digital agency in higher education: Transforming teaching and learning*. Taylor & Francis.
- Chechurin, L. (2022). *Digital Teaching and Learning in Higher Education: Developing and Disseminating Skills for Blended Learning*. Springer International Publishing
- Di Giacomo, D., Vittorini, P., & Lacasa, P. (2019). *Digital Skills and Life-long Learning: Digital Learning as a New Insight of Enhanced Learning by the Innovative Approach Joining Technology and Cognition*. Frontiers Media SA.
- Ehlers, U. D. (2020). *Future Skills: The Future of Learning and Higher Education*. Germany: Ulf-Daniel Ehlers Karlsruhe.
- Gupta, S. L., Kishor, N., Mishra, N., Mathur, S., & Gupta, U. (2021). *Digitalization of Higher Education using Cloud Computing: Implications, Risk, and Challenges*. CRC Press.
- John, P., & Wheeler, S. (2015). *The Digital Classroom: Harnessing Technology for the Future of Learning and Teaching*. Taylor & Francis.
- Ordóñez de Pablos, P., & Lytras, M. D. (2020). *IT and the Development of Digital Skills and Competencies in Education*. IGI Global.
- Soumyasanto, S. (2020). *Digital HR Strategy: Achieving Sustainable Transformation in the Digital Age*, Kogan Page.
- Zhao, Y., Llorente, A. M. P., & Gómez, M. C. S. (2021). Digital Competence in Higher Education Research: A Systematic Literature Review. *Computers & Education*, 168, 104212.

Received: 06-01-2021  
Revised: 19-03-2021  
Accepted: 24-03-2021

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหา  
การบริการ ผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซด  
ในงานบริการส่วนหน้า ของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

The Influence of Perceived Organizational Support Effect to Service Recovery  
Performance and The Mediating Effect of Psychological Empowerment of  
Generation Z Employee in Front Office Retail Store in Bangkok

วิศยา หวังพลายเจริญสุข<sup>1</sup>

Wassaya Wangplaicharoensuk

bassa\_1988@hotmail.com

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์<sup>2</sup>

Viroj Jadesadalug

viroj\_jade@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ 2) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ และ 3) การเป็นตัวแปรกำกับของบุคลิกภาพเชิงรุกที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซด ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับ

ผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ 2) การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ โดยอิทธิพลทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ และ 3) บุคลิกภาพเชิงรุกเป็นตัวแปรกำกับส่งผลทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจและผลการ

<sup>1</sup> คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Faculty of Management Science, Bansomdejchaopraya Rajabhat University

<sup>2</sup> คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management Science, Silpakorn University

ปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ นอกจากนี้ งานวิจัยนี้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ทั้งนี้ยังส่งเสริมให้ผู้บริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการทีมงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด

**คำสำคัญ:** การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ, ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ, บุคลิกภาพเชิงรุก, เจเนอเรชันแซต

### Abstract

The purposes of this study were: 1) to study the influence of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment in affecting Service Recovery Performance, 2) to study the influence of Perceived Organizational Support Effect to Service Recovery Performance and The Mediating Effect of Psychological Empowerment, and 3) to study the moderating role of Proactive Personality on the relationship between Psychological Empowerment and Service Recovery Performance of Generation Z Employees. The sample consisted of 142 of Front Office Retail Store in Thonburi, Bangkok. The questionnaire was used to collect data. The statistics used were Pearson Correlation Coefficient and multiple linear regression analysis to test the moderator.

The study found that: 1) Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment had a positive influence on Service Recovery Performance, 2) Psychological Empowerment as a full mediator had negative influences on the relationship between the Perceived Organizational Support and Service Recovery Performance, and 3) Proactive Personality had a negative influence on the relationship between Psychological Empowerment and Service Recovery Performance. In addition, this research can be used to analyze problems and obstacles in management that affect the performance of service solutions. It also encourages executives to realize the importance of team management and to provide the most efficient solution to service problems.

**Keywords:** Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Service Recovery Performance, Proactive Personality, Generation Z

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน องค์การธุรกิจจะสามารถดำรงอยู่ได้ก็ต่อเมื่อมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ “บุคลากรในองค์กร” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” ถือเป็นหัวใจหลักในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรถือเป็นแรงที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการได้ ดังนั้น องค์กรควรตอบสนองความต้องการของบุคลากรในเรื่องต่างๆ (ศรีณีย์ พิมพ์ทอง, 2555; กนกพร กระจ่างแสง และวิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2560) เช่น การให้การสนับสนุนจากองค์กร การจูงใจให้บุคคลเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน การมอบอำนาจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรให้สามารถตัดสินใจในงานต่างๆ ได้อย่างเต็มกำลังและความสามารถของตน ทั้งนี้ก็เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและที่สำคัญคือเพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร และนอกจากนี้ องค์กรจะสามารถแข่งขันและอยู่เหนือองค์กรอื่นได้ จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของบุคลากรภายในองค์กร (Dubin, 2000) ว่าเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการปฏิบัติงาน และสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้อีกด้วย

การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยในการปฏิบัติงานต่างต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ตลอดจนผู้บริหารในหน่วยงานดูแลและตรวจสอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้ด้วยดี ดังนั้น ในการปฏิบัติงานของบุคลากรนอกจากจะมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานแล้ว ยังจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การมอบอำนาจในการตัดสินใจ และบุคลิกภาพแห่งตนที่มีความตั้งใจและมุ่งมั่นเพื่อให้งานประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่ามีการศึกษาจำนวนน้อยเกี่ยวกับกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชันแซต ซึ่งเป็นผู้ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2537-ปัจจุบัน (รัตนภิมล ศรีทองสุข และพัชนี เขยจรยา, 2560, น. 6) และเนื่องจากบุคลากรในกลุ่มดังกล่าว เป็นกลุ่มที่สัมผัสและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง สามารถสร้างความประทับใจ และในขณะเดียวกันก็สามารถสร้างความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในธุรกิจค้าปลีกที่ปัจจุบันได้เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้นเรื่อยๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่การใช้ชีวิตมีกิจกรรมซับซ้อนและเร่งรีบมากขึ้น รวมทั้งต้องเผื่อเวลาสำหรับเรื่องอื่นๆ โดยมุ่งเน้นความสะดวกของลูกค้าเป็นตัวตั้ง ทำให้การดำรงธุรกิจไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะนอกจากการแข่งขันที่รุนแรงแล้ว บุคลากรในองค์กร ก็ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีบทบาทและความสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจค้าปลีกเป็นอย่างมาก เพราะปัจจุบันลูกค้ามีโอกาสเลือกมากขึ้น คู่แข่งทางธุรกิจมีมากขึ้น กล่าวได้ว่า ธุรกิจค้าปลีกในปัจจุบันแทบไม่ได้ขายผลิตภัณฑ์เลยด้วยซ้ำ แต่อาจขายบรรยากาศและการให้บริการแทน (สันติธร ภูริภักดี, 2555) ดังนั้นพฤติกรรมของพนักงานจึงถือเป็นสิ่งที่สำคัญ ที่จะคอยขับเคลื่อนให้กิจกรรมต่างๆ ขององค์กรดำเนินการเป็นไปได้อย่างดี

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ของพนักงานเจนเนอเรชันแซต ศึกษาพนักงานบริการ ส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพนักงานในกลุ่มดังกล่าว และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่เกี่ยวข้องต่อไป อันจะส่งผลต่อการบริการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชันแซต ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ของพนักงานเจนเนอเรชันแซต ศึกษาพนักงานบริการ ส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการเป็นตัวแปรกำกับของบุคลิกภาพเชิงรุกที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชันแซต ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร

### การทบทวนวรรณกรรมเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่สามารถใช้เป็นกรอบในการอธิบายอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ประกอบด้วย 1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) 2. การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ (Psychological Empowerment) 3. พฤติกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียน (Service Recovery Performance) และ 4. บุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดและอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ระดับของความเชื่อหรือความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร ว่าองค์กรได้ให้คุณค่าและความสำคัญต่อสิ่งที่พนักงานได้ทำให้องค์กร และองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและใส่ใจการปฏิบัติงานของพนักงาน (ศรีณย์ พิมพ์ทอง, 2555, น. 24) ซึ่งสอดคล้องกับ Rhoades, Eisenberger, and Armeli (2001) ที่ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็น การที่พนักงานจะพิจารณาว่าองค์กรพร้อมที่จะให้คุณค่าต่อการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และห่วงใยสวัสดิภาพของพนักงานเพียงใด เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กรในแง่มุมต่างๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังถูกมองว่าเป็นสิ่งรับรองว่าองค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหา รวมถึงช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ อัมพิกา สุนทรภักดี (2559, น. 16) ที่ได้ให้กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กร องค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับแก่พนักงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านทางนโยบาย และการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานในด้านต่างๆ ซึ่งพนักงานจะตอบแทน การสนับสนุนจากองค์กรด้วยการเพิ่มความพยายาม ในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี (Chiang & Hsieh, 2012)

จากความหมายในข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่าหมายถึง ความเชื่อและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรได้ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน รวมทั้งใส่ใจดูแลในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับใช้แนวคิดของ Eisenberger, Hungtington, Hutchison, & Sowa (1986, อ้างถึงใน ศรีณย์ พิมพ์ทอง, 2555, น. 16 -17) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

1.1 การรับรู้การสนับสนุนทางการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น องค์กรยอมรับความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น พนักงานได้รับโอกาสแก้ไขงานที่ไม่สามารถทำได้สำเร็จ ส่งผลให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในงานและองค์กร

1.2 การรับรู้การสนับสนุนในด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าตนได้รับโอกาสในการศึกษาอบรมเพิ่มเติม หรือได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและมีความท้าทาย รวมทั้งเหมาะสมกับความสามารถของตน

1.3 การรับรู้การเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง องค์กรให้การยกย่อง ชมเชยกับความสำเร็จ เห็นถึงความสำคัญและความพยายามของพนักงานในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเห็นคุณค่าของพนักงานในการสนับสนุนและสร้างสรรค์ให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ

2. การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ (Psychological Empowerment: PE)

การมอบอำนาจด้านจิตใจ เป็นแนวคิดการบริหารเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องอาศัยปัจจัยภายนอก เช่น รางวัล กฎระเบียบ และข้อบังคับ การมอบอำนาจด้านจิตใจ ถือเป็นแรงจูงใจจากความรู้สึกภายในของตัวบุคคล ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ถึงความสามารถของตน และทำให้เกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพแห่งตนเอง (Conger & Kanungo, 1988; Thomas & Velthouse, 1990; Spreitzer, 1995) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kanter (1997) และ Laschinger and Wilson (1994) ที่กล่าวว่า หากบุคคลใดในองค์กรได้รับ

การเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เพิ่มความสามารถของบุคคล เกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน และส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากความหมายในข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ว่าเป็น พฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายในของบุคคล โดยผ่านการสนับสนุนจากองค์กร ทำให้เกิดความมั่นใจในศักยภาพแห่งตน ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ (Spreitzer, 1995) มาประยุกต์ใช้ในการวิจัย โดยมี 4 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

2.1 ด้านความหมายของงาน หมายถึง การให้คุณค่ากับเป้าหมายของงาน ความต้องการบทบาทในงานที่สอดคล้องกับความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานที่ทำงานนั้นมีความสำคัญและมีความหมายต่อตนเอง

2.2 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าคุณเองมีทักษะ ความชำนาญ และความสามารถที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ประสบความสำเร็จ

2.3 ด้านการมีอิสระในการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการตัดสินใจ คิดริเริ่มสร้างสรรค์งานได้ และควบคุมการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง

2.4 ด้านผลกระทบต่อหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าคุณเองมีส่วนทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ

สมมติฐานที่ 4 การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ

3. ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ (Service Recovery Performance: SRP)

ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ หมายถึง พฤติกรรมการรับมือของพนักงาน ในการจัดการแก้ไขหรือชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแก่ลูกค้า (McCullough & Bharadwaj, 1992; Boshoff & Allen, 2000) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hui (2007) ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าหลังจากได้รับการแก้ไขปัญหา และเมื่อพนักงานคนใด สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ พนักงานก็จะมีความสุขในการปฏิบัติงาน และอาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ จันทรจิรา ฉัตรวานิช และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ (2562) ที่กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ คือ กระบวนการหนึ่งที่มีองค์การต่างๆ นำมากำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานบริการ ซึ่งจะช่วยให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

จากความหมายในข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ว่าเป็นความสามารถของพนักงานในการจัดการกับความไม่พึงพอใจของลูกค้า โดยการรับมือและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกลับมาใช้บริการขององค์กรอีก โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Boshoff and Allen (2000) มาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถามการวิจัย

4. บุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality: PP)

Bateman and Crant (1993) อธิบายว่า บุคลิกภาพเชิงรุกได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎีลักษณะนิสัย คนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกนั้นจะไม่ถูกกดดันโดยแรงบังคับของสถานการณ์ที่ตนเผชิญอยู่ และจะไม่ปล่อยตัวไปตามสภาพแวดล้อม แต่จะเป็นผู้ริเริ่มเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวให้เหมาะสม อย่างสร้างสรรค์ มีอารมณ์ที่คงที่และมั่นคงที่จะแสดงพฤติกรรม นอกจากนี้ Crant (1995, อ้างถึงใน อรุมา บัวทอง, 2558, น. 25) ยังกล่าวอีกว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีผลต่อความสำเร็จของ

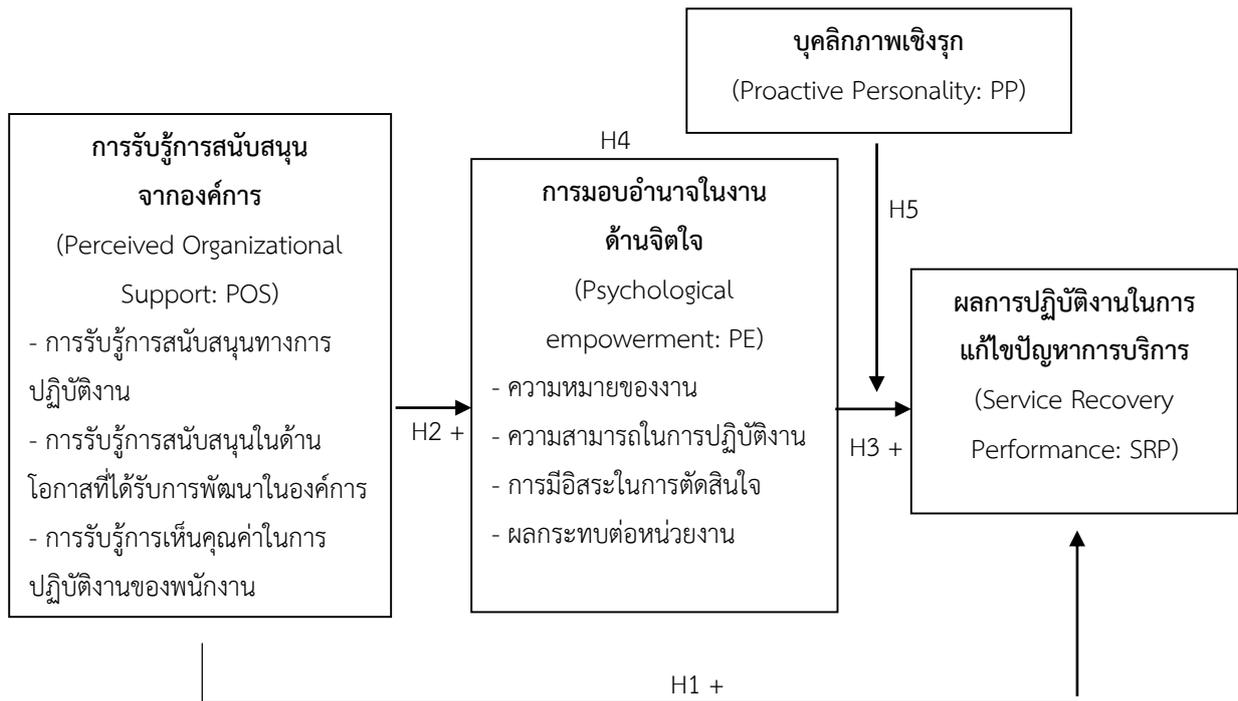
งาน บุคคลที่มีลักษณะดังกล่าวจะเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งคำนิยามดังกล่าว มีความสอดคล้องกับงานวิจัยทางจิตวิทยา และพฤติกรรมองค์การ ว่าการกระทำหรือพฤติกรรมใดๆ ของบุคคลจะเกิดขึ้นโดยได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรม ด้วยเหตุนี้ส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลมีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามที่เราต้องการได้ จึงเป็นผลนำไปสู่ความคาดหวังในตัวบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกก็จะสามารถริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Seibert, Kraimer, and Crant. (2001, pp.845-875) ที่ได้อธิบายว่า บุคคลที่มีลักษณะของบุคลิกภาพเชิงรุกในตัวเองนั้น จะมีลักษณะพฤติกรรมที่กระตือรือร้น ขวนขวาย มองหาแนวทางใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความคิดเชิงสร้างสรรค์ เชื่อมมั่นในความสามารถของตนเอง ตัดสินใจเรื่องต่างๆ ด้วยตนเองได้ มักเป็นผู้ริเริ่มในการเปลี่ยนแปลงเรื่องต่างๆ และมีความพยายามมานะบากบั่น ทำจนกว่างานจะสำเร็จจุลวง กล่าวได้ว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพและการงาน เนื่องจากคนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกมักมองหาโอกาสปรับปรุงพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับงานและองค์กร มีความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมเพื่อนำตนเองไปสู่ความสำเร็จในอาชีพ

จากความหมายในข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของบุคลิกภาพเชิงรุก ว่าเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ และใฝ่รู้ตลอดเวลา และจากความหมายในข้างต้น จะเห็นได้ว่าบุคลิกภาพเชิงรุกมีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานบริการลูกค้าจำเป็นต้องมีทักษะการแก้ไขปัญหา และบุคลิกภาพเชิงรุกในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมดังกล่าวจะช่วยส่งผลต่อความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 5 บุคลิกภาพเชิงรุกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจและผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

**ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเตรียมการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาพนักงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องได้
2. เป็นการขยายองค์ความรู้ หรือขยายขอบเขตงานวิจัยที่เกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นแซต อันจะนำไปสู่การพัฒนางานวิจัยเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นแซตที่เพิ่มขึ้นต่อไป
3. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซตในงานบริการส่วนหน้า ของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

**วิธีการวิจัย**

**1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีก ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเขตธนบุรี เป็นเขตที่มีสถาบันการศึกษาที่หลากหลาย ทั้งมหาวิทยาลัย วิทยาลัย และโรงเรียน เป็นจำนวนมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุอยู่ในเจนเนอเรชั่นแซต ซึ่งมีอายุไม่เกิน 25 ปี (หรือเป็นผู้ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2537-ปัจจุบัน) (ปี พ.ศ. 2562) (รัตนภิมล ศรีทองสุข และพัชนี เขยจรรรยา, 2560, น. 6) ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้หลักเกณฑ์สำหรับการเลือกตัวอย่างในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) คือ ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 10 ต่อ 1 ตัวแปร ในการวิจัย และขนาดตัวอย่างรวมกันต้องไม่ต่ำกว่า 100 ตัวอย่าง (สุวิมล ว่องวานิช และนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2546) เพื่อให้ผลการวิจัยน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็นจำนวน 200 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความคาดเคลื่อนของข้อมูล และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 142 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 71 ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยเก็บเฉพาะผู้ที่เต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ได้สร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน รวม 47 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพเชิงรุก จำนวน 6 ข้อ

โดยข้อคำถามส่วนที่ 2-5 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Likert, 1961) แบ่งการวัดเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 = มากที่สุด ไปจนถึง 1 น้อยที่สุด

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ และได้นำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาร์คภาพรวมของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ .952 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 (Nunnally, 1978) แสดงว่าตัวแปรชุดนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ได้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient)
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	.950
การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ (PE)	.933
ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ (SRP)	.843
บุคลิกภาพเชิงรุก (PP)	.783

## 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิคการนำเข้า (Enter) รวมทั้งใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ และการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับ

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต ศึกษาพนักงานบริการ ส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็น จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกคือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คือ

การนำเสนอเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปร และส่วนสุดท้าย คือ การนำเสนอเกี่ยวกับสมมติฐานการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต รวมทั้งสิ้น 142 คน พบว่าเป็นเพศหญิง 92 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 85.92 โดยปัจจุบันกำลังศึกษาต่อ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 78.90 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (อายุงาน) อยู่ระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50

2. การนำเสนอเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปร ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

	POS	PE	PP	SRP	VIF
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.746	3.847	3.755	3.869	
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	.645	.444	.531	.554	
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	-				1.719
การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ (PE)	.647**	-			2.255
บุคลิกภาพเชิงรุก (PP)	.385**	.592**	-		1.540
ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ (SRP)	.279**	.556**	.588**	-	

หมายเหตุ\* $p < 0.10$ , \*\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรที่อิสระทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า .80 แสดงว่าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Cooper, Schindler & Sun, 2006) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาพร้อมกับค่า VIF ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 1.540–2.255 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) โดยตัวแปรต่างๆ ของการวิจัยคั้งนี้ สามารถนำมาวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ได้ดังตารางที่ 3 ในส่วนที่ 3 ดังต่อไปนี้

3. การนำเสนอเกี่ยวกับสมมติฐานการวิจัย ปรากฏดังตารางที่ 3 - 5

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย / ตัวแปรตาม				
	1	2	3	4	5
	SRP	PE	SRP	SRP	PP
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	.279***	.647***			
การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ (PE)			.556***		
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) --> การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ (PE) --> ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ (SRP)				-.139	
การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ (PE) x บุคลิกภาพเชิงรุก (PP)					-.260*
Adjusted R <sup>2</sup>	.071	.414	.304	.301	.415

หมายเหตุ \*p<0.10, \*\*p<0.05, \*\*\*p<0.01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

สมการที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = .279, p<0.01$ ) ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 7.1 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมการที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = .647, p<0.01$ ) ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 41.4 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมการที่ 3 การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = .556, p<0.01$ ) ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 30.4 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมการที่ 4 การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ผลการทดสอบพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ เมื่อมีการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ เป็นตัวแปรส่งผ่าน ( $\beta = -.139, p>0.01$ ) โดยจากสมการนี้ พบว่า ค่าเบต้า ( $\beta$ ) แสดงถึงการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ ซึ่งแสดงว่าตัวแปรส่งผ่านมีอิทธิพลอย่างสมบูรณ์ต่อตัวแปรตาม (Full Mediator) โดยการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจทำหน้าที่ส่งผ่านอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ (Baron & Kenny, 1986) ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 30.1 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 และจากผลการศึกษายังแสดงให้เห็นอีกว่าอิทธิพลของการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ โดยความสัมพันธ์จะมีค่าทางลบมากขึ้นเมื่อการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจเพิ่มขึ้น

และในการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรกำกับ ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ในสมการที่ 5 นั้น พบว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจและผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.260, p<0.10$ ) ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 41.5 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 โดยอิทธิพลของบุคลิกภาพเชิงรุกจะมีปฏิสัมพันธ์ทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างการ

มอบอำนาจในงานด้านจิตใจและผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ โดยความสัมพันธ์จะมีค่าทางลบมากขึ้นเมื่อบุคลิกภาพเชิงรุกเพิ่มขึ้น

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยได้แยกอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานในแต่ละด้าน ดังนี้

#### 1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

1.1 อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซตนั้น ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร กระจ่างแสง และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2560, น. 126-127) ที่ศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรเชื่อว่าองค์กรให้การให้งานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยบุคลากรจะได้รับการพิจารณาผลตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร และสวัสดิการเมื่อบุคลากรรับรู้ว่าการให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี บุคลากรจึงทุ่มเทและตั้งใจปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพิกา สุนทรภักดี (2559, น. 155) ที่ศึกษาพบว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรสูง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะสูงตามไปด้วย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบผลการศึกษาในงานวิจัยอื่นๆ ที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ที่มีผลการศึกษาลดลงกับการศึกษาครั้งนี้ เช่น งานวิจัยของ Cullen, Edwards, Casper, Wm, & Gue. (2014) ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงาน โดยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมาก จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ยิ่งพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากเท่าใด ยิ่งส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน มีพฤติกรรมมีส่วนร่วม และมีพฤติกรรมคงอยู่ในองค์กร สูงมากขึ้นเท่านั้น (Rhoades & Eisenberger, 2002) ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนแก่พนักงาน โดยการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือแก้ไขเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของพนักงาน รวมถึงการมองเห็นคุณค่า ความสำคัญและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตนเองตามสายงานอย่างเหมาะสม เมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ก็จะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ จนกลับมาใช้บริการเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าหรือบริการต่อไป (ศรีณย์ พิมพ์ทอง, 2555, น. 66; จันทรจิรา ฉัตรวานิช และวิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2562, น. 173 - 174)

1.2 อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซตนั้น ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเป็นเพราะการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเหมือนได้รับอำนาจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพแห่งตน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการวิจัยของ ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต และศรีณย์ พิมพ์ทอง (2561, น. 62) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของวิศวกรเจนเนอเรชั่นวาย ในรัฐวิสาหกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมไทย พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรง

(Direct effect) ต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ด้านจิตใจ มากที่สุดก็คือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยา สว่างคง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2559, น. 99) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นสิ่งที่จะช่วยสร้างให้บุคลากรมีความรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกขององค์กรและสร้างความรู้สึกรอคอยตอบแทนองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและต่อบุคลากรเอง เพราะเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นก็ย่อมต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นตามไปด้วย จากผลการศึกษาดังกล่าว องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนจากองค์กร โดยการให้ความช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน ให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และเห็นคุณค่าของพนักงานในหน่วยงานของตน สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ และยังส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

1.3 อิทธิพลของการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซตนั้น ผลการวิจัยพบว่า การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเพราะเมื่อพนักงานได้รับอำนาจ ความไว้วางใจเชื่อใจในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความรู้สึกถึงแรงจูงใจที่อยากจะปฏิบัติงานให้สมฤทธิ์ผล ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยนา มากแก้วกุล (2553, น. 109) ที่กล่าวว่า พนักงานที่ได้รับอำนาจและโอกาสในการปฏิบัติงานที่ท้าทาย ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และรู้ถึงคุณค่าของตน อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามมา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2552, น. 87; เกษราภรณ์ ฤกษ์รักษา และทิพทินนา สมุทรานนท์, 2561, น. 45) ที่ศึกษาพบว่า การที่หน่วยงานให้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ด้านจิตใจ เช่น การออกแบบงานที่ให้อำนาจการตัดสินใจและอิสระในการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานเหมาะสมตามความสามารถ การสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างทั่วถึง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจภายในของตัวพนักงาน และกระตุ้นจากรู้สึกภายในให้เกิดความรับรู้ว่าคุณมีความสามารถและมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน รับรู้ว่าคุณมีความหมายสำหรับตนเองและหน่วยงาน และรับรู้ว่าคุณมีอิทธิพลต่อหน่วยงานทั้งด้านการจัดการและการบริหาร จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยความสามารถและเต็มศักยภาพ จากที่กล่าวมาในข้างต้น จะเห็นได้ว่า การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ แก่พนักงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการที่ดี เพราะเนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับการมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ จะทำให้พนักงานเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เห็นตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเห็นคุณค่าที่องค์กรมอบให้ตนเอง จนนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา ในบริบทของพนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีกนั้น ถือเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับการที่จะมอบอำนาจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเห็นคุณค่าของตน เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสามารถที่จะรับมือกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด เพราะหากองค์กรมีการตอบสนองต่อการร้องเรียนของลูกค้าได้ไม่ทันนั้น แสดงให้เห็นว่าธุรกิจล้มเหลวในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองการร้องเรียนอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Complaint Dissatisfaction) (บงกช ต้นติวิญญูโสภิต, 2558, น. 73) ซึ่งอาจส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินกิจการของธุรกิจขององค์กรได้

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต ศึกษาพนักงานบริการ ส่วนหน้าร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ โดยมีอิทธิพลทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ อาจเป็นเพราะลักษณะของความเป็นเจนเนอเรชั่นแซต ที่มีลักษณะนิสัยชอบที่จะเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง มีความมั่นใจใน

ความคิดของตัวเองสูง และกล้าที่จะแสดงออก และต้องการการอธิบายถึงเหตุผล และหลักการเมื่อตนมีคำถาม (ประชาชาติธุรกิจ, 2562) ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจไม่เหมาะสมกับบริบทของงานบริการ เนื่องจากงานบริการอาจต้องการการปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งในด้านการแก้ไขปัญหาในการบริการ หรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานต่างๆ แก่องค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ (ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2561, น. 251) ที่ศึกษาพบว่า การจะมีการให้บริการที่เป็นเลิศได้นั้น บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องร่วมกันทำงาน องค์กรต้องมีการจัดโครงสร้างงาน แบ่งงาน แบ่งหน้าที่รับผิดชอบของคนใน องค์กรอย่างชัดเจน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะนำไปสู่การให้บริการที่ไปเลิศได้

### 3. การเป็นตัวแปรกำกับของบุคลิกภาพเชิงรุกที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ และ ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชันแซต ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร

ในการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม พบว่า บุคลิกภาพเชิงรุกเป็นตัวแปรกำกับส่งผลทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ กล่าวคือ หากพนักงานมีบุคลิกภาพเชิงรุกในระดับสูง ก็จะส่งผลให้การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ มีระดับต่ำ อาจเพราะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีก ในเขตธนบุรี เขตเดียว และประกอบกับพนักงานกลุ่มดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ จึงมีความเป็นไปได้ว่าความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์หรือการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานต่ำไปด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานกลุ่มดังกล่าวต้องปฏิบัติงานภายใต้คำสั่งจากหัวหน้างานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเท่านั้น (อรอุมา บัวทอง, 2558, น. 56) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเป็นตัวแปรกำกับของบุคลิกภาพเชิงรุก นั้น ผู้วิจัยพบว่า มีการศึกษาจำนวนไม่มากนักที่นำบุคลิกภาพเชิงรุกมาศึกษาเป็นตัวแปรกำกับ อาจเป็นเพราะ บุคลิกภาพเชิงรุกเป็นพฤติกรรมที่ควบคุมได้ยากและต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นอย่างสูง ดังที่ ชัยญญณ์ท์ แก้วมณีโชติ (2558, น. 79) ได้กล่าวว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น แสวงหาความสำเร็จ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงอายุของเจนเนอเรชันแซต ซึ่งมีอายุไม่เกิน 25 ปี (พ.ศ. 2562) และปฏิบัติงานด้านการบริการเป็นหลัก ด้วยบริบทดังกล่าวการมีบุคลิกภาพเชิงรุกในระดับสูงอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากงานบริการอาจต้องใช้ความร่วมมือ การประสานงาน รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ดังนั้น อาจต้องส่งเสริมลักษณะการปฏิบัติงานร่วมกัน การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อพนักงานสามารถที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีในการแก้ไขปัญหาการบริการแก่ลูกค้า

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 จากข้อค้นพบที่ว่า การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ โดยมีอิทธิพลทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผน และออกแบบแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยอาจส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกัน การสร้างความสัมพันธ์ภายในทีมงาน การประสานงาน รวมไปถึงการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน เพื่อให้งานหรือผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.2 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้ในการคัดเลือก และพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยระวังในเรื่องของบุคลิกภาพเชิงรุกของพนักงานที่ทำการคัดเลือก และจัดหลักสูตรการฝึกอบรม หรือพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เช่น การอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม การสร้างสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

การติดต่อสื่อสารในองค์กร และการประสานงาน เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การจัดการดังกล่าวเป็นไปอย่างตรงประสงค์ขององค์กร

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในทางวิชาการ โดยการสร้างสรรค์กรอบแนวคิดจากการ บูรณาการทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์กร การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหา การบริการ และบุคลิกภาพเชิงรุก โดยเน้นการทดสอบความเป็นตัวแปรส่งผ่านของการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ อีกทั้งยังเป็นการศึกษาในบริบทของพนักงานเจนเนอเรชันแซต ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการส่วนหน้า ของร้านค้าปลีก ซึ่งเป็นการสร้างข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ ทั้งนี้ ผลการศึกษา พบว่า การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ โดยมื่ออิทธิพลทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ซึ่งข้อค้นพบนี้มาจากการศึกษาในลักษณะการพิสูจน์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวในเชิงวิชาการจึงสามารถนำข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ไปต่อยอดเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรนี้กับตัวแปรอื่นๆ ต่อไปได้

2.2 ในการทดสอบอิทธิพลการเป็นตัวแปรกำกับของบุคลิกภาพเชิงรุก ซึ่งสามารถอธิบายถึงตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุก ได้ว่า สามารถเป็นตัวแปรกำกับระหว่างการมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการได้ในทางลบ ซึ่งถือว่าเป็นการค้นพบที่แตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้า ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาต่อยอดถึงสาเหตุ หรือเหตุผลว่าเพราะปัจจัยใด ที่ทำให้บุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ในทางลบ

2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการศึกษาเพื่อค้นหาสาเหตุว่าเพราะเหตุใดบุคลิกภาพเชิงรุกจึงเป็นตัวแปรกำกับที่ส่งผลทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ โดยอาจมีการศึกษาคนต่างเจนเนอเรชันกันเพื่อทราบถึงความแตกต่างของผลการศึกษาในคนแต่ละเจนเนอเรชัน

### บรรณานุกรม

- กนกพร กระจ่างแสง และวีโรจน์ เจษภูาลักษณ์. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 11(26), 116-129.
- กัลยา สว่างคง และวีโรจน์ เจษภูาลักษณ์. (2559). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทน้ำทิพย์ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 91-103.
- เกษราภรณ์ ภูณรัช และทิพทินนา สมุทรานนท์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม ขององค์กร การมอบอำนาจในงาน เชิงจิตวิทยา และพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการ ในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง. *Journal of HRintelligence*, 13(2), 34-54.
- จันทร์จิรา ฉัตรวานิช และวีโรจน์ เจษภูาลักษณ์. (2562). อิทธิพลของการมอบอำนาจด้านจิตใจ ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และการตั้งใจลาออกของพนักงานบริการในธุรกิจร้านอาหาร. *Veridian E-journal, Silpakorn University*, 12(4) 163-179.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2552). ผลกระทบของการพลิกฟื้นปัญหาการบริการต่อความภักดีของลูกค้า. ใน *การประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ* (น. 3-16). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ซัवाल อรวงศ์ศุภทัต และศรีณีย์ พิมพ์ทอง. (2561). ปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของวิศวกรเจนเนอเรชันวาย ในรัฐวิสาหกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมไทย. ใน *การประชุมวิชาการเสนอมผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 19* (น. 55-66). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัยญณ์ท์ แก้วมณีโชติ. (2558). บุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความสุขในการทำงาน ของพนักงานชาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- นัยนา มากแก้วกุล (2553). โมเดลเชิงสาเหตุและเชิงผลลัทธิอำนาจด้านจิตใจต่อความพึงพอใจในงานของพัฒนากรในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปัตตานี.
- บงกช ต้นติวิชญ์โสภิต. (2558). การศึกษารูปแบบการร้องเรียนและการตอบสนองของธุรกิจบริการร้านอาหารบนโลกออนไลน์ (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2562). *รู้ทันปัญหา Gen Z เป็นเรื่องง่ายๆ แค่เข้าใจ*. สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2563, จาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-382415>.
- รัตนภิมล ศรีทองสุข และพัชนี เขยจรรรยา. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเข้าร่วมการตลาดเชิงกิจกรรมของกลุ่มเจนเนอเรชันวาย เจเนอเรชันแซด ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการสื่อสารและการจัดการ นิตยสาร*, 3(1), 1–19.
- ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์. (2561). อิทธิพลของคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อการบริการที่เป็นเลิศผ่านความผูกพันในอาชีพของพนักงานโรงแรมในอำเภอหัวหิน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(29), 241-253.
- ศรีณีย์ พิมพ์ทอง. (2555). *ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ* (รายงานการวิจัยเรื่อง). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สันติธร ภูริภักดี. (2555). กลยุทธ์การตลาดเพื่อการแข่งขันสำหรับธุรกิจค้าปลีก. *วารสารนักบริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*, 31(1), 193-198.
- สุวิมล ว่องวานิช และนงลักษณ์ วิรัชชัย. (2546). *แนวทางการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอุมา บัวทอง. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถตนเอง การกำหนดเป้าหมาย บุคลิกภาพเชิงรุก กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานชายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator–Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Bateman, T.S., & Crant, J.M. (1993). The Proactive Component of Organization Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 103-118.
- Boshoff, C., & Allen, J. (2000). The Influence of Selected Antecedents on Frontline Staff's Perception of Service Recovery Performance. *International Journal of Service Industry Management*, 11(1), 63–90.

- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180-190.
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *Academy of Management Review*, 13(3), 471-482.
- Cooper, D. R., Schindler, P. S., & Sun, J. (2006). *Business Research Methods* (9th ed.). New York: Mcgraw-Hill.
- Cullen, K. L., Edwards, B. D., Casper, Wm. C., & Gue, K. R. (2014). Employees' Adaptability and Perceptions of Change-Related Uncertainty: Implications for Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, and Performance. *Journal of Business and Psychology*. 29 (2), 269-280.
- Dubin, A. J. (2000). *Applying Psychology: Individual Organizational Effectiveness*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A global perspective*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Hui, L. (2007). Do It Right This Time: The Role of Employee Service Recovery Performance Incustomer-Perceived Justice and Customer Loyalty After Service Failures. *Journal of Appliedchology*, 92(2), 475-489.
- Kanter, R.M. (1997). *Frontiers of Management*. United State of American: A Harvard Business Review Book.
- Laschinger. H.K., & Wilson, B. (1994). Staff Nurse Perception of Job Empowerment and Organizational Commitment: Test of Kanter Theory of Structural Power in Organization. *Journal of Nursing Administration*, 2(1), 39-47.
- Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- McCullough, M. A., & Bharadwaj, S. G. (1992). The Recovery Paradox: An Examination of Consumer Satisfaction in Relation to Disconfirmation, Service Quality, and Attribution Based Theories. *Marketing Theory and Applications*, 119.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw Hill.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Seibert, S.E., Kraimer, M.L., & Crant, J.M. (2001). What do Proactive People?. A Longitudinal Model Linking Proactive Personality and Career Success. *Personnel Psychology*, 54, 845-875.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Thomas, K. W., & Velthouse B. A. (1990). Cognitive Element of Empowerment. *Journal of Nursing Administration*, 23(1), 18-23.

Received: 06-01-2021

Revised: 23-03-2021

Accepted: 25-03-2021

การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19  
Adjustments of Operating Guidelines of the International Hotel Chains in  
Bangkok After the Crisis of the COVID-19 Outbreak

ระชานนท์ ทวีผล<sup>1</sup>Rachanon Taweephol  
rachanon@ms.su.ac.thภฤศญา ปิยนุสรณ์<sup>2</sup>Phrutsaya Piyanusorn  
phrutsaya@ms.su.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระบบสุขภาพที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ และ (2) ศึกษาผลกระทบและการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยและการพัฒนาด้วยเทคนิคการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มผู้รับบริการชาวไทย จำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ จากนั้นเข้าสู่การสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารระดับกลางจากโรงแรมเครือข่ายทั้ง 9 กลุ่มในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 คน ร่วมกับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก ผลการศึกษาพบว่า (1) ระบบสุขภาพ ด้านนโยบายและธรรมาภิบาล ด้านสารสนเทศ และด้านการให้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ (2) จากวิกฤตของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้เกิดการยกเลิกการจองเป็นจำนวนมาก ผลกระทบทำให้รายได้ของโรงแรมลดลง ผู้ให้บริการจำนวนมากถูกพักการปฏิบัติงาน และการปิดกิจการเป็นการชั่วคราว สำหรับการปรับเปลี่ยนแนวทางทิศทางการดำเนินงานได้นำมาตรการของรัฐบาลและมาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาเป็นเงื่อนไขการให้บริการที่ความปลอดภัยในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งการปรับเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลทางพฤติกรรมของผู้รับบริการภายในประเทศ เพื่อให้เกิดการปรับโครงสร้างของรายได้ในช่วงการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่อาจเกิดขึ้นอีกครั้ง

**คำสำคัญ:** แนวทางการดำเนินงาน, โรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ, เชื้อไวรัสโควิด-19

<sup>1</sup> สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Hotel Management Department, the Faculty of Management Science, Silpakorn University.

<sup>2</sup> สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

International Logistic Management Department, the Faculty of Management Science, Silpakorn University

### Abstract

This research aimed (1) to study the health system affecting the intention of returning to use services in international hotel chains, and (2) to study the impacts and adjustments of operating guidelines of the international hotel business group in Bangkok after the crisis of the COVID-19 virus outbreak. This research was the research and development research using Mixed Method Research by distributing questionnaires to 400 samples of a group of Thai customers. Statistics for data analysis were the percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis and in-depth interviews with 16 middle line managers from 9 international hotel chains in Bangkok using the grounded theory methodology. The results found that (1) health system in terms of policy, governance, information, and service provision affect the intention of returning to use the services in the international hotel chains. The crisis from the virus has caused many cancellations. The impact has decreased the revenue of the hotel. Many service providers have been suspended from jobs and temporary lockout of business. For modifying the hotel direction, they have to apply measurement government and the standards of relevant agencies as a condition of service at a higher level of safety, including target group adjustments and behavioural analysis of domestic clients to achieve income restructuring during surveillance of the outbreak of the virus again.

**Keywords:** operating guideline, international hotel chains, covid-19

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเติบโตของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวยังคงเป็นความหวังที่จะสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อมของประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 9.2 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมเศรษฐกิจภายในประเทศ คาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องถึงร้อยละ 6.7 ภายในปี พ.ศ. 2570 นำไปสู่การจ้างงานในแต่ละกลุ่มธุรกิจบริการมากกว่าร้อยละ 9.5 หรือคิดเป็นมูลค่าประมาณ 2.7 ล้านล้านบาท สำหรับโอกาสที่จะเกิดขึ้นกับประเทศไทยสะท้อนได้จากปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวนมากกว่า 1,000 ล้านคน โดยนักท่องเที่ยวจีนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศไทยมากที่สุด มีจำนวนมากกว่า 9.2 ล้าน ประกอบกลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำที่มาพร้อมกับจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มตลาดใหม่ ที่เป็นชนชั้นกลางเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด (กรมการท่องเที่ยว, 2561) ในขณะที่กระแสความนิยมของการท่องเที่ยวสากลได้อธิบายทิศทางภายในปี พ.ศ. 2573 หน่วยงานงานของรัฐบาลในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยจะร่วมกันสร้างยุทธศาสตร์ทางการท่องเที่ยวแบบใหม่ด้วยการเรียนรู้พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจากฐานข้อมูล พร้อมกับการพัฒนาตามแผนแม่บทเมืองอัจฉริยะที่มีความทันสมัยที่จะยกระดับความปลอดภัยของเมืองด้วยเทคโนโลยี เชื่อมโยงระบบคมนาคมขนส่งภายในตัวเมือง และแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงทั้งถนน รางรถไฟ และสนามบิน เพื่อการอำนวยความสะดวกสบายแก่การรองรับนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก (ไซมอน เอครอยด์, 2563)

จะเห็นได้ว่าโอกาสทางการเติบโตของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวของประเทศไทย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเติบโตได้อย่างต่อเนื่องจนกระทั่ง การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) จากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน โดยการติดเชื้อจากคนสู่คนผ่านการไอ จาม และการสัมผัสสารคัดหลั่ง ในช่วงต้นเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวนยอดผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตเพิ่มสูงขึ้นใน 114 ประเทศทั่วโลก สร้างความหวาดกลัวของประชาคมโลกและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ลดกิจกรรมการพบปะซึ่งกันและกัน รวมทั้งการไม่เดินทางไปในพื้นที่ที่มีผู้คนเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะเป็นอีกหนึ่งวิธีการป้องกันการแพร่ระบาดไวรัสดังกล่าวในระดับเบื้องต้นจนกว่าจะมีประเทศหรือหน่วยงานใดก็ตามที่สามารถ

พัฒนาวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสได้สำเร็จ (กนกพรรณ อรรถนสกุล, รุจิรัตน์ โชติช่วงสถาพร และสุธาสินี เลิศวัชรสารกุล, 2563) จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นของไวรัสโคโรนา COVID-19 ยังส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวทั่วโลก ในหลายประเทศทางรัฐบาลได้มีมาตรการยกเลิกการนำเข้านักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะจำนวนเที่ยวบินยุติการบินข้ามภูมิภาคและในบางประเทศที่กลายเป็นพื้นที่ต้องห้าม ประกอบกับนโยบายของสภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (World Travel and Tourism Council: WTTC) ได้มีการประเมินว่า ธุรกิจบริการต่างๆ จะสูญหายไปประมาณร้อยละ 16 คิดเป็นร้อยละ 50 ล้านตำแหน่งงาน (กองบรรณาธิการรอยซ์ออนไลน์, 2563)

ในขณะเดียวกันจากผลการสำรวจเกี่ยวกับสถานการณ์ของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายสากลรายใหญ่ ที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 1.4 ล้านห้อง รวมทั้งยังมีพนักงานมากถึง 175,000 คน กำลังเข้าสู่การออกแนวทางสำหรับการเตรียมพนักงานลูกจ้างมีจำนวนมากกว่าหมื่นอัตรา จากการเริ่มต้นการปิดบริการโรงแรมในเครือข่ายตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา เริ่มตั้งแต่พนักงานตำแหน่งผู้จัดการระดับสูงไปจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการทุกๆ แผนก เพื่อเป็นการรักษาต้นทุนการบริหารด้านอัตราค่าจ้างคนในช่วงที่นักท่องเที่ยวยังไม่กล้าตัดสินใจออกเดินทาง ในช่วง 12 -24 เดือนต่อจากนี้ไป (ธงชัย ชลศิริพงษ์, 2563) เช่นเดียวกับที่ทางสมาคมโรงแรมไทยได้นำเสนอแนวทางไปยังประธานสภาหอการค้ากับนายกรัฐมนตรี เพื่อให้รัฐบาลประกาศให้ทางโรงแรมปิดกิจการชั่วคราวด้วยเหตุสุดวิสัยตามมาตรา 79/1 โดยทางสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายเงินชดเชยการว่างงานในอัตราร้อยละ 50 ของการจ้างงานเป็นเวลา 180 วัน สามารถช่วยเยียวยาให้กับกลุ่มผู้ประกอบการที่ลดภาระรายจ่ายที่จะเกิดขึ้น สำหรับผลสำรวจความต้องการในการปิดโรงแรมทั่วประเทศไทยมีจำนวน 123 แห่ง สำหรับโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวนมากกว่า 52 แห่ง และคาดการณ์ว่าจะยังคงเพิ่มจำนวนมากขึ้นจนกว่าการแพร่ระบาดจะสิ้นสุดลง (ไทยรัฐฉบับพิมพ์, 2563)

อย่างไรก็ตามทางหน่วยงานของรัฐยังคงเดินหน้าด้วยการเพิ่มมาตรการที่เข้มงวด ในการควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 นำไปสู่การดำเนินชีวิตวิถีปกติใหม่ (New Normal) ซึ่งยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับความเป็นไปได้ของสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวของประเทศไทย เริ่มต้นจากการรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ต้องการออกเดินทางมายังประเทศไทยเป็นจำนวนมาก เนื่องจากประเทศไทยเป็นอีกหนึ่งจุดหมายปลายทางที่ต้องการมาเยือนมากที่สุด จากผลสำรวจความต้องการในการเดินทางข้ามประเทศ พร้อมกับการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดเพื่อลดโอกาสสัมผัสบัตรที่เป็นอีกหนึ่งพาหะของเชื้อไวรัส โดยในภาพรวมของผู้ประกอบการโรงแรมควรมีการเพิ่มเติมรูปแบบการบริการที่ส่งเสริมสุขภาพและความงาม เพื่อให้สอดคล้องกับ New Normal ตลอดจนกลุ่มของธุรกิจบริการประเภทกีฬาและสถานบันเทิง รวมทั้งโรงละครหรือโรงภาพยนตร์ยังคงให้บริการภายใต้เงื่อนไข Social Distancing ที่ยังคงอยู่ ตลอดจนการนำไปสู่การเพิ่มอัตราค่าบริการที่จะช่วยคัดกรองผู้รับบริการในกลุ่มผู้มีรายได้สูงหรือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด, 2563) ในขณะที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนำเสนอหลักการฟื้นฟูอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการภายในหลังระยะเวลา 5 - 18 เดือนหลังจากการสิ้นสุดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ภายใต้แนวคิด “ซ่อม สร้าง” ลดผลกระทบต่อผู้ประกอบการควบคู่กับการฟื้นฟูทรัพยากรทางการท่องเที่ยว โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบตั้งแต่ผู้ประกอบการกลุ่มเปราะบางในห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงนักท่องเที่ยวที่ยังตกค้างอยู่ภายในประเทศ (2) การเตรียมความพร้อมส่งเสริมการท่องเที่ยวเมื่อสถานการณ์กลับมาเป็นปกติ และ (3) การสนับสนุนรัฐบาลในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศผู้ประกอบการแต่ละประเภท เพื่อให้ระบบเศรษฐกิจของไทยยังสามารถเดินหน้าต่อไปได้อย่างมีคุณภาพ (ยุทธศักดิ์ สุภสร, 2563)

นอกจากนี้ การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับสากลรายใหญ่จะหลีกเลี่ยงผลกระทบจากเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ด้วยการสร้างตราสินค้าที่ให้นักท่องเที่ยวรับรู้ได้ถึงความปลอดภัย มีพื้นที่ที่สะอาด และเมื่อเข้าพักแล้วจะได้รับการบริการสามารถช่วยลดการหดตัวและฟื้นฟูสภาพทางเศรษฐกิจได้ถึงร้อยละ 20.35 หรือคิดเป็น 1-3 แสนล้านบาท ในระหว่างการแพร่ระบาดด้วยการเปลี่ยนห้องพักเพื่อเป็นสถานที่สำหรับการเข้าพักรักษาตัวของกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ หรือกระทั่งการปรับเปลี่ยน

สถานที่กักตัวผู้เฝ้าระวังการติดเชื้อไวรัส (บิลล์ ไฮเนคกี, 2563) รวมทั้งการปรับเปลี่ยนวิธีการเอาตัวรอดของธุรกิจโรงแรม หลังจากที่พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จึงต้องมีการให้หันมาทำการตลาดแบบแรงดึงดูด (Content Marketing) พร้อมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างยูทูบ (YouTube) เพื่อเป็นโอกาสในการสร้างรายได้จากค่าโฆษณาอีกด้วย และการนำเทคโนโลยีภาพเสมือนจริง (Virtual) เพื่อนำเสนอสภาพแวดล้อมของโรงแรมและห้องพัก ผู้รับชมจะเห็นรายละเอียดของสถานที่จริงก่อนตัดสินใจสำรองห้องพัก อีกทั้งผู้ประกอบการโรงแรมจะต้องมองหาช่องทางขายแบบใหม่ที่สามารถครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายของกลุ่มประเทศที่มีลักษณะที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ที่ใกล้เคียงกันกับประเทศไทยก่อนเป็นอันดับแรก เนื่องจากหลังจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่ต้องการเดินทางข้ามประเทศแต่ยังคงหลีกเลี่ยงการเดินทางบินข้ามทวีป (บิล เกตส์, 2563) จะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญของกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมในประเทศไทยจะต้องเร่งดำเนินการสร้างความมั่นใจเพื่อแสดงให้เห็นว่า ธุรกิจโรงแรมของตนเองนั้นมีความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 โดยได้รับการสนับสนุนภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยว และมาตรฐานของสินค้าเพื่อการท่องเที่ยว ภายใต้ตราสัญลักษณ์ SHA (Amazing Thailand Safety and Health Administration) ที่เป็นมาตรฐาน ภายใต้ปรัชญาการเดินทางมายังประเทศไทยแล้วจะปลอดภัย อีกทั้งเมื่อเดินทางกลับนักท่องเที่ยวยังจะได้รับความปลอดภัยกลับไปด้วย โดยทางผู้ประกอบการและผู้ให้บริการการปฏิบัติตามมาตรการตรวจประเมินและยึดถือแนวทางการปฏิบัติที่จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจแก่ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย สำหรับนักท่องเที่ยวในฐานะผู้รับบริการ จะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในบริการจากธุรกิจและการสัมผัสการท่องเที่ยววิถีใหม่ New Normal (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

ตามที่ได้กล่าวมาพบ ว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ประชาคมโลกกำลังเผชิญหน้าอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ กิจกรรมการเดินทางท่องเที่ยวทุกรูปแบบ ที่จะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในพื้นที่สาธารณะมีเหตุจำเป็นต้องหยุดชะงักลงอย่างกระทัน เนื่องจากมนุษย์เป็นพาหะในการแพร่เชื้อโรคดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งนั่นหมายความว่าโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติในประเทศไทยจะต้องสูญเสียรายได้จากนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากตลอดระยะเวลาการแพร่ระบาด ที่ไม่สามารถประเมินระยะเวลาการสิ้นสุดได้ ทางผู้ประกอบการโรงแรมจำนวนไม่น้อยตัดสินใจปิดกิจการชั่วคราวเพื่อเป็นการลดต้นทุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละเดือน เนื่องจากโรงแรมเครือข่ายนานาชาติมีงบประมาณทั้งด้านของสาธารณูปโภคและค่าบริหารแฟรนไชส์หรือแม้กระทั่งทางเลือกที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการห้องพักไปสู่การดำเนินธุรกิจในรูปแบบอื่นๆ เช่น บริการส่งอาหารถึงที่พักอาศัย บริการที่พักรักษาพยาบาลผู้ป่วยและการเฝ้าสังเกตอาการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสำหรับผู้ที่ต้องการทำงานที่บ้าน เป็นต้น รวมทั้งการศึกษามาตรการในการดูแลรักษาความปลอดภัยด้วยการป้องกันภายใต้เงื่อนไขของรัฐบาลไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สามารถนำไปใช้ในการยกระดับมาตรฐานของกระบวนการจัดการของโรงแรมให้มีความน่าเชื่อถือแก่ผู้รับบริการ และทราบถึงผลกระทบที่เกิดจากการแพร่ระบาดของไวรัส โดยสามารถเรียนรู้การกำหนดแนวทางการพัฒนาโรงแรมในการแก้ไขข้อจำกัดการให้บริการให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ ที่แตกต่างไปจากพฤติกรรมดั้งเดิม อีกทั้งโรงแรมเครือข่ายสามารถสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากวิกฤตการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระบบสุขภาพที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19
2. เพื่อศึกษาผลกระทบและการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

### นิยามศัพท์

**โรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ** หมายถึง การร่วมลงทุนธุรกิจที่พกระหว่างประเทศมีหลักการบริหารภายใต้ตราสินค้าเดียวกันผู้ให้สิทธิ์ โดยในแต่ละเครือข่ายจะมีให้เลือกตั้งแต่ระบบท้องถิ่นหรือระดับสากล ช่วยเพิ่มความมีระเบียบในการจัดการทรัพยากรต่างๆ ภายในโรงแรมให้มีมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่ตราสินค้ากำหนดตามเงื่อนไขสัญญา

**การจัดการวิกฤต** หมายถึง การสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจด้วยการเฝ้าระวังวิกฤตที่เกิดขึ้นจากมูลเหตุต่างๆ เช่น ภัยธรรมชาติ โรคระบาด การก่อการร้าย เป็นต้น ซึ่งผู้ประกอบการต้องมีการกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยงในเชิงการปฏิบัติที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมสามารถนำไปใช้ไปประยุกต์ได้

**เชื้อไวรัสโควิด-19** หมายถึง โรคระบาดที่มีสาเหตุมาจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ที่มีผลต่อระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันระดับรุนแรง ถูกค้นพบครั้งแรก ณ มณฑลหูอัน ประเทศจีน ทางองค์การอนามัยโลกได้ประกาศ พร้อมกำหนดที่มาโดยจำแนกตามลำดับตัวอักษร CO ย่อมาจากคำว่า Corona ส่วนตัวอักษร V ย่อมาจากคำว่า Virus และตัวอักษร D ย่อมาจากคำว่า Disease เชื้อไวรัสโควิด-19 หรือ COVID-19 การติดเชื้อทางตรงจากการสัมผัสละอองฝอยของผู้ติดเชื้อผ่านการไอ จามเพียงครั้งเดียว รวมทั้งการสัมผัสทางอ้อมจากสารคัดหลั่งจากผู้ติดเชื้อบนพื้นผิวของวัสดุหรืออุปกรณ์ต่างๆ ในพื้นที่สาธารณะแต่ละแห่ง

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงการจัดการระบบสุขภาพของโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครแต่ละด้าน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการมีมาตรฐานให้ห่างไกลจากเชื้อไวรัสโควิด-19 และยังกระตุ้นการรู้ให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำของกลุ่มผู้รับบริการในครั้งต่อไป
2. ทราบถึงผลกระทบและอุปสรรคที่เกิดจากภาวะวิกฤตของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เป็นปัจจัยภายนอกองค์กร รวมทั้งรับทราบถึงวิธีการปรับตัวของผู้ให้บริการตามมาตรฐานของโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติที่ใช้รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านมุมมองของผู้บริหาร
3. ทราบถึงการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติที่สอดคล้องกับบริบทการบริการแบบ New Normal เพื่อนำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์ทางการจัดการผ่านวิวิธนาการสร้างทฤษฎีฐานรากสามารถรองรับการแพร่ระบาดใหม่ของเชื้อไวรัส หรือการอุบัติของโรคระบาดใหม่ที่ประชาคมโลกอาจเผชิญในอนาคตได้อย่างปลอดภัย

### วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ด้วยเทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผ่านวิธีการค้นหาความรู้ความจริงที่มีลักษณะของการชี้วัดวัดได้ สามารถจำแนกเป็นตัวเลขที่บ่งบอกถึงความแตกต่างของชุดข้อมูล ร่วมกับเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผ่านวิธีการนำเสนอข้อมูลจากการให้ความหมายตามมุมมองของแต่ละบุคคลในขอบเขตพื้นที่การศึกษา (วัลนิกา ฉลากบาง, 2560) เพื่อใช้เป็นหลักการทำวิจัยและสามารถกำหนดการศึกษาเป็น 2 ขั้นตอนประกอบด้วย

1. การศึกษาระบบสุขภาพที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) โดยกำหนดเป็นขั้นตอนย่อยดังต่อไปนี้

#### 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการชาวไทยที่เข้าพักอาศัยแบบรายวันในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี มีจำนวน 10,413,258 คน อ้างอิงจากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาที่แสดงข้อมูลสรุปสถานการณ์การเข้าพักรวม เดือนมกราคม - ตุลาคม 2563 โดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่างเพื่อการวิจัยค่าเฉลี่ยประชากรของ Yamane ด้วยการเลือกขนาดค่าความคาดเคลื่อน หรือ e เท่ากับ 5% หรือ 0.05 ควบคู่กับตารางสำเร็จรูป ที่พิจารณาประชากรที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่จำนวน 100,000 คนขึ้นไป จะมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (Yamane, 1973) จากนั้นผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาพื้นที่ฝั่งพระนครและฝั่งธนบุรีกลุ่มละเท่าๆ กัน ร่วมกับการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ

1.2 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือการสำรวจและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสร้างแบบจำลองชุดคำถามตามประเด็นภายใต้กรอบแนวคิดการศึกษาและตามสมมติฐาน เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ การสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) จำนวนทั้งหมด 30 ข้อ แบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการชาวไทย มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับระบบสุขภาพในฐานะตัวแปรอิสระ ทั้งหมด 6 ด้าน และส่วนที่ 3 ความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติในฐานะตัวแปรตาม โดยทั้งส่วนที่ 2-3 ใช้มาตรฐานส่วนแบบประเมินค่า (Rating Scales) จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

1.3 การทดสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา (Context Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีตามด้วยค่าเที่ยงตรง IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการโรงแรมและธุรกิจบริการต่างๆ จำนวน 3 ท่าน มีค่าเฉลี่ยรายข้อที่มากกว่า 0.5 ซึ่งแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.89 – 1.00

1.4 การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งจะมีลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อทดสอบความเข้าใจในข้อคำถามของกลุ่มตัวเอง รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลและการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability of the Best) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความสัมพันธ์ของแบบสอบถามทั้งหมดอยู่ที่ 0.89 ซึ่งค่าเชื่อมั่นที่มากกว่า 0.7 สามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในขั้นตอนต่อไปได้

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ระบบสุขภาพทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรสุขภาพ ด้านสารสนเทศ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านการบริหารรายได้และต้นทุน ด้านนโยบายและธรรมาภิบาล อ้างอิงจาก Six Building Blocks ของ WHO Health System Framework (ฉัตรชัย อุซธรรม, 2558) ที่อาจส่งผลความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวแปรโดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน

2. การศึกษาผลกระทบและการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) ผ่านการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผ่านมุมมองและการให้ความหมายของบุคคล เพื่อนำไปจัดระเบียบข้อมูลด้วยวิธีการคิดแบบอุปนัยจากเหตุผลไปสู่ข้อสรุปเชิงทฤษฎี แสดงให้เห็นถึงกระบวนการผ่านแผนภาพความคิดที่มีความสอดคล้องกัน (Khan, 2014) โดยกำหนดเป็นขั้นตอนย่อยดังต่อไปนี้

2.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษารั้งนี้ถูกคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารระดับกลางจากโรงแรมเครือข่ายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละคนเป็นผู้มีส่วนร่วมในกำหนดกลยุทธ์และการควบคุมทรัพยากรของในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย มีประสบการณ์การบริหารตามพันธกิจของโรงแรมเครือข่ายระดับสากลไม่ต่ำกว่า 5 ปี มาจาก

โรงแรมระดับห้าดาวบริการครบวงจรตั้งแต่ 4 ดาวขึ้นไป จำนวน 7 กลุ่ม ที่มีผู้รับบริการเป็นชาวต่างชาติเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักและชาวไทยเป็นกลุ่มเป้าหมายรอง ประกอบด้วย (1) แมริออท (Marriott) (2) ไอเอชจี (IHG) (3) แอคคอร์ (Accor) (4) ฮิลตัน (Hilton) (5) ไฮแอท (Hyatt) (6) ดุสิตธานี (Dusit Thani) (7) ไมเนอร์ (Minor) (8) Centara (เซนทารา) และ (9) ดีโอ กูระ เพรสจี้ (The Okura Prestige) มีจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด 16 คน

2.2 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้แนวคำถามถึงโครงสร้างปลายเปิด โอกาสให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ (1) ผลกระทบและอุปสรรคจากวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมอย่างไร (2) ทางโรงแรมมีมาตรการรับมือการแพร่ของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นอย่างไร และ (3) การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินธุรกิจหลังจากวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ของโรงแรมเป็นอย่างไร รวมทั้งยังใช้เทคนิคการเก็บข้อมูลด้วยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมภายในโรงแรมแต่ละแห่ง เพื่อพิจารณาถึงการจัดการบริการและการอำนวยความสะดวก จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและถอดความหมาย รวมทั้งการสรุปผลและอภิปรายผลข้อมูล โดยมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้การจัดการเก็บข้อมูลการวิจัย ประกอบด้วย โทรศัพท์ไอโฟนรุ่นสิบเอ็ดโปรแมกซ์ (iPhone 11 Pro Max) แอปเปิลเพนซิลรุ่นหนึ่ง (Apple Pencil 1) และไอแพดรุ่นเจ็ด (iPad Gen 7)

2.3 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยใช้หลักทฤษฎีแบบสามเส้า (Triangulation) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านแหล่งข้อมูลที่มีแหล่งที่มาแตกต่างกันจากให้ข้อมูลหลักที่มีจำนวนมากกว่า 1 คน (2) ด้านจำนวนผู้จัดทำวิจัยแต่ละคนที่มีข้อมูลแตกต่างกัน จากมุมมองการตีความของนักวิจัยที่มากกว่า 1 คน ร่วมกันวิพากษ์ปรากฏการณ์ที่พบเห็นในวันและเวลาเดียวกัน รวมถึงวันและเวลาแตกต่างกัน (3) ด้านแนวคิดทฤษฎีที่ปรากฏอยู่ในการทบทวนวรรณกรรม ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม การจัดการวิกฤต และเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลปฐมภูมิถูกรวบรวมจากการลงภาคสนาม

### ผลการวิจัย

1. การศึกษาระบบสุขภาพที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือชายนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการชาวไทย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.9 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.1 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 17.8 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.4 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 25,001 – 35,000 บาท มีวัตถุประสงค์การเข้าพักเพื่อการพักผ่อนและท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 46.7 สำหรับระดับระบบสุขภาพ และระดับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับระบบสุขภาพ และระดับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ระบบสุขภาพ</b>			
ด้านการให้บริการ	4.13	0.39	มาก
ด้านบุคลากรสุขภาพ	3.93	0.46	มาก
ด้านสารสนเทศ	3.90	0.48	มาก
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	3.97	0.43	มาก
ด้านการบริหารรายได้และต้นทุน	3.99	0.39	มาก
ด้านนโยบายและธรรมาภิบาล	4.02	0.32	มาก
<b>รวม</b>	3.99	0.41	มาก
<b>ความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ</b>	4.02	0.34	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงระดับระบบสุขภาพของผู้รับบริการชาวไทย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.99$ , SD = 0.41) เมื่อจำแนกรายด้าน 3 อันดับแรกสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 4.13$ , SD = 0.39) รองลงมา คือ ด้านนโยบายและธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , SD = 0.32) ด้านการบริหารรายได้และต้นทุนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , SD = 0.32) ตามลำดับ และระดับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , SD = 0.34) จากนั้นผู้วิจัยได้นำตัวแปรอิสระ (X) ที่เป็นระบบสุขภาพทั้งหมด 6 ด้าน กับตัวแปรตามที่เป็นความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Y) เพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยการถดถอยพหุด้วยเทคนิคการเลือกตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน จากตัวแปรอิสระแรงจูงใจทั้งหมด 6 ด้าน เหลือเพียง 3 ด้าน โดยการทดสอบตัวแปรพยากรณ์ที่เข้าไปในสมการแล้ว ถูกลำตัวแปรใหม่เข้าสู่สมการที่บอกถึงตัวแปรพยากรณ์ที่เข้าไปในโครงสร้างสมการและจะถูกขจัดออกทันที สามารถอธิบายผลการค้นพบดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การทดสอบระบบสุขภาพที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือข่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	B	SD	Beta	t	sig
(Constant)	2.10	0.14		11.81	0.00
ด้านนโยบายและธรรมาภิบาล	0.47	0.08	0.51	5.75	0.00
ด้านสารสนเทศ	0.28	0.08	0.33	3.48	0.00
ด้านการให้บริการ	0.31	0.12	0.25	2.54	0.01

Adjusted  $R^2 = 0.47$ ; Durbin-Watson = 2.08; สมการถดถอยพหุคูณ:  $\hat{Y} = 2.1 + 0.51 + 0.33 + 0.25$  [ $Y = \backslash$  สมมติฐานตาม คือ การกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือข่าย,  $\hat{Y}$  = ตัวทำนาย]

จากตารางที่ 2 แสดงการทดสอบพบว่า ระบบสุขภาพ ด้านนโยบายและธรรมาภิบาล ด้านสารสนเทศ และ ด้านการให้บริการ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระทั้ง 3 ด้าน สามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ ได้ร้อยละ 47 (Adjusted  $R^2 = 0.47$ ) โดยมีตัวพยากรณ์ที่สำคัญที่สุด คือ ด้านนโยบาย รองลงมา คือ ด้านสารสนเทศ และด้านการให้บริการ มีค่าเบต้าเท่ากับ 0.51, 0.33 และ 0.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 51, 33 และ 25 ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ข้อมูลยังสามารถแสดงให้เห็นว่าระบบสุขภาพทั้ง 3 ด้าน ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือข่ายเขตกรุงเทพมหานคร

2. ผลกระทบและการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถนำเสนอประเด็นย่อย ดังนี้

2.1 ผลกระทบและอุปสรรคของวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติจากเดิมที่เคยมีกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้รับบริการชาวต่างชาติ เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จากประเทศจีนสู่ประเทศไทยตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 มียอดผู้ติดต่อภายในประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยาวนานกระทั่งถึงกลางเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ทำให้โรงแรมแต่ละแห่งถูกยกเลิกการสำรองห้องพักจากผู้รับบริการชาวต่างชาติ ส่งผลให้รายได้หลักจากการให้บริการห้องพักลดลง ในขณะที่งบประมาณการดำเนินงานที่เริ่มต้นทุนคงที่ อาทิ ด้านสาธารณูปโภค ด้านเช่าสถานที่ ด้านระบบบริหารจัดการ ค่าเช่าอุปกรณ์เครื่องจักร และค่าซ่อมบำรุง ยังคงเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงเท่าเดิม ยิ่งไปกว่านั้นทางโรงแรมเครือข่ายกลุ่ม Accor มีนโยบายให้ผู้รับบริการบางแผนกพักการทำงานเป็นเวลาชั่วคราว (Leave Without Pay) เพื่อลดการจ่ายค่าแรงในแต่ละเดือน หรือแม้กระทั่งการเลือกวิธีการลดอัตราเงินเดือนชั่วคราว แต่สำหรับโรงแรมเครือข่ายบางกลุ่มตัดสินใจลดอัตรากำลังคนลงในส่วนร้อยละ 30 – 35 ควบคู่กับการเพิ่มจำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ยังหลงเหลืออยู่ ซึ่งในขณะเดียวกันโรงแรมเครือข่ายกลุ่ม The Okura ยังมีการปรับฐานเงินเดือนและรายได้ของบุคลากรส่วนเพิ่มเติมจากค่าจ้าง (Service Charge) ให้เหมาะสมกับรายรับของโรงแรม นอกจากนี้ ยังพบว่า โรงแรมเครือข่ายบางแห่งอย่างกลุ่ม Hyatt และ Minor ตัดสินใจยุติกิจการ (Close Down) เป็นระยะเวลา 2-3 เดือน ตั้งแต่ในช่วงต้นมีนาคมเป็นต้นไป ในเวลาต่อมาโรงแรมทั่วประเทศที่รัฐบาลสั่งปิดกิจการชั่วคราวทั่วประเทศในช่วงกลางเดือนเมษายนในปีเดียวกัน โดยอาศัย พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงการงดเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัส

ในขณะนั้นโรงแรมเครือข่ายอย่างกลุ่ม Marriott, Centara, Hilton และ Dusit ได้บริการส่งอาหารและเครื่องดื่มถึงที่พัก (Delivery) ผ่านกลุ่มผู้ให้บริการผ่านโปรแกรมประยุกต์ในมือถือ เช่น Grab Food, Food Panda, Line Man เป็นต้น เพื่อเป็นการหารายได้ให้แก่ทางโรงแรมเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะกลับมาเปิดให้บริการห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้อีกครั้งตามสถานการณ์ปกติ ยิ่งไปกว่านั้นยังพบว่า โรงแรมเครือข่ายบางกลุ่มยังให้ความร่วมมือกับรัฐบาลไทย ในการปรับเปลี่ยนการบริการห้องพักทั่วไปให้กลายเป็นที่พักกักกันเพื่อสังเกตอาการเริ่มป่วย (Alternative State Quarantine) สำหรับชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทย รวมถึงที่พักสำหรับบุคลากรทางการแพทย์อาสาสมัคร และผู้ให้บริการในโรงพยาบาล

2.2 มาตรการรับมือวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ของกลุ่มโรงแรมเครือข่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการจะต้องมีการประเมินสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสอย่างจริงจังในทุกกระบวนการให้บริการ ในช่วงของการกลับมาดำเนินกิจการใหม่อีกครั้งตามมาตรการของรัฐบาล ทางโรงแรมเครือข่ายจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายจากผู้รับบริการชาวต่างชาติที่เดินทางมาจากต่างประเทศ เป็นกลุ่มผู้รับบริการชาวไทยภายในประเทศทดแทน รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติที่ยังพำนักอาศัยอยู่ภายในประเทศไทย สำหรับกระบวนการเสริมสร้างความปลอดภัยของโรงแรมเครือข่ายกลุ่มต่างๆ จะมีความคล้ายคลึงกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลักๆ ได้แก่ (1) ส่วนของผู้ให้บริการทุกแผนกของโรงแรม ที่เข้าปฏิบัติงานจะต้องได้รับการคัดกรองทุกวัน เริ่มต้นจากการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายไม่เกิน 37 องศาเซลเซียส สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า ในส่วนของผู้ให้บริการงานส่วนหน้าอนุญาตให้สวมอุปกรณ์ระงับป้องกันน้ำลาย (Face Shield) พร้อมกับสวมถุงมือยาง และรักษาระยะห่างระหว่างบุคคลในขณะปฏิบัติหน้าที่อย่างน้อย 1 เมตร มีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ในแต่ละแผนก และห้องอาหารสำหรับบุคลากรมีการจัดเว้นระยะห่างระหว่างโต๊ะและเก้าอี้ ในระหว่างการปฏิบัติงานหากผู้ให้บริการมีอาการไม่สบายหรือใช้ขึ้นสูงจะต้องยุติการปฏิบัติหน้าที่ทันที (2) ส่วน

ของผู้รับบริการจะต้องได้รับการตรวจวัดอุณหภูมิ ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าก่อนเข้ามาเช็คอินที่แผนกบริการส่วนหน้า โดยทางโรงแรมจะต้องกำหนดให้มีทางเข้า-ออกเพียงทางเดียวเท่านั้น สำหรับบางโรงแรมเครือข่ายบางกลุ่มอย่าง Centara จะมีการเตรียมเครื่องพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสอัจฉริยะ มีมากสำหรับจุดบริการที่ต้องเผชิญหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยตรง รวมทั้งในพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรมจะมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ เช่น หน้าลิฟต์ ทางเดิน ห้องน้ำ เป็นต้น การรับประทานอาหารเช้าหรืออาหารมื้ออื่นๆ ทางโรงแรมจะกำหนดจำนวนการเข้าใช้บริการครั้งละไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อหนึ่งท่าน จำกัดปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ ในส่วนของโรงแรมเครือข่ายกลุ่ม Minor กับ The Okura จะไม่อนุญาตให้ผู้รับบริการไปตักอาหารเข้าด้วยตนเอง เพื่อเป็นการลดและหลีกเลี่ยงการสัมผัส โดยทางผู้รับบริการจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกหรือตักให้ เช่นเดียวกันทางกลุ่ม Accor ที่มีการกำหนดรายการอาหารเช้าที่จำกัดเพียงไม่กี่รายการเท่านั้น การบริการจะมีฝากรอบภาชนะในการให้บริการอาหารภายในห้องพัก นอกจากนี้ ทางโรงแรมเครือข่ายทุกแห่งที่ได้รับมาตรฐานการรับรอง SHA จะต้องกำหนดให้มีการทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่ส่วนกลางอย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง มีการจัดการขยะประเภทกระดาษชำระและหน้ากากอนามัยที่ใช้แล้ว และการขอความร่วมมือให้ผู้รับบริการหลีกเลี่ยงการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ทดแทน เพื่อลดการสัมผัสเชื้อไวรัสที่อาจปะปนมากับธนบัตรหรืออุปกรณ์ส่วนตัวอื่นๆ ของผู้รับบริการ

2.3 การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมเครือข่ายทุกกลุ่มจะต้องเพิ่มงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จะช่วยยกระดับสุขภาวะให้เกิดความปลอดภัยในการบริการยุค New Normal เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิ หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ น้ำยาทำความสะอาดระดับความเข้มข้นสูงมาก (ppm) เป็นต้น นับว่าเป็นรายจ่ายที่จะกลายเป็นต้นทุนคงที่ใหม่ของทางโรงแรมในการดำเนินต่อไปอีกสักระยะจนกว่าจะเชื่อไวรัสดังกล่าวจะไม่สามารถแพร่ระบาดได้ หรือจนกว่าประชาคมโลกจะมีวัคซีนในการป้องกัน ในส่วนของกลุ่ม Accor จะมีขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลจากการจองเกี่ยวกับประวัติของผู้รับบริการ เช่นเดียวกับกลุ่ม Dusit ที่มีการชั่งประวัติการเดินทางในระหว่างการเช็คอินที่เข้าพักร้อนหลัง 14 วัน โดยเฉพาะพื้นที่เสี่ยง หรือการเดินทางกลับจากต่างประเทศ และอาการเจ็บป่วยต่างๆ ภายในห้องพักจะมีกล่องบรรจุหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และทิชชูเปียก สำหรับผู้เข้าพักจำนวน 2 ท่าน ซึ่งผลจากการปรับเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายเดิมจากประเทศจีนและอินเดียมาเป็นกลุ่มผู้รับบริการชาวไทยเป็นการชั่วคราว โดยการปรับลดอัตราค่าบริการให้ถูกลงตามอัตรากำลังซื้อ พร้อมกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในลักษณะการปรับราคาพิเศษ ที่นิยมทำคล้ายกัน คือ Flash Sale ในวันที่เดือนและตัวเลขตรงกัน อาทิ 11:11, 12:12 นอกจากนี้ ยังมีการให้ส่วนลดเฉพาะช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ การจัดนิทรรศการและงานอีเวนต์ที่มีศิลปินภายในโรงแรม ตลอดจนการเข้าร่วมกับกิจกรรมของโครงการ “เราไปเที่ยวกัน” เพื่อรับส่วนลดพิเศษต่อการเดินทางท่องเที่ยวพักผ่อน แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าโรงแรมเครือข่ายกลุ่ม Centara จะไม่สามารถรองรับกลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติได้ จึงเลือกที่จะจับกลุ่มตลาดเป้าหมายที่เป็นคนไทยที่มีรายได้สูงทดแทน ในขณะที่เดียวกันโรงแรมเครือข่ายส่วนใหญ่ยังคงให้ร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในการเข้ารับการตรวจประเมินแนวทางการความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เพื่อให้ได้มาซึ่งตราสัญลักษณ์ SHA เพื่อมาใช้ในการประชาสัมพันธ์และการันตีความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ ยิ่งไปกว่านั้นกลุ่ม IHG ได้มีโปรแกรมการฝึกอบรมเฉพาะเครือข่าย IHG นั่นก็คือ IHG Way of Clean และกลุ่ม Accor ก็มาตามมาตรฐาน Accor’s ALLSAFE ที่มีเนื้อหาคัดคล้ายคลึงกับ SHA เข้ามาเป็นแนวทางการปฏิบัติควบคู่กัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านสุขอนามัยและการป้องกันเชื้อไวรัสโควิด-19 แก่ผู้ให้บริการทุกแผนกให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ โรงแรมเครือข่ายกลุ่ม Marriott ยังมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการจัดการและพัฒนาบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานหลังจากปิดกิจการชั่วคราว โดยจะคัดเลือกบุคลากรใหม่ด้วยการประเมินจากทัศนคติและแนวคิดในการปฏิบัติงานที่แปลกใหม่ ทดแทนบุคลากรเก่าที่มีอายุมากและมีผลการปฏิบัติงานที่คงและยากต่อการพัฒนา

### ข้อสรุปเชิงทฤษฎี

จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่ครอบคลุมความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ นำเสนอออกมาเป็นกระบวนการตามรูปแบบวิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก อ้างอิงจากหลักการของ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2554) พร้อมกับการนำเสนอแผนภาพและการกำหนดออกเป็นขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวางแผนการรับมือการแพร่ระบาดใหม่ของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 รวมทั้งการควบคุมปริมาณผู้ติดเชื้อ แผนกบริการสามารถปรับเปลี่ยนไปตามระดับความรุนแรงตามประกาศของรัฐบาล โดยการควบคุมการบริการด้านสถานที่และด้านช่วงเวลา สำหรับแผนกที่สามารถเปิดให้บริการปกติได้จะเป็นกลุ่มของห้องพัก ห้องประชุม ห้องอาหาร ในขณะที่แผนกที่ไม่สามารถเปิดบริการได้จะเป็นสระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย สปา การบริการอาหารแบบบุฟเฟต์มือเย็น และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในทุกห้องอาหารของโรงแรม

2. การปรับเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายหลักจากเดิมที่มีผู้รับบริการชาวต่างชาติที่เดินทางมาจากต่างประเทศเป็นกลุ่มผู้รับบริการชาวไทย และกลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติที่พำนักอาศัยอยู่ภายในประเทศ พร้อมกับการดึงดูดกลุ่มตลาดเฉพาะใหม่ที่คาดว่าจะมีกำลังซื้อสูงหลังจากที่รัฐบาลอนุญาตให้มีการจัดงานที่สามารถบรรจุผู้เข้าร่วมงานเป็นจำนวนมากได้ เช่น กลุ่มจัดประชุมองค์กร กลุ่มสัมมนา กลุ่มแต่งงาน เป็นต้น รวมทั้งการเลือกกลุ่มของผู้สูงอายุที่ไม่ได้ทำงานสามารถท่องเที่ยวได้ในวันหยุด กลุ่มคนที่ต้องการพักผ่อนและทำงานไปด้วย (Staycation) กลุ่มที่ต้องการเข้าพักอาศัยระยะยาวแบบรายเดือน และการปรับโครงสร้างรายได้ในลักษณะของการเพิ่มบริการอาหารแต่ละมื้อจากครัวกลางของโรงแรมส่งตรงถึงที่ห้องพัก

3. การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ด้วยการติดตั้งเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณต่างๆ ของโรงแรม เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย เจลแอลกอฮอล์ แผ่นรองพื้นผสมน้ำยาฆ่าเชื้อโรค เป็นต้น ที่จะต้องครอบคลุมทั้งในส่วนพื้นที่บริการและสำนักของงานโรงแรม รวมทั้งการทำความสะอาดระบบระบายอากาศลดการสะสมเชื้อโรคและฝุ่น ตลอดจนการจัดทำป้ายและสัญลักษณ์การแจ้งเตือนให้แก่ผู้รับบริการได้รับรู้ข้อมูลการใช้พื้นที่ต่างๆ ภายในอาคารได้อย่างถูกต้อง และการนำระบบ QR CODE ทดแทนการใช้ Key Card เข้าสู่ห้องพัก รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำมาความสะอาดและหลีกเลี่ยงการสัมผัสเชื้อไวรัสที่ทางกลุ่มผู้ให้บริการจำเป็นต้องสวมใส่ตลอดการปฏิบัติหน้าที่ เช่น หน้ากากอนามัย ถุงมือยาง เป็นต้น ซึ่งในกระบวนการดังกล่าวเป็นการเพิ่มงบประมาณด้านความปลอดภัยของทางโรงแรมเพื่อใช้ในการรับมือกับสภาวะวิกฤตที่กำลังเกิดขึ้น

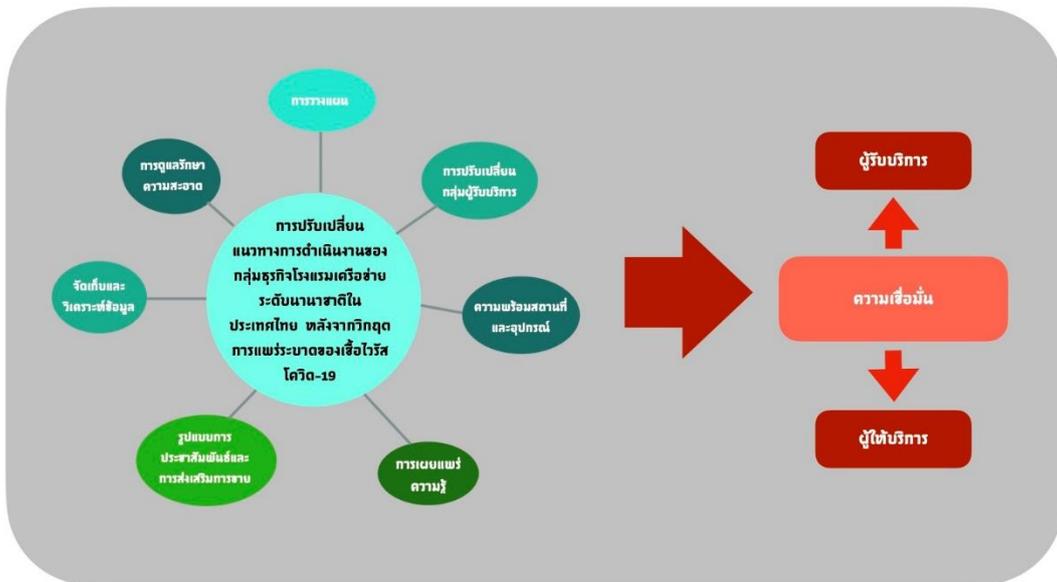
4. การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติและการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ให้กับผู้ให้บริการในทุกแผนก ได้รับทราบในหลักการที่ปลอดภัยประกอบด้วย (1) บริการหลัก (Core Service) ที่ครอบคลุมห้องพักทุกประเภท (2) บริการเสริม (Support Service) ที่เป็นแหล่งรายได้เสริมของโรงแรม เช่น สปา ห้องออกกำลังกาย ห้องอาหาร ห้องประชุม เป็นต้น (3) สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ที่เป็นสิ่งสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายตามโครงสร้างพื้นฐานของโรงแรม เช่น ลิฟต์ ที่จอดรถยนต์ ห้องน้ำสาธารณะ เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถศึกษารายละเอียดจากแผนการดำเนินงาน SHA หรือมาตรฐานของโรงแรมเครือข่ายแต่ละกลุ่มที่ได้รับการถ่ายทอดมากระบบบริหารงานแต่ละเครือข่ายระดับสากล รวมถึงกำหนดตัวแทนบุคลากรในระดับหัวหน้าแผนกในการติดตามผลการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานใหม่อย่างใกล้ชิดทุกขั้นตอน พร้อมกับการจัดทำรายงานผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

5. การกำหนดรูปแบบวิธีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยอาศัยกลุ่มสื่อสังคมออนไลน์อย่าง Facebook หรือ Line กลุ่มผู้บริการทั่วไป ควบคู่กับการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้บริการรายเก่าผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อนำเสนอการบริการหลังกลับมาเปิดใหม่บริการอีกครั้ง โดยเนื้อหาเป็นการนำเสนอมาตรฐานด้านความปลอดภัยเพื่อสร้างความมั่นใจ ช่วยลดต้นทุนด้านการตลาดโดยหลีกเลี่ยงการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และเป็นการโฆษณาแบบดั้งเดิมที่การเรียกเก็บเป็นรายครั้ง ซึ่งทางโรงแรมไม่สามารถแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนเนื้อหาได้ รวมทั้งการกำหนดวิธีการส่งเสริมการขาย

ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้รับบริการรายใหม่ที่เป็นชาวไทย ในลักษณะของการปรับลดอัตราค่าบริการในแต่ละแผนก ให้ถูกลงกว่าเดิม ตลอดจนการเข้าร่วมกับโครงการของรัฐบาล “เราเที่ยวด้วยกัน” ที่ประกอบด้วย 3 สิทธิพิเศษ ได้แก่ (1) ส่วนลดค่าที่พัก 40% ไม่เกิน 3,000 บาท (2) คุปองเงินสดมูลค่า จำนวน 600 บาท สำหรับใช้เป็นค่าอาหารและแหล่งเที่ยวที่ผู้รับบริการสามารถนำมาใช้ในโรงแรมได้อีกด้วย (3) การคืนเงินค่าตัวเครื่องบินโดยสาร 40% ไม่เกิน 1,000 บาทต่อที่นั่ง ห้องพักละ 2 ที่นั่ง

6. การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการที่มีการสำรองที่พักมาแล้วล่วงหน้า รวมถึงกลุ่มของผู้รับบริการที่เดินทางเข้าพักโดยไม่มีการจองล่วงหน้า (Walk-in) เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการประเมินและการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสภายในโรงแรม ผ่านกระบวนการสืบค้นหรือซักถามประวัติการเดินทางในช่วง 14 วันก่อนการเข้าพัก ระหว่างการเข้าพักทางโรงแรมจะชุดอุปกรณ์ทำความสะอาดจัดเตรียมเอาไว้แก่ผู้รับบริการภายในห้องพักและพื้นที่สาธารณะต่างๆ ที่มีผิวสัมผัสร่วม ในกรณีที่พบการติดเชื้อไวรัสภายในโรงแรมจะสามารถลำดับช่วงเวลาของผู้เข้าพักที่ต้องสงสัยเพื่อนำส่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานของรัฐบาลได้ดำเนินการตรวจสอบและติดตามได้อย่างแม่นยำ

7. การดูแลรักษาความสะอาดในทุกส่วนของทางโรงแรมด้วยมาตรฐานหลังกระบวนการบริการสิ้นสุดลง ที่มีรอบความถี่มากขึ้นมากกว่าสถานการณ์ปกติ เริ่มต้นจากการทำความสะอาดห้องและผิวสัมผัสร่วมอย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง มีระบบการจัดการขยะและหน้ากากอนามัยที่ใช้แล้ว และการฉีดสเปรย์ฆ่าเชื้อโรคในจุดต่างๆ ในขณะที่ห้องอาหารมีการทำความสะอาดโต๊ะ-เก้าอี้ เครื่องมืออุปกรณ์การบริการทุกประเภทวันละ 3 ครั้ง สำหรับโรงแรมที่มีบริการห้องประชุมจะต้องมีการจัดโต๊ะ-เก้าอี้ให้มีระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร พร้อมทั้งการทำความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการขยายเครื่องเสียงที่ใช้ร่วมกันทุกประเภท สำหรับพื้นที่สาธารณะส่วนกลางมีการบริการเจลแอลกอฮอล์ ทำความสะอาดพื้นอย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง และกำหนดให้มีทางเข้า-ออกเพียงจุดเดียว จากข้อสรุปเชิงทฤษฎีของการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สามารถอธิบายดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

**อภิปรายผล**

1. ระบบสุขภาพที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือชายนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

1.1 ระบบสุขภาพ ด้านนโยบายและธรรมาภิบาล ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือชายนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทิศทางของโรงแรมเครือชายนานาชาติ จำเป็นจะต้องกำหนดมาตรการการป้องกันวิกฤตของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตามมาตรการของรัฐบาลที่ได้ประกาศไว้ให้แก่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยเริ่มต้นจากด้วยการกำหนดจุดคัดกรองและมีทางเข้า-ออกเพียงทางเดียว การบันทึกข้อมูลการเข้าพักผ่านระบบ QR CODE ไทยชนะ เนื่องจากข้อกำหนดเหล่านี้จะช่วยลดปริมาณการแพร่ระบาด รวมทั้งยังเป็นการติดตามประวัติของผู้รับบริการที่มีความเสี่ยงหรือคาดว่าเป็นพาหะในการแพร่เชื้อไวรัส นอกจากนี้ทางโรงแรมยังคงจะต้องมีการคัดแยกขยะและกำจัดขยะที่มีมาตรฐานทั้งการแสดงสี ภาชนะที่บรรจุ และผู้ให้บริการที่คอยทำหน้าที่ดูแลในแต่ละจุดให้ชัดเจน เพื่อช่วยส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ผู้ให้บริการแผนกแม่บ้านที่ต้องสัมผัสกับขยะโดยตรงสามารถเคลื่อนย้ายไปยังจุดรองรับของทางเทศบาลนครกรุงเทพและสร้างไม่มลพิษต่อสิ่งแวดล้อม จะเห็นได้ว่านโยบายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร หากมีการกำหนดทิศทางที่พิจารณาถึงผลกระทบรอบด้านจะส่งผลดีทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อส่วนรวม ตลอดจนยังเป็นแนวทางการจัดระเบียบเพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อันนำไปสู่มาตรฐานในการปฏิบัติงานและความน่าเชื่อถือสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวี รักษกุล (2563) ที่กล่าวถึง การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็ต่อเมื่อ องค์กรให้ความสำคัญกับประชาชนด้วยการบริหารและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้ประชาชนพึงพอใจเกิดความสงบสุขแต่การกระทำต้องสอดคล้องกับภารกิจที่ได้กำหนดโดยผู้บริหารตามนโยบายองค์กร โดยเฉพาะภาคเอกชนจะต้องเฝ้าระวังถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศทางธรรมชาติที่อาจกลายเป็นที่รองรับของปัจจัยที่เป็นผลกระทบเชิงลบจากกระบวนการผลิต เช่น ฤดูกาลแปรปรวน จำนวนขยะมูลฝอย คุณภาพอากาศ ปริมาณน้ำเสีย โรคระบาด เป็นต้น

อย่างไรก็ตามนโยบายและธรรมาภิบาลยังเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดหลักการสร้างความไว้วางใจที่เกิดจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารและยังเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร อาทิ โรงแรมเครือชายนานาชาติ Accor ที่ถ่ายทอดออกมาในลักษณะของกฎระเบียบที่เป็นข้อบังคับให้กับผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามทุกโรงแรมภายใต้เครือชายนานาชาติแบบเดียวกันทั่วโลก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมา วุฒิสิลป์ และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ที่กล่าวว่าถึงธุรกิจที่มักจะเกิดความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการได้ ผู้ให้บริการจะต้องมีการกำหนดกฎระเบียบที่มีแบบแผนในการควบคุมพฤติกรรมของผู้รับบริการ เพื่อรักษาทรัพยากรทางด้านกายภาพที่สามารถส่งต่อไปยังผู้รับบริการรายใหม่ได้ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน ในขณะที่เดียวกันกระบวนการที่สำคัญดังกล่าวจะต้องดำเนินการไปด้วยความสุภาพ รวมทั้งการใช้ธรรมาภิบาลไม่ตรีจากผู้ให้บริการเพื่อขับกล่อมและจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดการคล้อยตามด้วยความเต็มใจ ดังนั้นระบบสุขภาพ ด้านนโยบายและธรรมาภิบาลส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

1.2 ระบบสุขภาพ ด้านสารสนเทศ ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือชายนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมเครือชายนานาชาติกลุ่มอย่าง IHG และ Minor ยังคงได้รับมาตรฐาน SHA ที่จะช่วยนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความปลอดภัยของโรงแรมไปยังช่องทางต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจก่อนการเข้าพัก ในขณะที่ผู้รับบริการจะพบเห็นป้ายประชาสัมพันธ์การให้คำแนะนำกับการปฏิบัติตัวในระหว่างการเข้าพักภายในโรงแรม อาทิ การติดประกาศป้ายขอความร่วมมือการสวมใส่หน้ากากอนามัยในขณะที่ใช้บริการ การจำกัดปริมาณที่นั่งในห้องอาหาร การเว้นระยะห่างเมื่อต้องเข้าแถวรอรับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องระหว่างการเข้าพักและรับบริการในแผนกต่างๆ ตามช่วงเวลาที่กำหนด ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับ

การหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 และการเฝ้าสังเกตผู้ต้องสงสัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปีทมา สิทธิโชค (2559) พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะเกิดการรับรู้ข่าวสารจากแหล่งต่างๆ มากมาย ซึ่งการออกแบบเนื้อหาในการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ต้องมีรายละเอียดเชิงลึก เนื่องจากผู้รับบริการใช้เวลาการตัดสินใจเลือกที่พักบริการกับทางโรงแรมที่ให้ข้อมูลได้ครบถ้วนก่อนเสมอ ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการสำรองห้องพัก รูปภาพ และข้อความที่ระบุถึงลักษณะของห้องพักแต่ละประเภท เงื่อนไขการใช้บริการ ระดับราคาของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม ดังนั้นระบบสุขภาพ ด้านสารสนเทศ ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุชรินทร์ ดิษฐมา และนาถรพี ชัยมงคล (2562) พบว่า ก่อนการตัดสินใจสำรองห้องพักผ่านตัวแทนจำหน่ายออนไลน์ (OTA: Online Travel Agent) และกลุ่มของสื่อสังคมออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการรายละเอียดที่เป็นข้อเสนอเกี่ยวกับราคาสุดพิเศษในลักษณะของกิจกรรมส่งเสริมการขาย ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ กลุ่มผู้รับบริการเดินทางมาถึงโรงแรมและจะต้องได้รับการปฏิบัติตามที่โรงแรมได้มีการแจ้งเอาไว้ล่วงหน้าทุกประการ หากทางโรงแรมสามารถตอบสนองตามสิ่งที่ได้ประกาศออกไปครบถ้วน สามารถยืนยันได้ว่า ข้อมูลข่าวสารจากทางโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นระบบสุขภาพ ด้านสารสนเทศ ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

1.3 ระบบสุขภาพ ด้านการให้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า โรงแรมเครือข่ายทุกแห่งจะมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ หรือสบู่ล้างมือสำหรับผู้รับบริการ พร้อมทั้งมีการทำความสะอาดโดยรอบทั้งบริเวณพื้นที่ส่วนกลางและพื้นที่ผิวสัมผัสภายในห้องพักอย่างสม่ำเสมอ มีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ต่างๆ ในการเข้ารับบริการด้วยการเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตรในระหว่างการให้บริการ และระหว่างการประสานงานกันของผู้ให้บริการภายในแผนก กระบวนการเหล่านี้ยังแสดงให้เห็นถึงความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชทร ทิพย์ศรี และวสุธิดา นุริตมนต์ (2562) ที่กล่าวว่า การเอาใจใส่ของผู้ให้บริการเป็นการสร้างความมั่นใจและนำไปสู่การตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ที่จะต้องพิจารณาถึงความคาดหวังของผู้รับบริการพื้นฐานตามสถานการณ์จำเป็นในขณะนั้น โดยการอาศัยหลักการสร้างสัมพันธภาพที่ตอบสนองความต้องการด้วยสถานที่ที่มีความปลอดภัยและเป็นระเบียบ ตลอดจนการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อความต้องการ

ถึงแม้ว่าการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ยังคงเป็นสภาวะวิกฤตที่มีความต่อเนื่อง ซึ่งการแพร่ระบาดอาจมีระยะเวลายาวนานกว่า 1 ปี โดยรูปแบบการบริหารต้องเกิดการเปลี่ยนแปลงภายใต้ระดับความรุนแรงที่จะต้องมีการประเมินแบบรายวันตามจำนวนของผู้ติดเชื้อที่เกิดขึ้น สอดคล้องบทวิเคราะห์ของทักษิณา แสนเย็น, วรุฒิ เว้นบาป, วีรพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, กุลธวัช ศรายุทธ และอาภาภรณ์ หาโสีะ (2563) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการ ที่ผู้รับบริการยุคใหม่มีการประเมินความจำเป็นในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ อย่างถี่ถ้วน สาเหตุหลักมากจากความไม่ปลอดภัยของพื้นที่ที่มีผู้คนแออัดเป็นจำนวนมาก ประกอบกับสภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดในครั้งนี้ ทำให้ภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่สูญเสียรายได้จากการประกอบอาชีพ รวมทั้งยังมีรายจ่ายเพิ่มขึ้นจากเดิม ซึ่งการบริการภายใต้บริบทของ New Normal จะต้องเลือกนำเสนอการบริการที่มีความเสี่ยงระดับต่ำ ได้แก่ การสัมผัสจุดบริการภายในพื้นที่สาธารณะที่มีคนอยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก การลดจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่มีความจำเป็นต่อการใช้งาน และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้มีระดับราคาที่ถูกลงกว่าเดิม เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มตลาดเป้าหมายที่เป็นผู้รับบริการภายในประเทศ ทดแทนรายได้ที่สูญเสียไปจากผู้รับบริการชาวต่างชาติที่ยังไม่สามารถเข้ามาประเทศไทยได้ในขณะนี้ ดังนั้นระบบสุขภาพ ด้านการให้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

2. การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

2.1 ผลกระทบและอุปสรรคของวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อโรงแรมเครือช่ายนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมเครือช่ายแต่ละกลุ่มได้เผชิญกับปัญหาด้านรายได้ที่ลดลงจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่สามารถเดินทางเข้าพักอาศัย เนื่องจากเที่ยวบินจากต่างประเทศถูกระงับเอาไว้เป็นการชั่วคราวเพื่อลดการแพร่ระบาดของกลุ่มผู้ติดเชื้อจากต่างประเทศ การสำรองห้องพักผ่านช่องทางต่างๆ ถูกยกเลิกอย่างกระทันหัน ในขณะที่ประเทศไทยยังคงพยายยอดผู้ติดเชื้อภายในประเทศที่เกิดการแพร่ระบาดไปยังภูมิภาคต่างๆ ในช่วงปลายเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม พ.ศ. 2563 ทางผู้บริหารโรงแรมได้ตระหนักถึงความเสี่ยงจากการแพร่ระบาด และปัญหาภาระรายจ่ายที่เพิ่มขึ้นจากสภาวะวิกฤตที่ไม่สามารถควบคุมได้ โรงแรมเครือช่ายบางแห่งได้ปรับเปลี่ยนการบริการจากห้องพักไปสู่รูปแบบอาหารและเครื่องดื่มแบบ Delivery เพื่อการสร้างรายได้ชดเชยเป็นการชั่วคราว แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่า โรงแรมเครือช่ายบางกลุ่มจำนวนไม่น้อยตัดสินใจลดจำนวนชั่วโมงการทำงานของบุคลากร หรือแม้กระทั่งการปรับฐานเงินเดือนและ Service Charge ตลอดจนการปิดกิจการเพื่อประเมินสถานการณ์การแพร่ระบาด ประกอบกับผู้รับบริการส่วนใหญ่ต่างเริ่มหวาดกลัวการเดินทางไปในพื้นที่แออัดหรือสถานที่ที่มีผู้คนเป็นจำนวนมาก การปรับเปลี่ยนกิจกรรมการท่องเที่ยวจากการพักค้างคืนเป็นการเดินทางลักษณะไปเช้า-เย็นกลับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑิรา เกียรติถาวรนนท์ (2558) พบว่า ธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบจากการเกิดวิกฤตการณ์ทางการเมืองและความไม่สงบในจังหวัดสงขลาทางด้านนักท่องเที่ยว โดยวิกฤตการณ์ทางการเมืองและความไม่สงบที่เกิดขึ้น ส่งผลต่อการลดลงของจำนวนผู้รับบริการอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะในช่วงเริ่มต้นที่กลุ่มผู้รับบริการจำนวนมากเกิดความหวาดกลัวและขาดความเชื่อมั่นต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อการยกเลิกการจองห้องพักในช่วงเวลากระชั้นชิด ทำให้ผู้ประกอบการสูญเสีย รายได้จำนวนมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพงศ์ รักใหม่, เยาวภรณ์ เลิศกุลทานนท์, กาญจนา แชนนอน และกชกร มนตรีสุขศิริกุล (2560) อธิบายว่า ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องควบคุมต้นทุนและมีกลยุทธ์การจัดการบุคลากรที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในภาวะวิกฤตที่ระยะสั้นและระยะยาว โดยการลดต้นทุนค่าแรงงานและชะลอการเข้ารับบุคลากรใหม่

2.2 มาตรการรับมือวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ของกลุ่มโรงแรมเครือช่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมเครือช่ายที่กลับมาเปิดกิจการใหม่อีกครั้งยังคงคำนึงถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ที่พัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความปลอดภัยตามเงื่อนไขของกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภายใต้มาตรฐานของตรา SHA ที่ครอบคลุมการดูแลตั้งแต่ระดับผู้บริหารที่จะต้องปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานระดับกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม รวมถึงกลุ่มผู้ให้บริการที่จะต้องมีการตรวจสุขภาพร่างกาย พร้อมกับการฝึกอบรมเพิ่มเติมองค์ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย การสังเกตอาการของกลุ่มผู้เข้าพักที่คาดว่าจะติดเชื้อ และการปฏิบัติงานในแต่ละแผนกที่ต้องดูแลผู้รับบริการโดยตรง ตลอดจนการคัดกรองของผู้รับบริการและการขอความร่วมมือในการปฏิบัติตามคำแนะนำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุรุลลา ตีอระ และอาณีชะห์ ลาเต๊ะ (2559) พบว่า นักวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะพิจารณานอกจากจะพิจารณาเกณฑ์การคัดเลือกเพื่อบรรจุอัตรากำลังคนเข้าสู่แผนกต่างๆ แล้ว การเตรียมข้อมูลหรือการค้นคว้าประเด็นที่เป็นความรู้ใหม่จากหน่วยงานภายนอก สำหรับใช้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหลักสูตรพัฒนาคุณค่าของบุคลากรนับว่ายังเป็นอีกหนึ่งหน้าที่ที่สำคัญ ซึ่งจะต้องมุ่งมั่นให้บุคลากรมีทักษะความรู้ที่สูงขึ้นและสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างมืออาชีพ จึงเป็นตัวชี้วัดที่จะช่วยให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัย Jiang & Wen (2020) พบว่า การปรับตัวของกลุ่มธุรกิจโรงแรมท่ามกลางวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 การปรับตัวโดยการใช้มาตรฐานการรักษาความสะอาดเพื่อทำการตลาดในยุคที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับมาตรฐานความสะอาดในการให้บริการของธุรกิจ ความท้าทายของผู้ประกอบการจำเป็นต้องประเมินโครงสร้างองค์กรเพื่อให้เกิดการดำเนินธุรกิจภายในบรรทัดฐานใหม่ที่มีความเหมาะสมมากที่สุด

2.3 การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือช่ายระดับนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมเครือช่ายแต่ละกลุ่มมีความ

จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาพักอาศัยภายในประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่ศักยภาพการซื้อสินค้าและบริการในมูลค่าสูงกว่าผู้รับบริการชาวไทย แต่ท่ามกลางวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสที่เกิดขึ้นทางผู้ประกอบการและผู้ให้บริการจำเป็นต้องทำความเข้าใจพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายใหม่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ควบคู่กับการใช้กิจกรรมส่งเสริมการขายในระดับด้วยเทคนิคการตัดราคาตามช่วงฤดูกาล รวมทั้งการค้นหากลุ่มเป้าหมายภายในประเทศใหม่ที่เป็นกลุ่มตลาดเฉพาะ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Harri & He (2020) พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมระยะสั้นของผู้รับบริการจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ครั้งนี้ อาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิธีการบริโภคสินค้าและบริการของผู้ประกอบการอย่างถาวร ดังนั้นทางผู้ให้บริการต้องพึงพาจรรยาบรรณด้วยการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นความจริงแก่ผู้รับบริการให้ได้รับทราบ รวมถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยกลยุทธ์หรือวิธีการใหม่ อย่างไรก็ตามการตัดสินใจของผู้บริหารโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติครั้งนี้ นับมาเป็นโอกาสอันดีที่จะได้คัดเลือกผู้รับบริการที่มีคุณภาพให้แก่ทางโรงแรม การรักษาระยะห่างทางสังคมเป็นการจัดการเข้าถึงทรัพยากรที่จะช่วยยืดอายุความสมบูรณ์ในเชิงกายภาพด้วยมาตรฐานบังคับใช้ ที่ในอนาคตจะกลายเป็นวิถีปกติ มิใช่วิถีปกติใหม่ในช่วงการแพร่ระบาดเริ่มต้น ผู้รับบริการถูกปลูกฝังจนเกิดความคุ้นชินและกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของสังคมในที่สุด สอดคล้องกับบทวิเคราะห์ของ Thu, Hong, Hai, & Tuan (2020) พบว่า วิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสจะช่วยคืนความสมดุลแก่ระบบนิเวศ การเดินทางในแต่ละครั้งจะถูกพิจารณาอย่างรอบคอบเนื่องจากความไม่ปลอดภัยอยู่รอบตัว การดำเนินชีวิตภายใต้กฎเกณฑ์อย่างการใส่อุปกรณ์ป้องกันประจำวัน การรักษาระยะห่างทางสังคม การทำความสะอาดพื้นที่หลังการใช้งานทันที ทั้งหมดจะกลายเป็นกรอบที่ใช้ในการควบคุมผู้รับบริการให้ได้รับความปลอดภัยและเกิดความเชื่อมั่นในมาตรฐานการบริการที่มั่นคง ที่สามารถใช้เป็นแผนแม่บทหากในอนาคตมีการระบาดของโรคใหม่เกิดขึ้นอีกครั้ง

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า โรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติในประเทศไทยส่วนใหญ่ มีการปรับวิธีการแบ่งและกำหนดกลุ่มตลาดเป้าหมายเดียวกันนั่นก็คือ ผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติที่พำนักอาศัยอยู่ในราชอาณาจักรไทย นำไปสู่การใช้ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดด้านราคาให้ลดลง (Cutting Rate) เพื่อให้สามารถจูงใจกลุ่มผู้รับบริการให้เดินทางมาเข้าพัก ซึ่งผลลัพธ์ที่ตามเป็นไปในทิศทางเดียวกันก่อให้เกิดการลดระดับมูลค่าทางตราสินค้าและตำแหน่งทางการตลาด ในอนาคตอาจจะต้องอาศัยระยะเวลาพอสมควรที่จะกอบกู้ภาพลักษณ์ทางตราสินค้าให้กลับมาในตำแหน่งทางการตลาดเดิมได้ อีกทั้งยังนำไปสู่สภาวะการแข่งขันทางการตลาดน่านน้ำสีแดง (Red Ocean) ในขณะที่เดียวกันทางโรงแรมจะต้องเตรียมรับมือกับโรงแรมอิสระที่สามารถปรับระดับราคาให้ต่ำกว่า เพื่อแย่งชิงกลุ่มตลาดเป้าหมายเดียวกับโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ รวมทั้งยังเป็นกลุ่มคู่แข่งทางอ้อมที่มีต้นทุนการผลิตที่ต่ำกว่าโรงแรมเครือข่าย ดังนั้นทางผู้บริหารโรงแรมเครือข่ายนานาชาติควรให้ความสำคัญกับการสร้างมูลค่าการบริการ โดยอาศัยการร่วมลงทุนในกิจกรรมส่งเสริมการขายด้วยในลักษณะของการร่วมลงทุนระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว เช่น ภัตตาคาร สายการบิน บริษัทจัดนำเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น เพื่อสร้างสรรค์แคมเปญการตลาดที่จะให้ผลตอบแทนร่วมกันทั้งโรงแรมและกับพันธมิตร อีกทั้งการดำเนินงานลักษณะนี้ยังสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลของผู้รับบริการระหว่างกันได้อีกด้วย

1.2 จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้รับบริการหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสสิ้นสุดลง นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องนำกลับไปพิจารณาเกี่ยวกับประเด็นการออกแบบห้องพักหรือการปรับปรุงห้องพักเดิม อาจจะต้องประเมินความจำเป็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่นำเข้าไปจัดวางให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมการดูแลสุขภาพอนามัยของกลุ่มผู้รับบริการยุคใหม่อาจหลีกเลี่ยงการสัมผัสสิ่งของต่างๆ ภายในห้องพักที่ไม่จำเป็น หาก

ทางโรงแรมมีการวางแผนปรับเปลี่ยนสัดส่วนของห้องและเลือกใช้สิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะในปริมาณที่เหมาะสม จะช่วยประหยัดต้นทุนด้านการซ่อมบำรุงได้รักษาได้และผู้ใช้บริการยังสามารถทำความสะอาดได้สะดวกเร็วมากยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกหน่วยวิเคราะห์ข้อมูลในกลุ่มของธุรกิจโรงแรมเครือข่าย ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น เพื่อให้ผลการศึกษสามารถอธิบายถึงสภาวะวิกฤตที่เกิดจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อไปยังการดำเนินการโรงแรมของภูมิภาคอื่นๆ ผู้วิจัยที่สนใจสามารถเลือกพื้นที่เศรษฐกิจที่น่าสนใจและคาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดในครั้งนี้ เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต พัทยา หาดใหญ่ ขอนแก่น เป็นต้น รวมทั้งยังสามารถเลือกที่จะศึกษาไปยังกลุ่มธุรกิจโรงแรมอิสระ หรือแม้กระทั่งกลุ่มธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมประเภทอื่นๆ ได้แก่ โฮมสเตย์ โรงแรมบูติก และโฮสเทล เพื่อให้ทราบถึงทิศทางการปรับตัวท่ามกลางการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ของกลุ่มผู้ให้บริการ ที่จะต้องควบคุมต้นทุนภายใต้โครงสร้างทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดแตกต่างจากธุรกิจโรงแรมแบบเครือข่ายระดับสากล

2.2 จากการศึกษาครั้งนี้ ถึงแม้ว่าผู้วิจัยจะเลือกเทคนิคการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณที่รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการ ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพที่รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารโรงแรมนั้น การขยายขอบเขตการศึกษาไปสู่การจัดทำกลยุทธ์หรือแผนการพัฒนาเชิงนโยบายผ่านมุมมอง ที่จะก่อให้เกิดทิศทางที่การขับเคลื่อนกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์ที่ในการควบคุมคุณภาพบริการให้เกิดมาตรฐานด้านความปลอดภัย โดยผู้สนใจสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีวิทยาการวิจัยแบบมีส่วนร่วม และการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนเพิ่มเติม เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงสาธารณสุข การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทย เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถนำเสนอผลการศึกษาที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการเฝ้าระวังวิกฤต หากมีการอุบัติใหม่ของโรคระบาดประเภทอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นหลังจากเชื้อไวรัสโควิด-19

2.3 จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตการบริหารงานและการควบคุมทรัพยากรภายในโรงแรม ที่จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจภายในบริบทของ New Normal ที่ทางผู้ให้บริการจะต้องจัดเตรียมสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ และอัตรากำลังบุคลากรให้มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยในระดับมหภาคที่ยากต่อการควบคุม แต่อย่างไรก็ตามการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานยังจำเป็นต้องเทคนิคทางการตลาดที่มีร่วมสมัยเหมาะกับการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายภายในประเทศเป็นเพียงโอกาสเดียวที่จะแก้ไขโครงสร้างรายได้ให้แก่ทางโรงแรม จนกว่าประชาคมโลกจะสามารถนำวัคซีนมาใช้กับมนุษย์ป้องกันการแพร่ระบาด จึงจะสามารถเดินทางระหว่างประเทศได้เช่นเดิม ดังนั้นผู้วิจัยที่สนใจสามารถพัฒนาประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดภายใต้วิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืนกับกลุ่มผู้รับบริการภายในประเทศไทย ที่จะต้องศึกษาที่การวิเคราะห์เนื้อหาและการกำหนดช่องทางการสื่อสาร โดยสามารถเก็บข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายการตลาดและผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติ ผลการศึกษาที่เกิดขึ้นสามารถอธิบายถึงการแบ่งกลุ่มตลาด การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และการกำหนดตำแหน่งทางการตลาด ตลอดจนการบริหารตัวแทนคนกลางในการจัดจำหน่ายห้องพักและบริการที่เหมาะสมต่อไป

## บรรณานุกรม

- กนกพรรณ อรรถนสกุล, รุจิรัตน์ โชติช่วงสถาพร และสุธาสิณี เลิศวัชรสารกุล. (2563). *คู่มือเอาตัวรอดจากไวรัสฉบับกะทัดรัด*. กรุงเทพฯ: อະเดย์.
- กรมการท่องเที่ยว. (2561). *แผนยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยว พ.ศ. 2561-2564 ของกรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: วิโอพี ก๊อปปี้ปรีน.

- กองบรรณาธิการวอยซ์ออนไลน์. (2563). โควิด-19 อาจทำให้คนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตกงานถึง 50 ล้านตำแหน่ง. สืบค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2563, จาก <https://www.voicetv.co.th/read/S4kxpS-DQ?fbclid=IwAR28VTA9ZyYaMNY6m-Uum1LEsubpr W01D1Hb-diUvMz-n-LuElKC4So51h0>.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). แผนการดำเนินโครงการ แนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย. กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาสินค้าการท่องเที่ยว ด้านสินค้าและธุรกิจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ฉัตรชัย อุดชธรรม. (2558). การดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลม่กไห้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรสาธารณสุขบัณฑิต). สาขาวิชาการบริการสาธารณสุข มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ชุติมา วุฒิสิลป์ และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. *Veridian E-Journal Silpakorn University สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 8(2), 2066-2079.
- ไซมอน เอครอยด์. (2563). ประเทศไทยสู่ปี 2030 จับกระแสอนาคตอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย. กรุงเทพฯ: อมาเดอุสเอเชีย จำกัด.
- ณภัทร ทิพย์ศรี และวสุธิดา นุริตมนต์. (2562). อิทธิพลของคุณภาพบริการและการบริหารความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ: การศึกษาเชิงประจักษ์ลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 33(105), 175-186.
- ทวี รักสกุล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติของราชการ ส่วนภูมิภาคในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 2(5), 1-13.
- ทักษิณา แสนเย็น, วรวิมล เว้นบาป, วีรพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, กุลธวัช ศรายุทธ และอาภาภรณ์ หาโสีะ. (2563). บทวิเคราะห์การรับมือโรคโควิด-19: ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(2), 210-220.
- ไทยรัฐฉบับพิมพ์. (2563). โรงแรมของรัฐสั่งปิดช่วยลูกจ้างได้เงิน. สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2563, จาก [https://www.thairath.co.th/news/business/market-business/1806109?fbclid=IwAR1PhFLDS1K XgCj4Mt5iWuC2jeuFmPlfsj4Nv2v9\\_N6TFhjEkD2UjQCF-Ts](https://www.thairath.co.th/news/business/market-business/1806109?fbclid=IwAR1PhFLDS1K XgCj4Mt5iWuC2jeuFmPlfsj4Nv2v9_N6TFhjEkD2UjQCF-Ts).
- ธงชัย ชลศิริพงษ์. (2563). *ไม่รอด! Marriott เตรียมสั่งพักงานลูกจ้างหลายหมื่นราย ไม่จ่ายเงินให้ แต่ยังได้สิทธิ์รักษาพยาบาล*. สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2563, จาก <https://brandinside.asia/marriott-furlough-tens-of-thousands-of-employees/?fbclid=IwAR0FZbovACNvmu4fbvVa6tFoVqcZ1dF-WOLG7mWfZ-iXX9jhzKbzM3yuWBg>.
- นุรีโลลา ตีอระ และอานีซะห์ ลาเต๊ะ. (2559). การสรรหาและเลือกสรรบุคลากรเข้าทำงานบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้ง (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรบัณฑิต). สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยวลัยสงขลานครินทร์. สงขลา.
- บุษรินทร์ ดิษฐมา และนาถรพี ชัยมงคล. (2562). ปัจจัยทางการสื่อสารการตลาดและรูปแบบการดำเนินชีวิต ที่มีผลต่อการกลับมาเลือกใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันซ้ำของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยังจังหวัดกระบี่. *วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 14(1), 153-170.
- บิล เกตส์. (2563). *Bill Gates เตือน 4 ธุรกิจ: โรงแรม, ร้านอาหาร, ท่องเที่ยว, จัดอีเวนต์ 'เงื้อมยาว' หลัง โควิด-19 พร้อมชี้วิธีแก้ไขด่วน*. สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน 2563, จาก <https://www.ceochannels.com/bill-gates-warned-3-businesses-that-will-change-forever-after-covid-19/?fbclid=IwAR0F3ghYdz2tV5Jm3aazp44GPuHK562L83a1QKjFzS6UW 7KXCUq9Pv3aqs>.

- บิลล์ ไฮเนคกี. (2563). *สรุปแนวคิด Bill Heinecke* ชายผู้เป็นเจ้าของโรงแรมของ 530 แห่งท่ามกลางวิกฤตโควิด-19. สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2563, จาก <https://www.billionmindset.com/bill-heinecke-how-hotel-would-change-after-covid19/?fbclid=IwR3PGDACzyPsOEswrG4gCb7GRNMceDmiras0wT9GvZFzaTmCu-jH8XjeyQ>.
- ปัทมา สิทธิโชค. (2559). *การจัดการโรงแรมสไตล์บูติกที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกมาใช้บริการที่สุรินทรา บุติก รีสอร์ท ของผู้บริหารมืออาชีพต่างชาติ* (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- มณฑิรา เกียรติถาวรนนท์. (2558). *การจัดการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายใต้วิกฤตการณ์ทาง การเมืองและความไม่สงบในจังหวัดสงขลา* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา.
- มีงสรรพ์ ขาวสอาด. (2563). *นัยของนิวนอร์มอลต่อธุรกิจท่องเที่ยวไทย*. สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2563, จาก [https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/650145?utm\\_source=homepage&utm\\_medium=internal\\_referral&utm\\_campaign=columnist&fbclid=IwAR1efZIR8brEh188jcijt\\_8cinqVHrbF7sGZ7e88xLbZ65Mx7jSp-N7ZLa4](https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/650145?utm_source=homepage&utm_medium=internal_referral&utm_campaign=columnist&fbclid=IwAR1efZIR8brEh188jcijt_8cinqVHrbF7sGZ7e88xLbZ65Mx7jSp-N7ZLa4).
- ยุทธศักดิ์ สุภสร. (2563). *ททท.ชี้อีก 5 เดือนฟื้นแนว “จีน” เริ่มส่งสัญญาณบวก*. สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2563, จาก <https://www.prachachat.net/tourism/news-455435>.
- วัลนิกา ฉลากบาง. (2560). การวิจัยผสมผสาน (Mixed Methods Research). *วารสารมหาวิทยาลัยมหานครพนม*, 7(2), 124-132.
- ศิริพงศ์ รักใหม่, เยาวภรณ์ เลิศกุลทานนท์, กาญจนา แชนนอน และกชกร มนตรีสุขศิริกุล. (2560). การจัดการภาวะวิกฤตในธุรกิจโรงแรม. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(1), 345-354.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2554). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ ยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- Harri, H., & He, L. (2020). The Impact of Covid-19 Pandemic on Corporate Social Responsibility and Marketing Philosophy. *Journal of Business Research*, 116, 176-182.
- Jiang, Y., & Wen, J. (2020). Effects of COVID-19 on Hotel Marketing and Management: A Perspective. *International Journal of Contemporary of Hospitality Management*, 32(8), 2563-2573.
- Khan, N. S. (2014). Qualitative Research Method: Grounded Theory. *International Journal of Business and Management*, 9(11), 224-233.
- Thu, P., T., Hong N., P., Hai, M., N., & Tuan, A., L. (2020). Effect of the Social Distancing Measures on the Spread of COVID-19 in 10 Highly Infected Countries. *Science of The Total Environment*, 742, 1-8.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory Statistic* (2nd ed.). New York: Harper & Row.

Received:	01-10-2020
Revised:	08-12-2020
Accepted:	21-12-2020

## An Empirical Analysis of Continuous Use Intention in Mobile Food Delivery App Considering the Herd Behavior

Limin Ran<sup>1</sup>

[1178986958@qq.com](mailto:1178986958@qq.com)

Zhongwu Li<sup>2</sup>

[Zhongwu.li@nida.ac.th](mailto:Zhongwu.li@nida.ac.th)

### Abstract

With the development and widespread of mobile networks, mobile food delivery has gradually become a very important part of people's lives through the transformation of people's consumption concepts. Based on TAM, D&M, and ECM, this paper introduces ten potential variables and supposes 17 paths to construct the theoretical framework. It discusses the factors affecting the continuous use intention of mobile food delivery app customers and the size of the influence between the influencing factors. According to the results of 1040 effective questionnaires, Warp-PLS was used to verify the model and its hypothesis. The results showed that 14 of the hypothesized paths were supported. The perceived risk negatively had an effect on continuous use intention, perceived ease of use, and perceived usefulness; The higher perceived ease of use, the higher perceived usefulness; perceived ease of use and perceived usefulness affected satisfaction positively; The system quality, information quality, service quality had a positive effect on satisfaction. And there was a positive correlation between system quality, information quality, and continuous use intention. The herd behavior negatively affected the relationship between satisfaction and continuous use intention. Finally, based on the data analysis results, this paper proposed some research conclusions. It is hoped it can give other mobile food delivery merchants the assistance of decision-making in formulating marketing strategies.

**Keywords:** Herd Behavior (HB), switching costs (SC), Continuous Use Intention (CUI), Warp-PLS, Mobile Food Delivery App

<sup>1</sup> PhD Candidate, International College, National Institute of Development Administration, Bangkok, Thailand

<sup>2</sup> PhD, International College, National Institute of Development Administration, Bangkok, Thailand.

## *Introduction*

With the development and popularization of mobile networks and the acceleration of people's life, people need a faster way to meet their daily dining needs— mobile food delivery app. At present, there are three mainstream mobile food delivery platforms in China: Meituan, Are You Hungry, Baidu Mobile Food Delivery. There are also Ordering Secretaries, Word-of-mouth Mobile Food Delivery, Public Comment Mobile Food Delivery, Dajia Food Society, Takeaway Superman, Click Me, and so on.

In the past, the main business of mobile food delivery was catering to food. At present, the mobile food distribution business has been fully expanded. In addition to food and beverages, it also provides home delivery of fruits, vegetables, flowers, desserts, and medicines. There are even some housekeeping services like caring for the elderly, children, cleaning, repairing furniture and appliances, etc (Sun & Kong, 2016).

Trustdata (2020) revealed: In the first half of 2020, the growth rate of China's mobile food delivery industry slowed down, but it still maintained a relatively fast growth rate. The scale of China's mobile food delivery users throughout will be from about 397 million people in 2018 to about 417 million people in 2019. However, due to the impact of the COVID-19, as of March 2020, China Mobile's mobile food delivery users are about 397 million. The transaction amount for the whole year of 2019 increased from 461.3 billion RMB in 2018 to 603.6 billion RMB.

The development of the Internet and the popularization of smartphones have created a unique and excellent environment for mobile food delivery and other online service products. In the near future, emerging technologies like drone distribution and artificial intelligence will become a huge driving positive force for social development. Under such technical conditions, mobile food delivery has been strengthened in terms of "Hardware Tangibility". Not only has the interface been simplified in all aspects, but performance has also been optimized to give users a better experience. It also enhances customer satisfaction and loyalty.

## *Literature Reviews*

Early researches on the continuous use intention mainly focused on "Initial Acceptance" and on the Technology Acceptance Model (TAM) containing perceived ease of use, Perceived Usefulness (J. C. Davis & Sampson, 1986); Information System Success Model (ISSM) containing system quality, information quality, and service quality, which was also called D&M model (DeLone & McLean, 1992) and Expectation Confirmation Model (ECM) containing satisfaction and continuous use intention (Bhattacharjee, 2001); Since then, the body of research on "Acceptance After Use" has been growing.

### **Continuous Use Intention**

Scholars have defined, captured, and identified many variables to study information systems, but reinventing information systems is only the first step for businesses and consumers. It was more important for users to use the information system continuously for a long time (Bhattacharjee, 2001).

Many scholars have identified different concepts for continuous use intention. Kwon and Zmud (1987) gave a name as “Incorporation”, Cooper and Zmud (1990) gave “Routinization”, Rogers (1995) gave “Confirmation”. However, there was general agreement on the assumption that it was a normal and continuous activity after institutionalization (Bhattacharjee, 2001).

Therefore, the purpose of continuous use is the users' decision to continue using the information system. This paper defines the continuous use intention of mobile food delivery app users as the customer's subjective intention to continue using the mobile food delivery app after the initial use.

### **Perceived Risk**

The concept of perceived risk was proposed in the marketing field by Bauer (1960) at Harvard University. This was because consumers consider the results of product use that cannot be determined and some other situations that occur during the purchase process.

Cocosila and Archer (2010) stated that when consumers conducted transactions on mobile food delivery apps, they usually needed to establish an account. At the same time, in order to prove their identity, consumers needed to fill in personal information on it, which lead to the risk of consumer privacy being leaked. Consumers would have a perceived privacy risk for mobile food delivery and even the entire e-commerce consumption model due to fear of losing personal information. In an e-commerce environment, because consumers needed to fill in financial information for payment when paying online, such behavior also gave hypercritical an opportunity (Paspallis, Andreou, & Bullo, 2018). The safety issues of raw materials, food and beverage packaging whether it met environmental standards, the problem of untimely delivery, and the occurrence of crimes such as rape, forced touch, kidnapping, and murder committed by delivery personnel had caused psychological pressure on customers to use mobile food delivery food (Weeger, Gewald, & Vriesman, 2011).

### **Switching Costs**

Porter (1997) first proposed the complete concept of switching costs, which referred to the one-time cost incurred when a supplier of a product or service used by a customer was switched to another supplier of product or service. Fornell (1992) found that the economic and psychological costs perceived by customers when changing service providers were switching costs. Jones, Mothersbaugh, and Beatty (2000) had a broader definition of switching costs. They pointed out that any factors that may cause consumers to change suppliers or bring higher costs should be called switching costs.

### **Herd Behavior**

Herd behavior was first applied to the field of psychology. It presupposes that everyone is trying to make the same decisions as everyone else. Allen (1965), a social psychologist, believed that group behavior was a manifestation of individuals being influenced by other members of the group. Later, many scholars extended it to the study of consumer behavior in the social economy.

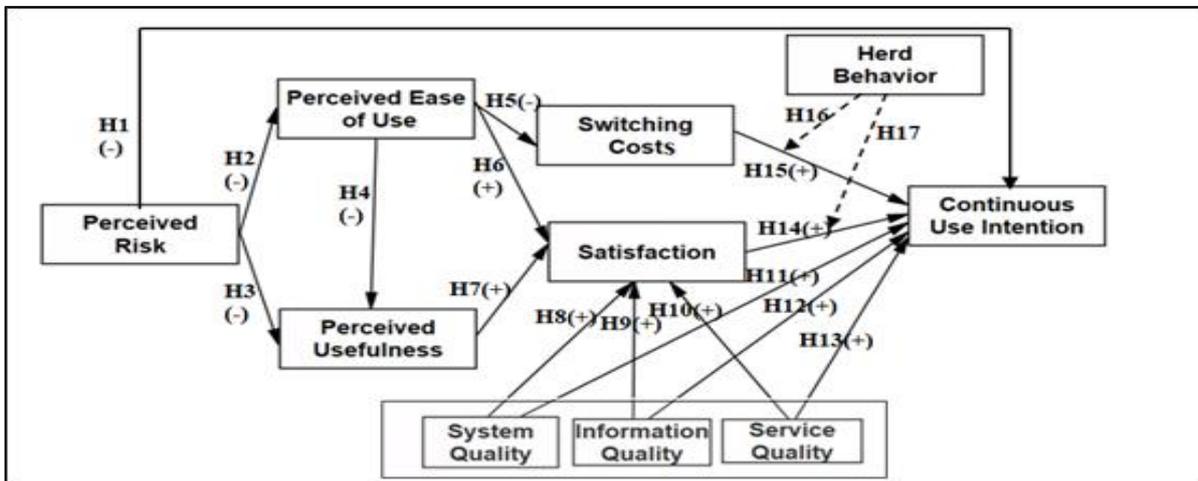
In terms of the influence of the user's herd behavior, Dian, Li, and Xu (2017) explained the main consideration factors affecting the changes in investors' investment behavior in the stock market under the network environment. Hong and Xu (2015) researched on the user behavior about mobile social apps shows

that imitating others had a significant impact on users' decision-making behavior and they did not fully believe that the information they had a positive impact on their continued use intentions; the credibility of the personal information affected the self-confidence of user information judgment, and the credibility of public information affected the attitude of users. The clearer the attitude of existing participants, the greater the influence of user behavior on the former, and the more likely herd behavior would occur. (Handarkho, 2020) researched on the continued use of social networks had shown that herd behavior had an effect on the perceived usefulness.

**Conceptual Framework and Hypothesis**

**1. Conceptual Framework**

Based on the theories above, this paper proposes a conceptual framework through the influencing factors of the food delivery app customers (shown in Figure 1).



**Figure 1:** The Conceptual Framework

Source: (F. D. Davis, 1989); (Delone & Mclean,2003); (Bhattacharjee, 2001).

**2. Hypothesis**

**2.1 Hypothesis between the perceived risk and other factors**

Pavlou (2003) found that the higher the perceived risk, the lower the user's willingness to buy. In the mobile payment. Liu (2018) confirmed that the relationship between the perceived risks and the continuous use intention was the opposite. Through empirical study, Liu, Ke, and Liu (2019) found that if bike-sharing users had a higher perceived risk they would have lower their continuous use intention in the future.

Although mobile food delivery has greatly saved customers' time and energy and brought a lot of convenience for customers, its hidden safety problems could not be ignored (Cocosila, Archer, & Yuan, 2009). Customers are worried about property loss, privacy leakage, social opinion, time waiting, and physical

and mental health, which will reduce the perceived ease of use and usefulness of mobile food delivery app.

H1: The perceived risk has a negative (-) effect on the continuous use intention;

H2: The perceived risk has a negative (-) effect on the perceived ease of use;

H3: The perceived risk has a negative (-) effect on the perceived usefulness;

## 2.2 Hypothesis between the Perceived Ease of Use and other factors

Customer perceived ease of use is the degree to use certain information technology. In this paper, it refers specifically to how easily individual customers perceive the difficulty of using the mobile food delivery app to purchase food online.

In the TAM model, Davis and Warshaw (1989) found that perceived ease of use had been shown to have a positive impact on perceived usefulness, while it had a direct positive impact on personal attitudes. Then it affected behavioral willingness.

If the customer's perception of cognitive and proficient application software was relatively high, it would make their perception that the conversion cost from using one software to another software was relatively low (López-Nicolás, Molina-Castillo, & Bouwman, 2008). So the higher the customer's perceived ease of use, the lower the switching costs.

H4: The perceived ease of use has a positive (+) effect on the perceived usefulness;

H5: The perceived ease of use has a negative (-) effect on the switching costs;

H6: The perceived ease of use has a positive (+) effect on satisfaction.

## 2.3 Hypothesis between the Perceived Usefulness and other factors

In mobile food delivery apps, the perceived usefulness refers to the usefulness of the platform that customers perceive when they use the mobile food delivery app to save time, energy, and improve their quality of life. Perceived usefulness could not only affect customers' initial adoption of information systems (F. D. Davis, 1989), and it could also affect the important factors of customer satisfaction and continuous use intention (Bhattacharjee, 2001).

Teo & Yeong (2003) had studies whether the convenience of the online shopping process would affect consumer satisfaction. In many related types of research, on e-commerce scenarios. Yin, Yu, and Zhou (2017) confirmed that the users' continuous use intention was not only directly and positively affected by perceived usefulness, but also indirectly and positively affected through satisfaction.

H7: The perceived usefulness has a positive (+) effect on satisfaction.

## 2.4 Hypothesis between System Quality, Information Quality, Service Quality, and other factors

The revised D&M model showed that user perceived information system quality, service quality, and information quality were dependent variables of satisfaction, which had been confirmed in many aspects (Urbach, Smolnik, & Riempp, 2010). At the same time, users will be involved in a large amount of private information in the process of using mobile food delivery apps. Good pre-sales and after-sales service quality, including all kinds of service quality of offline mobile food delivery merchants, mobile food delivery

platforms, and mobile food delivery personnel, could help promote their perception of the app's usefulness and increase satisfaction, and further strengthen its continuous use intention (Qi, 2019).

H8: The system quality has a positive (+) effect on the satisfaction;

H9: The information quality has a positive (+) effect on the satisfaction;

H10: The service quality has a positive (+) effect on satisfaction;

H11: The system quality has a positive (+) effect on the continuous use intention;

H12: The information quality has a positive (+) effect on the continuous use intention;

H13: The service quality has a positive (+) effect on the continuous use intention.

#### 2.5 Hypothesis between the Satisfaction and Continuous Use Intention

A lot of literature shows that consumer satisfaction will significantly affect the Intention and behavior to continue buying or using (Cronin Jr & Taylor, 1992) ; (Bhattacharjee, 2001); (Patterson & Spreng, 1997). Reichheld & Sasser (1990) pointed out that satisfaction would increase their loyalty, which means that consumers would increase their willingness, and satisfied consumers would increase their purchases and purchases. Barich & Kotler (1991) proposed that the more satisfied the customer was with the experience and experience of the mobile food delivery app, the stronger the intention of using the mobile food delivery app.

H14: The satisfaction has a positive (+) effect on the continuous use intention.

#### 2.6 Hypothesis between the Switching Costs and Continuous Use Intention

Burnham, Frels, and Mahajan (2003); Yang and Peterson (2004) verified that the switching costs positively affected customer loyalty significantly.

Baloglu, Zhong, and Tanford (2017) tested a customer loyalty model in a casino scenario. They found the switching costs positively significantly affected customer satisfaction and customer loyalty. Through a survey of 590 online retailer shoppers in the UK Ghazali, Nguyen, Mutum, and Mohd-Any (2016) found that switching costs positively affected customer loyalty. Besides, Chinese scholars Zhu, Zhu, & Gao (2018) verified through empirical evidence that the switching costs had a positive and significant effect on the continuous use intention.

H15: The switching costs have a positive (+) effect on the continuous use intention.

#### 2.7 Hypothesis about the Moderating Effect of the Herd Behavior

The herd behavior refers to the user imitating others under the influence of other users in using the mobile food delivery apps, ignoring their information, and adopting a consistent behavior towards the continuous use attitude (Hong & Xu, 2015). Combining the research results of scholars, this paper believes that the Herd Behavior of mobile food delivery apps negatively has a moderating effect on the relationship between the switching costs and the Continuous Use Intention. When the switching costs are low, the consumer will have a greater effect on Herd Behavior. When the switching costs are higher, the Herd Behavior will have a smaller effect. In the same way, when the satisfaction is low, the consumer will have a greater effect on the Herd Behavior, and when the satisfaction is higher, the effect of the Herd Behavior is smaller.

H16: The herd behavior has a moderating effect on the relationship between the switching costs and the continuous use intention;

H17: The herd behavior has a moderating effect on the relationship between satisfaction and continuous use intention.

### **Research Objectives and Methodology**

According to the 45th statistical report on the development of the internet in china released by (Xinlangkeji,2020). Up to March 2020, the number of mobile phone food delivery customers in china had reached 398 million. With the development and popularization of the mobile Internet, these users were located in various cities in China. However, the users who used mobile food delivery apps frequently were mainly concentrated in the first, second and third tier cities in China, aged from 18 to 50, college students, and corporate staff with knowledge and consumption ability (Ran, 2020).

An analysis of factors influencing the continuous use intention of mobile food delivery app customers, according to the actual situation, this paper adopts a statistical analysis methodology: PLS-SEM. SEM: (Structural Equation Modeling), PLS: (Partial at Least Square Method). This was a statistical model and method with the aid of hypothesis testing and questionnaire surveys (Hair, Black, Anderson, & Tatham, 2010). Multivariate statistical methods such as factor analysis and path analysis are included. Compared with the previous regression analysis method, the structural equation model had obvious advantages. It could not only process multiple dependent variables but also estimated factor structure and factor path relationships at the same time (Hair, Black, Anderson, & Tatham, 2010). Their purpose is to establish, identify, estimate, and verify causality models and their relationships. The relationship between these influencing factors was not a simple linear relationship, but a complex curve relationship. In this paper, Warp-PLS was used to verify the model and its hypothesis (Kock & Gaskins, 2016).

### **Results and Discussions**

#### **1. Confirmatory Factor Analysis**

The validity of the variables is currently the primary key factor of the measurement model. This paper uses Warp-PLS 7.0 when setting BOOSTRAPING 999 repeated sampling. The confirmatory factor analysis in this paper was greater than 0.700, and they all reached significant levels at  $P < 0.001$ , (Chin, 1998).

#### **2. Variable Reliability**

The reliability and validity of the questionnaire were fully checked. The ten variables involved in this paper, the load-extraction average variance (AVE) of the relationship between any two variables were at a significant level of  $P < 0.001$  and they were all greater than 0.700 (Hair, Anderson, Babin, & Black, 2010). The reliability of the framework was tested by Cronbach's alpha, and a composite reliability factor was applied to ensure that the scale always received the same response. Hair, Black, Anderson, & Tatham (2010) pointed out that Cronbach's alpha should be greater than 0.70 and the composite reliability coefficient (CR) should be greater than 0.70. All variables of extracted average variance (AVE), composite reliability

coefficients and Cronbach's alpha can meet the requirements. Therefore, the model has high credibility, reliability, and convergence.

In addition to testing the reliability and validity of the variables, it is also necessary to measure the full variance expansion factor (VIF) of the variables to ensure that multicollinearity is not the main problem in the analysis. Multicollinearity will result in a high correlation or interrelationship between independent variables, which will lead to bias. The VIF value should be less than 5, and ideally should be less than 3.30 (Petter, 2007). The VIF of all variables is less than the standard value of 3.30, which shows that there is no collinearity between them.

### 3. Discriminant Validity of Variables

This paper used discriminant validity to ensure that potential variables were distinguished from other variables (Paspallis, Andreou, & Bullo, 2018). The value on the diagonal was the square root of the AVE of each variable. This value should be greater than the Pearson correlation coefficient between this variable and another variable (Hair et al., 2010). The results of the discriminative validity of all the latent variables in this paper are satisfactory.

### 4. Structural Framework

Scholars often use these indicators for estimation of PLS: the average path coefficient (APC), goodness-of-fit (GOF), average  $R^2$  (ARS), average adjusted R-squared (AARS),  $R^2$  contribution ratio (RSCR), average full collinearity (AFVIF), nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR), statistical suppression rate (SSR) (Kock, 2010).

Kock (2017) described that the strength of the paths in Warp-PLS was the average path coefficient (APC). The global criterion of goodness-of-fit (GOF) was to be used as GOF. Its value was the geometric mean of the average communality multiplied the average  $R^2$ :  $GOF = \sqrt{\text{Communality} * R^2}$ . It was small, when the value of GOF was greater than 0.1; medium, when greater than 0.25; large, when greater than 0.36 (Tenenhaus, Amato, and Esposito Vinzi, 2004).

(Furst, Connors, Bisogni, Sobal, & Falk, 1996) proposed  $R^2$  to judge explanatory power. If the  $R^2$  value was more than 10% the framework had strong explanatory power (Chin, 1998); (Ringle, 2004). The ARS was usually greater than the AARS for a given framework (Kock, 2015). And the P-value for the ARS, APC, and AARS should be less than 0.05 (Kock, 2011). The RSCR index was used to measure the degree that the framework is not influenced by negative  $R^2$ . The acceptable value was greater than 0.90, which indicated that the sum of positive  $R^2$  influences in the framework was at least 90% of the sum of absolute  $R^2$  influences in the framework (Kock & Gaskins, 2016).

AFVIF was used to measure vertical, lateral collinearities, and multi-collinearity. The P-value was reasonable to be less than 3.3 (ideally) or equal to or less than 5 (acceptable) (Cassel, Hackl, & Westlund, 2000).

The SPV index was used to measure the degree of symptom-free paradox. When it was necessary to indicate that at least 70% of the pathways in the framework were asymptomatic, the acceptable value should be greater than 0.70 (Kock & Gaskins, 2016).

When scholars wanted to measure the proportion of the framework that was not affected by statistical suppression, the SSR indicator should be greater than 0.70 and an ideal value of 1.0. (Kock & Gaskins, 2016).

The PLS analysis results of the above indicators can achieve satisfactory results (shown in Table 1).

**Table1:** Model Fitting Index

Statistical Test	A suitable Standard or Critical value	Test Data	The Judgment of Model Fitness
Average Path Coefficient (APC)	P<0.001(Significant) Acceptable if >=0	0.097	Suitability
A global Criterion of Goodness-of-fit (GOF)	Small >= 0.1, Medium >=0 .25, Large >= 0.36	0.306	Medium
Average R-square (ARS)	P<.001(Significant) Acceptable if >=0.1	0.107	Suitability
Average Adjusted R-squared (AARS)	P<.001(Significant) Acceptable if >=0.1 Acceptable if <=ARS	0.104	Suitability
R-square Contribution Ratio (RSCR)	Acceptable if >= 0.9, Ideally = 1	0.960	Suitability
Average Full Collinearity VIF (AFVIF)	Acceptable if <= 5, Ideally <= 3.3	1.410	Ideally
Nonlinear Bivariate Causality Direction Ratio (NLBCDR)	Acceptable if >= 0.7 Ideally = 1	0.913	Good
Statistical Suppression Ratio (SSR)	Acceptable if >=0 .7 Ideally = 1	0.913	Good

The results showed that the simulation indexes of the model matched well. Then it is to test whether the path coefficient of the constructed model is significant.

### 5. Hypothesis Testing-PLS

When setting **Bootstrap** 999 repeated sampling. the path coefficients ( $\beta$ ) and P-value analysis results of the framework are shown in Table 2 and Figure 2.

Table 2: Test Results of Research Hypothesis

Hypothetical Path	Path Coefficient ( $\beta$ )	P -value	Whether supported
H1: CUI $\leftarrow$ PR	-0.106	<.001	YES
H2: PEU $\leftarrow$ PR	-0.138	<.001	YES
H3: PU $\leftarrow$ PR	-0.155	<.001	YES
H4: PU $\leftarrow$ PEU	0.156	<.001	YES
H5: SC $\leftarrow$ PEU	-0.053	<b>0.164</b>	<b>NO</b>
H6: SAT $\leftarrow$ PEU	0.122	<.001	YES
H7: SAT $\leftarrow$ PU	0.187	<.001	YES
H8: SAT $\leftarrow$ SQ	0.225	<.001	YES
H9: SAT $\leftarrow$ IQ	0.143	<.001	YES
H10: SAT $\leftarrow$ SCQ	0.125	<.001	YES
H11: CUI $\leftarrow$ SQ	-0.025	<b>0.336</b>	<b>NO</b>
H12: CUI $\leftarrow$ IQ	0.104	.001	YES
H13: CUI $\leftarrow$ SCQ	0.239	<.001	YES
H14: CUI $\leftarrow$ SAT	0.073	0.032	YES
H15: CUI $\leftarrow$ SC	0.095	0.033	YES
H16: CUI $\leftarrow$ HB* SC	0.060	<b>0.175</b>	<b>NO</b>
H17: CUI $\leftarrow$ HB* SAT	-0.096	0.036	YES

Notes: Perceived Risk=PR, Perceived Ease of Use=PEU, Perceived Usefulness=PU, Switching Costs=SC, Satisfaction=SAT, Information Quality=IQ, System Quality=SQ, Service Quality=SCQ, Herd Behavior=HB, Continuous Use Intention=CUI.

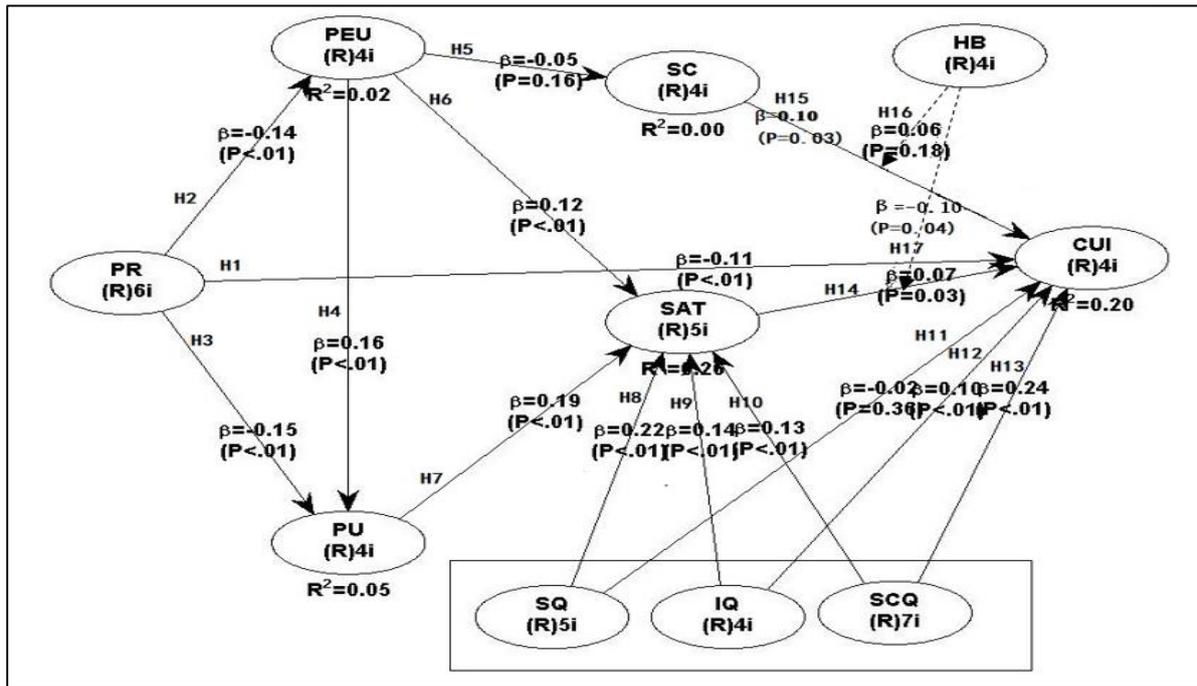


Figure 2: PLS Analysis Results (From Warp PLS7.0)

Notes: Perceived Risk=PR, Perceived Ease of Use=PEU, Perceived Usefulness=PU, Switching Costs=SC, Satisfaction=SAT, Information Quality=IQ, System Quality=SQ, Service Quality=SCQ, Herd Behavior=HB, Continuous Use Intention=CUI.

The results showed that 14 of the hypothesized paths were supported. The perceived risk had a negative effect on continuous use intention, perceived ease of use and perceived usefulness; The higher perceived ease of use, the higher perceived usefulness; perceived ease of use and perceived usefulness had a positive effect on satisfaction; The system quality, information quality, service quality had a positive effect on satisfaction and continuous use intention. And there was a positive correlation between them. The herd behavior negatively affected the relationship between switching costs and continuous use intention.

This paper assumes that there is a positive and significant effect between perceived ease of use and switching costs H5. But after verification, it was found that H5:( β=-0.053, P=0.164) was not supported. The main reasons may be as follows: Although the switching costs is high, the reason that customers switch to other mobile food delivery apps is that other mobile food delivery apps can bring them more authentic and reliable information, better food and better service. Therefore, even the mobile food delivery app currently in use is easier to use, it is possible that the information provided by the mobile food delivery app is not true and reliable, unpalatable food, or other services are not doing well, customers choose other mobile food delivery apps regardless of the time cost and other losses they have paid.

H11:( β = -0.025, P = 0.336) was not supported. The system quality did not significantly affect customers' continuous use intention. The reasons may be as follows: Many reasons affect continuous use intention. The operation process of the platform is clear, it has beautiful interface design, quick response,

good stability and so on. However, such a system cannot guarantee that the catering of the mobile food delivery app can meet the tastes of customers and meet the requirements of customer information search. It is also possible that the customer service or the service of the delivery staff did not satisfy the customer, so the customer will stop using the mobile takeaway apps.

Next, this paper will discuss in detail the influence of the moderator variable ---- the herd behavior in the conceptual framework.

#### **Moderating Effect of the Herd Behavior**

(1) The herd behavior affects the relationship between switching costs and continuous use intention

From the results of the hypothesis test in Table 4: H15: ( $\beta = 0.095$ ,  $P = 0.033$ ), It showed that switching costs significantly and positively affected the continuous use intention. This also meant that switching costs with increasing each additional unit, continuous use will increase by 0.095 units. The herd behavior did not have significant effect on the relationship between switching costs and continuous use intention H16: ( $\beta = 0.060$ ,  $P = 0.175$ ). There may be the following reasons: customers continue to use this mobile food delivery app not because of the influence of people around, but because of other reasons. such as: customers are familiar with the software of this mobile food delivery app that they are using. They are very satisfied with the food it provides. Customers are always satisfied with the services provided by offline food delivery merchants, platform service.

(2) The herd behavior affects the relationship between satisfaction and continuous use intention

For the same reason, From the results of the hypothesis test in Table 2: H14: ( $\beta = 0.073$ ,  $P = 0.032$ ). It showed that satisfaction had a significant effect positively on the continuous use intention. This also meant that satisfaction with increasing each additional unit, continuous use would increase by 0.073 units. H17: ( $\beta = -0.096$ ,  $P = 0.036$ ) This showed that the herd behavior significantly and negatively affected the relationship between satisfaction and continuous use intention. It would reduce the relationship between them by 0.096 units when herd behavior increases one unit. So if satisfaction increases one unit, because of the negative and significant effect of the herd behavior, continuous use intention will reduce by (0.073-0.096) that is 0.023 units.

In order to express the relationships between them more clearly, this paper showed results in figure 3, figure4, and figure 5 respectively.

When the herd behavior is low and satisfaction is low, the willingness to continue using other mobile food delivery is low. At this time, the moderate effect of the herd behavior does not exist; With the improvement of satisfaction, when the herd behavior is low, customers do not have a herd mentality and choose to continue to use the original mobile food delivery app. The continuous use intention is high.

When the herd behavior is high and the satisfaction level is low, customers will have a herd mentality and choose to use other mobile food delivery apps. The continuous use intention is low. At this time, the herd effect adjustment effect is negative H17: ( $\beta = -0.096$ ,  $P = 0.036$ ). When satisfaction continues to improve, the continuous use intention will also increase; Although continuing to use it, satisfaction will continue to increase. Consumers may be affected by the high effect of herd behavior because of many

other reasons (such as curiosity). Customers will switch to other mobile food delivery apps, and their continuous use intention will decrease. Therefore, the growth result of continuous use intention, because the size of herd behavior is different (shown in Figure 3).

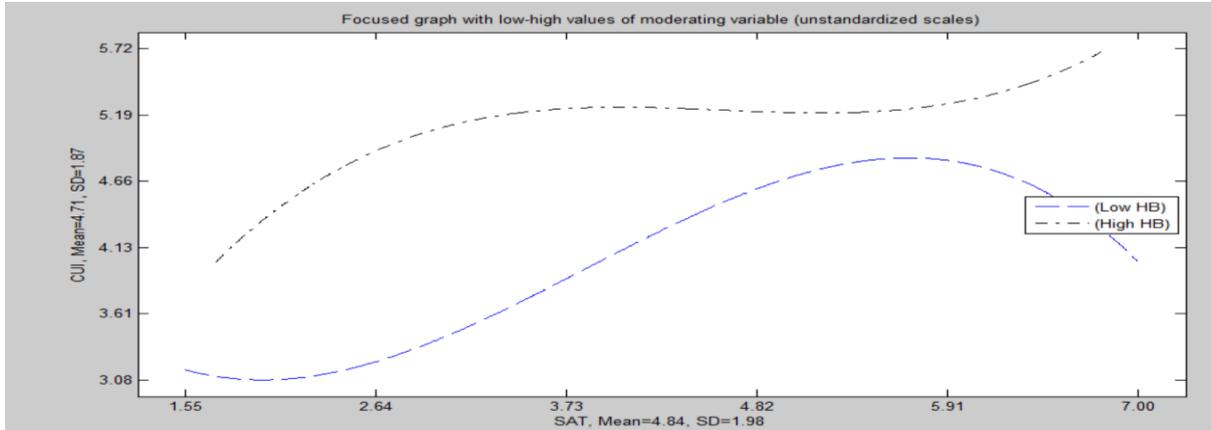


Figure 3: One Graph with Low-high Value of Herd Behavior (From Warp PLS7.0)

Notes: SAT =Satisfaction, HB= Herd Behavior, CUI=Continuous Use Intention, SD= Standard Deviation.

For the same reason, in the left figure, in the environment with the low herd behavior, when customers’ satisfaction is low, customers’ continuous use intention of using other mobile food delivery apps is low. At this time, the herd behavior has no moderate effect; With the satisfaction improving, continuous use intention of using the original mobile food delivery apps without herd mentality increases firstly in a positive proportion and then in a negative proportion. At this time, the moderate effect of the herd behavior does not also exist (shown in Figure 4);

In the right figure, In the environment of high herd behavior, when satisfaction is low, customers will choose to use other mobile food delivery apps because of herd behavior. Their continuous use intention is low. At this time, the herd behavior is negative H17: ( $\beta = -0.096$ ,  $P = 0.036$ ). But when the satisfaction reaches a certain level, even if customers continue to use it, the satisfaction will continue to increase. Consumers may be affected by high herd behavior and switch to other mobile food delivery apps. At this time, the continuous use intention will decrease. Therefore, the relationship between satisfaction and continuous use intention is not a straight line but a warped result. It can also be seen that the growth rate of A is obviously slower in the right figure. (shown in Figure 4).

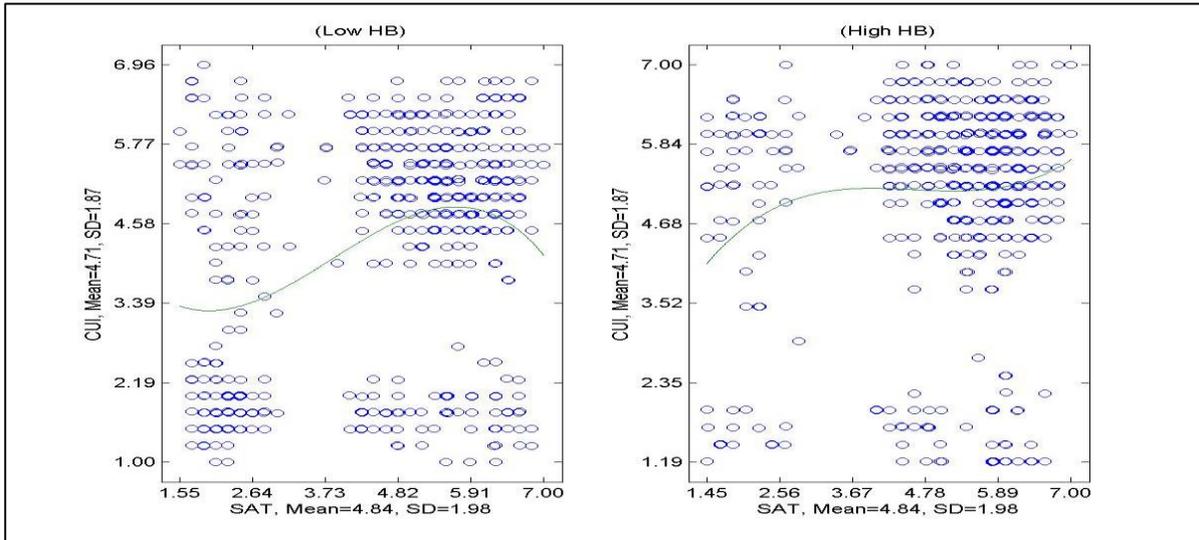


Figure 4: Double Graph with Low-high Value of Herd Behavior (From Warp PLS7.0)

Notes: SAT =Satisfaction, HB= Herd Behavior, CUI=Continuous Use Intention, SD= Standard Deviation.

This paper chooses to set to draw Figure 5 seen from the top in Warp-PLS. When satisfaction and herd behavior are low, the willingness of customers to use other mobile food delivery apps is low, the moderating effect of the herd behavior does not exist; With the improvement of satisfaction, customers are still in an environment with low herd behavior. Customers choose to continue using the original mobile food delivery app. Their continuous use intention is high. Then, the moderating effect does not exist. With satisfaction improving, the herd behavior will continue to increase. The herd behavior is higher, customers will choose to use other mobile food delivery apps. Customers may be less willing to continue using them, which makes herd behavior plays a negative regulatory role H17: ( $\beta=-0.098$ ,  $P =0.036$ ). The result is uneven from the front angle (When HB and SAT are the minima). The result was a 3D gravel map with convex first and then concave (Kock, 2017).

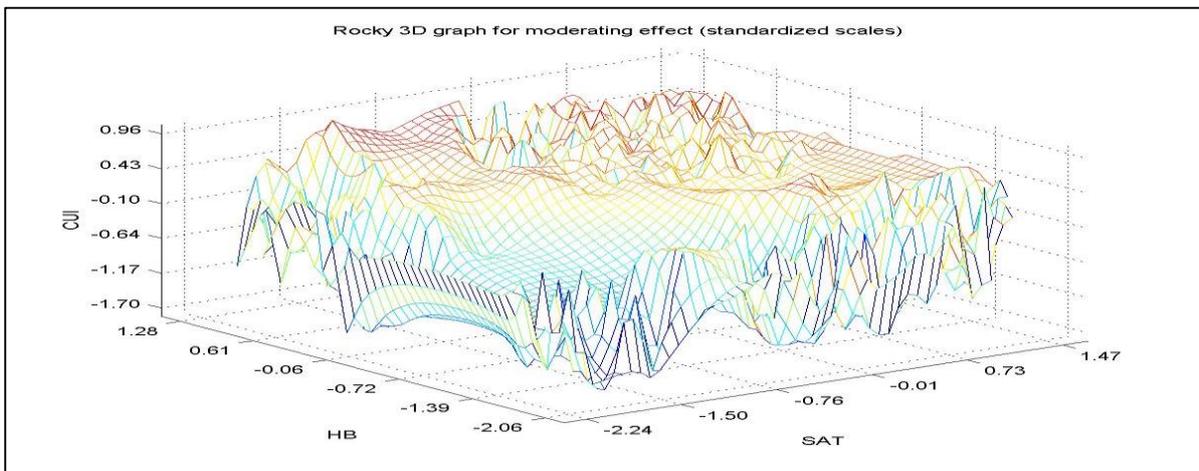


Figure 5: 3D Graph with Low-high Value of Herd Behavior (From Warp PLS7.0)

Notes: SAT =Satisfaction, HB= Herd Behavior, CUI=Continuous Use Intention.

The herd behavior has a negative moderating effect on the relationship between satisfaction and continuous use intention. The main reasons are as follows: The relationship between satisfaction and continuous use intention is positive. The herd behavior worked when customer satisfaction was low. At this time, customers will follow the trend to use the mobile food delivery app used by people around them. They will use the mobile food delivery app that is at the top of the food delivery rankings. They will also pay attention to other people's discounts on mobile food delivery app. But when satisfaction is high, customers will not pay much attention to the mobile food delivery situation used by others. They only focus on the mobile food delivery app they are using (Yin, 2019). When the herd behavior is low, the continuous use intention will increase quickly as satisfaction increases. In contrast, because of high herd behavior, the continuous use intention will increase slowly even if satisfaction increases.

### **Conclusions**

#### **1. Perceived Risk is an Unavoidable Environment.**

The empirical research found that the perceived risk negatively affected customers' continuous use intention, perceived ease of use, perceived usefulness, system quality, and service quality.

Firstly, the perceived risk affected the continuous use intention negatively. The higher the customer's perceived risk, the lower the customer's continuous use intention. The more customers worry about the leakage of personal privacy information and property information, it will affect customers to choose the right mobile food delivery app. It was difficult to maintain relationships with customers because of various concerns (Liu, et al., 2019).

Then, the perceived risk negatively affected the perceived ease of use and perceived usefulness. Customers are worried that personal privacy information and property information will be leaked, and they will deliberately not enter their actual and true situation when registering information, which will bring inconvenience to themselves (Meng, 2019). In addition, as a key link in the realization of mobile food delivery, the mobile food delivery platform will collect a large amount of information about food delivery merchants, catering and users, and the supply and demand parties will connect on the mobile food delivery APP platform. The reliability of the platform is a direct factor that affects consumers' purchasing intentions. Once there is a problem with the platform, the information consumers get from the platform is naturally unsafe. Consumers will feel that the consumption model of mobile food delivery is not easy to use. Naturally, such a shopping experience does not make consumers feel the usefulness of mobile food delivery.

#### **2. Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness is Important Links.**

On one hand, the perceived ease of use affected the perceived usefulness positively. Multiple documents such as Davis & Sampson (1986); Muchran & Ahmar (2019) confirmed this. When they used easy to operate mobile food delivery apps, they would feel the benefits of using mobile food delivery apps, they would realize that they saved a lot of time and energy, and they would feel that mobile food delivery apps can bring a lot of conveniences, and made them feel that the quality of life and work efficiency had been significantly improved.

On the other hand, the perceived ease of use and perceived usefulness affected satisfaction positively. Customers feel that mobile food delivery apps can bring them a lot of conveniences and improve their work efficiency and quality of life. Naturally, their satisfaction will increase (Alshurideh, Al Kurdi, & Salloum, 2019; Shao, 2020).

### **3. switching costs Constitutes an Important Factor in Enterprise Competition Barriers.**

The switching costs had a positive effect on the continuous use intention. If consumers spend more time and energy when switching from one mobile food delivery app to another app, the more the original discounts will be lost, and it is still uncertain that other mobile food delivery apps can bring them better products and services, the more consumers are reluctant to give up the mobile food delivery they are currently using (Baloglu, Zhong, & Tanford, 2017). Based on these concerns, they would continue to use the mobile delivery apps they are currently using.

### **4. System Quality, Information Quality, and Service Quality are the Core Competitive Factors of Enterprises.**

System quality significantly affected satisfaction, information quality, and service quality significantly affected satisfaction and continuous use intention.

Consumers feel that when the operation process of the mobile food delivery app is clear, the interface design is beautiful, the response speed is fast, the search classification is clear, they can quickly find the food they need. The stability is good. They can log in at any time, all about the use of the mobile food delivery platform. All consumers' experience on mobile food delivery apps allows them to quickly and accurately find their favorite mobile food delivery food, which naturally improves consumer satisfaction (Zhang, 2018).

The information of the mobile food delivery apps was updated in a timely manner, the information provided was complete, and it could provide accurate retrieval results, the information was true and reliable, the customer service attitude was good, the effect of the problem remedial measures was good, and the customer service can satisfy customers, the additional requirements of the platform, the platform evaluation system was reasonable (Hanjaya, Kenny, & Gunawan, 2019). Consumers' all these buying experiences can make consumers feel happy. They can quickly and accurately buy their favorite food, which naturally increases consumer satisfaction and continuous use intention.

### **5. Customer Satisfaction is an Important Way to Achieve Continuous Use Intention.**

The satisfaction had a positive effect on the continuous use intention. In the mobile food delivery app ordering link; offline meal delivery link; changing back-order processing link; etc. The satisfaction level of the consumption experience is relatively high. Compared with other consumption methods, the consumption method of using mobile food delivery was relatively high (Liu, 2017). So the consumers would continue to use mobile food delivery apps.

### **6. Herd Behavior is a Common Market Behavior Phenomenon.**

Through combing the literature, it is found that most scholars treat users as rational people in the study of continuous use intention. They only consider the user's individual perception and ignore the

external environment and the influence of others on it. The actual situation was that any user was in a very complex environment, and the usage behavior of the people around would more or less affect the individual user (Chulkov, 2017). Through empirical results, it is found that herd behavior negatively significantly affected the relationship between satisfaction and continuous use intention. When satisfaction was low, customers would follow the trend and follow the crowd to use the mobile food delivery app used by people around them. They would use the mobile food delivery app that was at the top of the food delivery rankings, and would also pay attention to the discounts of other people's use of mobile food delivery apps. At this time the herd behavior would work (Handarkho, 2020).

**Research Limitations and Prospects**

First of all, this paper only surveys customers of mobile food delivery apps in China. Future research can collect more samples by expanding to other mobile applications and even in other countries.

Secondly, from the research object, this paper mainly takes college students and office workers as samples. This paper should expand the sample scope in future research. The age of the research subjects further expanded from 12 to 60 years old.

Finally, this paper mainly analyzes the influence of consumers' continuous use intention from the perspective of mobile food delivery platforms and food delivery consumers themselves. As can be seen from Figure 2, this empirical study can only explain 20% of customers' continuous use intention but there are still 80% reasons for this. Therefore, future research may be from other aspects such as the market trends of the catering industry, related policies, and market conditions in other fields of local life services, and so on. Therefore, the following research can conduct a more comprehensive analysis and discussion on the continuous use of mobile food delivery consumers from multiple perspectives.

*Appendix*

Constructs	Items of Scale	Source
Perceived Risk (PR)	I am worried that using mobile food delivery app to place an order online may result in the disclosure of bank card and other payment account information;	(Han & Kim,2017)
	I am worried that the personal registration information on the mobile food delivery app will be stolen by others;	
	I am worried that the mobile food delivery purchased with the mobile food delivery app does not match the description on the platform;	
	I am worried that mobile food delivery food purchased using the mobile food delivery app will cause potential harm to the body;	
	I am worried that the time from purchase to delivery using the mobile food delivery app is beyond the tolerable range;	
	I am worried that ordering food using the mobile food delivery app will cause people around me to have a bad evaluation of me.	

Constructs	Items of Scale	Source
Perceived Ease of Use (PEU)	Using the mobile food delivery app, I can easily search for the mobile food delivery information I need;	(Yudiarti & Puspaningrum, 2018)
	It is easy for me to learn to use the mobile food delivery app to buy food;	
	The operation process of using the mobile food delivery app shopping process is simple and easy to understand;	
	I can easily use the various functions of the mobile food delivery app.	
Perceived Usefulness (PU)	I can find a lot of useful information on this mobile food delivery app I currently use;	(Chen & klikokou, 2020)
	Using the mobile food delivery app can save me time and improve my work efficiency;	
	Using the mobile food delivery app can improve my quality of life;	
	Using the mobile food delivery app has brought a lot of convenience to my life.	
System Quality (SQ)	The operation process of the mobile food delivery app is clear and clear;	(Zhang, 2018)
	The mobile food delivery app is beautifully designed;	
	The mobile food delivery app has a fast response speed;	
	The search classification of the mobile food delivery app is clear, and you can quickly find the catering you need;	
	The mobile food delivery app has good stability, you can log in at any time.	
Information Quality (IQ)	The mobile food delivery app information is updated on time;	(Hanjaya, Kenny, & Gunawan, 2019)
	The mobile food delivery app provides relatively complete information;	
	The mobile food delivery app can provide accurate search results;	
	The information on this mobile food delivery app is reliable.	
Service Quality (SQ)	The service attitude of the mobile food delivery app customer service is very good;	(Liu, 2017)
	The mobile food delivery app dealt with the problem promptly;	
	The portable food delivery app has a very good effect on the remedy of the problem;	
	The customer service of the mobile food delivery app can meet the additional needs of customers;	
	The customer appraisal system of the mobile food delivery app is very good;	
	The delivery of the mobile food delivery app is timely;	
	The mobile food delivery and delivery staff have a good service attitude.	

Constructs	Items of Scale	Source
<b>Switching Costs (SC)</b>	I need to spend some time to find other mobile food delivery app to replace the ones I am using;	(Yan, She & Xiong, 2020)
	I need to lose a certain discount and choose another mobile food delivery app to replace the one I am using;	
	If I uninstall the mobile takeaway app, I need to spend some time to register and become familiar with other mobile food delivery apps;	
	I am not sure that other mobile food delivery apps can bring me better products and services.	
<b>Satisfaction (SAT)</b>	I am satisfied with the online ordering process of mobile food delivery;	(Alalwan, 2020)
	I am satisfied with the offline food delivery of mobile food delivery;	
	I am satisfied with the processing of mobile food delivery change orders;	
	I am satisfied with the consumer experience of mobile food delivery;	
	Compared with other consumption methods, I am satisfied with mobile consumption.	
<b>Continuous Use Intention (CUI)</b>	If I want to order a meal in the future, I will continue to consider using the mobile food delivery app I currently use;	(Lee, Sung, & Jeon, 2019)
	Even if there are other ways to order food, I will still prefer the mobile food delivery app I currently use;	
	In the future, I will use the mobile food delivery app I currently use often;	
	I will recommend this mobile food delivery app I currently use to my family and friends to use.	
<b>Herd Behavior (HB)</b>	I use this mobile food delivery app for everyone around;	(Handark ho, 2020)
	I chose this mobile food delivery app because it has become a popular discussion topic;	
	The mobile food delivery app I chose is at the top of the ranking;	
	I will pay attention to the discounts of others using mobile food delivery apps.	

### References

- Allen, V. L. (1965). Situational Factors in Conformity. *In Advances in experimental social psychology*, 2, 133-175.
- Baloglu, S., Zhong, Y. Y., & Tanford, S. (2017). Casino loyalty: The Influence of Loyalty Program, Switching Costs, and Trust. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(7), 846-868.
- Barich, H., & Kotler, P. (1991). A Framework for Marketing Image Management. *MIT Sloan Management Review*, 32(2), 94.
- Bauer, R. A. (1960). Consumer Behavior as Risk- Taking. *Chicago, IL*, 384-398.

- Bhattacharjee, A. (2001). Coherent Control of Quantum Jumps in an Optical Lattice by a Weak Axial Magnetic Field. *Acta Physica Slovaca*, 51(6), 347-357.
- Burnham, T. A., Frels, J. K., & Mahajan, V. (2003). Consumer Switching Costs: a Typology, Antecedents, and Consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(2), 109-126.
- Chen, L., & Aklirikou, A. K. (2020). Determinants of E-government Adoption: Testing the Mediating Effects of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use. *International Journal of Public Administration*, 43(10), 850-865.
- Chin, W. W. (1998). Commentary: Issues and Opinion on Structural Equation Modeling. *JSTOR. MIS Quarterly*, 22(1), 7-16.
- Chulkov, D. V. (2017). On the Role of Switching Costs and Decision Reversibility in Information Technology Adoption and Investment. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(3), 309-321.
- Cocosila, M., & Archer, N. (2010). Adoption of Mobile ICT for Health Promotion: an Empirical Investigation. *Electronic Markets*, 20(3-4), 241-250.
- Cocosila, M., Archer, N., & Yuan, Y. (2009). Early Investigation of New Information Technology Acceptance: A Perceived Risk-Motivation Model. *Communications of the Association for Information Systems*, 25(1), 30.
- Cooper, R. B., & Zmud, R. W. (1990). Information Technology Implementation Research: A Technological Diffusion Approach. *Management Science*, 36(2), 123-139.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Davis, J. C., & Sampson, R. J. (1986). *Statistics and Data Analysis in Geology* (Vol. 646). New York: Wiley.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Dian, Y. T., Li, J. S., & Xu, L. (2017). Evolutionary Model and Simulation of Stock Market Herd Behavior under Network Coordination Game Strategy. *China Management Science* (3), 10-19.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of marketing*, 56(1), 6-21.
- Ghazali, E., Nguyen, B., Mutum, D. S., & Mohd-Any, A. A. (2016). Constructing Online Switching Barriers: Examining the Effects of Switching Costs and Alternative Attractiveness on E-Store Loyalty in Online Pure-Play Retailers. *Electronic Markets*, 26(2), 157-171. doi:10.1007/s12525-016-0218-1
- Guo, L. J., & Cao, Y. (2018). A Study on the Influencing Mechanism of Undergraduates' MOOC Learning Satisfaction. *Higher Education Research* (12), 11.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (Vol. 7). N.J.: Pearson Education Upper Saddle River.

- Han, M. C., & Kim, Y. (2017). Why Consumers Hesitate to Shop Online: Perceived Risk and Product Involvement on Taobao. Com. *Journal of Promotion Management*, 23(1), 24-44.
- Handarkho, Y. D. (2020). Impact of Social Experience on Customer Purchase Decisions in the Social Commerce Context. *Journal of Systems and Information Technology*, 22(1), 47-71.
- Hanjaya, S. M., Kenny, S. K., & Gunawan, S. F. (2019). Understanding Factors Influencing Consumers' Online Purchase Intention Via Mobile App: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, System Quality, Information Quality, and Service Quality. *Marketing of Scientific and Research Organizations*, 32(2), 175-205.
- Hong, H. & Xu, D. (2015). Research on the Influencing Factors of the Intention to Use Mobile Social Applications Continuously On the Interaction of Network Externality and Herd Behavior. *Economic Management*, 10(5), 40-50.
- Jones, M. A., Mothersbaugh, D. L., & Beatty, S. E. (2000). Switching Barriers and Repurchase Intentions in Services. *Journal of Retailing*, 76(2), 259-274.
- Kock, N. (2010). Using WarpPLS in e-Collaboration Studies: An Overview of Five Main Analysis Steps. *International Journal of e-Collaboration (IJeC)*, 6(4), 1-11.
- Kock, N. (2011). Using WarpPLS in e-Collaboration Studies: Mediating Effects, Control and Second Order Variables, and Algorithm Choices. *International Journal of e-Collaboration (IJeC)*, 7(3), 1-13.
- Kock, N. (2015). Common Method Bias in PLS-SEM: A Full Collinearity Assessment Approach. *International Journal of e-Collaboration (IJeC)*, 11(4), 1-10.
- Kock, N. (2017). Structural Equation Modeling with Factors and Composites: A Comparison of Four Methods. *International Journal of e-Collaboration (IJeC)*, 13(1), 1-9.
- Kock, N., & Gaskins, L. (2016). Simpson's Paradox, Moderation, and the Emergence of Quadratic Relationships in Path Models: An Information Systems Illustration. *International Journal of Applied Nonlinear Science*, 2(3), 200-234.
- Kwon, T. H., & Zmud, R. W. (1987). Unifying the Fragmented Models of Information Systems Implementation. Boland RJ, Hirschheim RA, eds. *Critical Issues in Information Systems Research*. New York: John Wiley & Sons.
- Lee, S. W., Sung, H. J., & Jeon, H. M. (2019). Determinants of Continuous Intention on Food Delivery Apps: Extending UTAUT2 with Information Quality. *Sustainability*, 11(11), 3141.
- Liu, X.F., Zhang, L., & Liu, C.J. (2017). Research on the Influence of Reader Satisfaction on Using Mobile Library: Based on the perspective of D&M and TTF success models. *Information Science*, 5, 81-88.
- Liu, J.J. (2018). *Research on the Continued use Willingness of Mobile Near-Field Payment Users Based on UTAUT and ECM-ISC* (Doctoral dissertation). Guangxi University.
- Liu, J.Q., Ke, W., & Liu, C. (2019). Research on Influencing Factors of Continuous Use Intention of Bike-sharing Users Based on TAM-ECM Model. *Soft Science*, (7), 19.
- Liu, P.Q. (2017). *Research on Customer Satisfaction of Food Delivery under O2O Mode*. Central South University of Forestry and Technology. Changsha

- López-Nicolás, C., Molina-Castillo, F. J., & Bouwman, H. (2008). An Assessment of Advanced Mobile Services Acceptance: Contributions from TAM and Diffusion Theory Models. *Information & Management*, 45(6), 359-364.
- Muchran, M., & Ahmar, A. S. (2019). Application of TAM model to the use of information technology. *International Journal of Engineering & Technology (UAE)*, 7(2.9), 37-40.
- Meng, Y.L. (2019). A Brief Analysis of Chinese Takeaway O2O. *Technology Information*, (14), 102.
- Paspallis, N., Andreou, P., & Bullo, A. (2018). Design and Evaluation of a Gamification-based Information System for Improving Student Attendance. In *Proceedings of 27th International Conference on Information Systems Development*. Lund: Lund University.
- Patterson, P. G., & Spreng, R. A. (1997). Modeling the Relationship between Perceived Value, Satisfaction, and Repurchase Intentions in a Business- to- Business, Services Context: An Empirical Examination. *International Journal of Service Industry Management*, 8(5),47-60.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101-134.
- Petter, S., Straub, D., & Rai, A. (2007). Specifying Formative Constructs in Information Systems Research. *Mis Quarterly*, 623-656.
- Porter, M. E. (1997). Competitive Strategy. *Measuring Business Excellence*, 1(2), 12-17.
- Qi, Y.W. (2019). *Research on the Repeat Purchase Behavior of Online Delivery Customers* (Master Dissertation). Zhengzhou University. Zhengzhou.
- Ran, L.M. (2020). An Empirical Study on Takeout App Customers' Continuous Use Intention in China. *ASEAN Journal of Management & Innovation*, 7(1), 98 - 118
- Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. (1990). Zero Defections: Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 68 (5), 105-111.
- Rogers, C. R. (1995). *A Way of Being*. New York: Houghton Mifflin Harcourt.
- Sun, J.W., & Kon, Y.W. (2016). Takeout O2O Platform Business Model Comparison - Take Hungry, Meituan Mobile food Delivery, Daojia food Club as an Example. *Business* 6 (9), 101-121.
- Shi, Q. (2018). Study on the Impact of O2O Perceived Risk of Food Delivery on Purchase Intention. *Zhejiang University of Finance and Economics*, 10 (9), 19-31.
- Teo, T. S., & Yeong, Y. D. (2003). Assessing the Consumer Decision Process in the Digital Marketplace. *Omega*, 31(5), 349-363.
- Trustdata. (2020). *Analysis Report on the Development of Chinese Takeaway Industry in the First Half of 2020*. Retrieved from <http://www.itrustdata.cn/>.
- Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An Empirical Investigation of Employee Portal Success. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 184-206.
- Wang, C.Y., & Lei, L. (2017). Herding Effect in the Context of Online Shopping: Connotation, Influencing Factors and Mechanism. *Advances in Psychological Science*, 25(2), 298-311.

- Weeger, A., Gewald, H., & Vriesman, L. J. (2011). Do Risk Perceptions Influence Physician's Resistance to Use Electronic Medical Records? An Exploratory Research in German Hospitals. In *Proceedings of the 7th Americas Conference on Information Systems* (pp.1-10). Detroit: AIS eLibrary. Retrieved from [http://aisel.aisnet.org/amcis2011\\_submissions/105](http://aisel.aisnet.org/amcis2011_submissions/105)
- Xinlangkeji. (2019, August 30). The 45th Statistical Report on Internet Development in China. *CNNIC*. Retrieved May 8, 2020, from <https://tech.sina.com.cn/roll/2020-05-08/doc-iircuyvi1886845.shtml>
- Yan,H.L., Xu, F, Xiong,H, & Wang, Q. (2018). The impact of perceived risk on purchase intention of online tourism products. *Journal of Chongqing University of Posts and Telecommunications (Social Sciences)*, (3), 11.
- Yang, Z., & Peterson, R. T. (2004). Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs. *Psychology & Marketing*, 21(10), 799-822.
- Yudiarti, R. F. E., & Puspaningrum, A. (2018). The Role of Trust as a Mediation between the Effect of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use to Interest to Buy E-Book. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(3), 494-502
- Yin,M.Z., Yu, W.P., & Zhou,T.M. (2017). An Empirical Study on the Influencing Factors of WeChat Users' Willingness to Use in University Libraries. *Library Theory and Practice* (4), 98-101.
- Yin, J.J. (2019). Research on User's Persistence Intention of Mobile Short Video app. *Shandong University of Finance and Economics*, 69.
- Zhu, X.D., Zhu, Y.H, & Gao, Q.X. (2018). Research on the Conversion Cost of App Users in Local Life Service. *Productivity research 2018*, (01), 118-124.
- Zhang, M.Y. (2018). *Research on Customer Perceived Value and Promotion Strategy of O2O Catering Delivery Platform* (Doctoral Dissertation). Shanghai Normal University. China.

Received:	17-01-2021
Revised:	26-04-2021
Accepted:	11-05-2021

การศึกษาองค์ประกอบของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์  
ในเขตเมืองเก่าราชบุรี  
The Study of Elements of Tourism Resources to Support Logistics  
in Ratchaburi Old Town

ภฤศญา ปิยนุสรณ์<sup>1</sup>

Phrutsaya Piyanusorn  
[phrutsaya@ms.su.ac.th](mailto:phrutsaya@ms.su.ac.th)

ระชานนท์ ทวีผล<sup>2</sup>

Rachanon Taweephol  
[rachanon@ms.su.ac.th](mailto:rachanon@ms.su.ac.th)

ธเนศ เกษรสิริธรร<sup>3</sup>

Thanet Kesornsirithon  
[thanet@ms.su.ac.th](mailto:thanet@ms.su.ac.th)

นิติกร ม่วงสรเชียว<sup>4</sup>

Nitikorn Muangsornkhiaw  
[nitikorn@ms.su.ac.th](mailto:nitikorn@ms.su.ac.th)

มนัสสินี บุญมีศรีสง่า<sup>4</sup>

Manasinee Boonmeesrisa-nga  
[manassinee@ms.su.ac.th](mailto:manassinee@ms.su.ac.th)

<sup>1</sup> สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

International Logistic Management Department, the Faculty of Management Science, Silpakorn University

<sup>2</sup> สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Hotel Management Department, the Faculty of Management Science, Silpakorn University

<sup>3</sup> สาขาวิชาการนิทรรศการและงานอีเว้นท์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Exhibition & Event Management Department, the Faculty of Management Science, Silpakorn University

<sup>4</sup> สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Tourism Management Department, the Faculty of Management Science, Silpakorn University

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ข้อจำกัดและอุปสรรคของระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรี (2) การออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวที่มีเรื่องราวในเขตเมืองเก่าราชบุรี (3) องค์กรประกอบของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์ในเขตเมืองเก่าราชบุรี เป็นงานวิจัยแบบพหุวิธี (Multi-Method) ภายใต้กระบวนการของการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีวิพากษ์การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น - ปลาย และอาชีวศึกษา จำนวน 40 คน และกลุ่มตัวแทนภาคประชาชนในเขตเมืองเก่าราชบุรี จำนวน 40 คน ร่วมกับวิธีวิทยาแบบกรณีศึกษาเฉพาะ (Case Study Approach) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จำนวน 10 คน ควบคู่กับการใช้เทคนิคการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) ผลการศึกษาพบว่า (1) โครงสร้างทางผังเมืองที่คับแคบและปริมาณรถยนต์โดยสารที่เพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดในพื้นที่โดยเฉพาะชั่วโมงเร่งด่วน (2) การออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวเป็นการกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมและสังคมเป็นหลัก รวมทั้งการคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมในมุมมองของชาวราชบุรีที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ผ่านการเรียบเรียงเนื้อหาที่กระชับเข้าใจง่าย (3) ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ (3.1) อัตลักษณ์และความเป็นมา (3.2) การรักษาความปลอดภัย (3.3) ความสะอาดและความเป็นระเบียบ (3.4) โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก และ (3.5) การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์

**คำสำคัญ:** องค์กรประกอบของทรัพยากรการท่องเที่ยว, ระบบโลจิสติกส์, ทรัพยากรการท่องเที่ยว, เมืองเก่าราชบุรี.

### Abstract

This research study aims to study (1) the limitations and obstacles of the tourism logistics system in the old city of Ratchaburi (2) the design new thematic route of tourism routes in Ratchaburi old town (3) components of tourism resources to support the logistics system in Ratchaburi old town. The study was a multi-method research under the qualitative research paradigm of focus group discussion from 40 high school and vocational students, and 40 representatives of the people in Ratchaburi old town. Together with the case study approach, collect data with in-depth interviews with 10 people of government and private sectors along with participation observation techniques. The results found that (1) a limit space of the city structure and the increase in passenger cars causes traffic congestion, especially during rush hours. (2) The design of tourism routes is mainly the determination of cultural and social learning activities. Including the selection of popular tourist destinations as historical tourism sites through a concise and easy-to-understand content in the perspective of Ratchaburi people (3) Tourism resources supporting the logistics system consist of 5 important elements as follows (3.1) Identity and background (3.2) Security (3.3) Cleanliness and order (3.4) Infrastructure and facilities and (3.5) Promotion of public relations.

**Keywords:** Elements of tourism, Logistics, Tourism Resources, Ratchaburi Old Town.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทิศทางการเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัดราชบุรีมีข้อได้เปรียบของทรัพยากรทางการเกษตร รวมทั้งนโยบายการของหน่วยงานระดับท้องถิ่นที่พยายามยกระดับผลผลิตที่มีมูลค่าเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมและกลุ่มธุรกิจบริการต่างๆ ในจังหวัดซึ่งทางกลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมรุ่นใหม่ ได้พิจารณาถึงการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันกับตลาดเป้าหมายใหม่ที่จะเพิ่มโอกาสในการนำเสนอสินค้าและบริการไปยังกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดใหม่ได้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนการนำเสนอมุมมองของพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ในการรองรับนักท่องเที่ยว เช่นเดียวกับหน่วยงานของรัฐบาลที่ยังคงเดินหน้าต่อในการนำเสนออัตลักษณ์ที่บ่งบอกถึงศักยภาพของระบบนิเวศของพื้นที่และองค์ประกอบทางด้านวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กระตุ้นความสนใจ รวมถึงยุทธศาสตร์การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ทางบก ทางราง และทางน้ำที่ครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว ยิ่งไปกว่านั้นยังเป็นการเชื่อมโยงการเดินทางไปสู่ภาคใต้และภาคตะวันตก สอดคล้องกับแนวทางการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์จังหวัดราชบุรีในฐานะเมืองต้องห้ามพลาดที่เชื่อมโยงไปยังแหล่งการค้าและสถานที่ท่องเที่ยวศูนย์กลางของภาคกลาง (สำนักงานจังหวัดราชบุรี, 2563)

ในขณะที่ศักยภาพของจังหวัดราชบุรีภายใต้แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เพื่อวัตถุประสงค์ของกิจกรรมการเดินทางอย่างมีคุณภาพระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มีส่วนช่วยให้รูปแบบการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงบทบาทในการเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้เกิดรายได้แก่ท้องถิ่น ควบคู่กับการคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับทรัพยากรในอนาคต ในส่วนของการคิดเห็นของประชาชนชาวราชบุรีส่วนใหญ่ตระหนักถึงการมีส่วนร่วม การปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนระดมความคิดเห็นในการพัฒนาฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งจำเป็นในลำดับต้นๆ พร้อมทั้งการแสดงคามยินยอมที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไขของหน่วยงานที่จะเข้ามากำกับดูแลความปลอดภัยของสถานที่และกิจกรรมการท่องเที่ยวแต่ละประเภท ในขณะที่ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางการท่องเที่ยว สามารถใช้ระบบ GPS ที่เข้ามาคำนวณระยะทางการเดินทางของนักท่องเที่ยวกำลังได้รับความนิยมมากขึ้น (นิตยา งามยิ่ง และละเอียต ศิลาน้อย, 2560) จากข้อมูลดังกล่าวเป็นที่แน่ชัดว่า การยกระดับประสิทธิภาพของพื้นที่เป้าหมายยังมีความเกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์ในการเคลื่อนย้ายกลุ่มนักท่องเที่ยวด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกในรูปแบบของยานพาหนะที่ความ

ปลอดภัย พร้อมกับการประเมินความพึงพอใจในระหว่างการเดินทาง ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางด้านการท่องเที่ยวในมิติต่างๆ ไปสู่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพสูงอาจเกิดจากคุณลักษณะของยานพาหนะที่มีความปลอดภัยและเป็นที่น่าพอใจแก่นักท่องเที่ยว (ฉัตร ทิพย์ศรีและจี้ เจียตระกูลม 2558) อีกทั้งประเด็นเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์กับการท่องเที่ยวจะต้องพิจารณาถึงการออกแบบโครงสร้างพื้นฐานของเมือง ที่จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในสถานีขนส่งและแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ รวมทั้งการขอความร่วมมือไปยังกลุ่มผู้ประกอบการได้ใช้ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในการรับชำระเงินแก่นักท่องเที่ยว (ชลิตา ตรียานิช และเอกนรี ทุมพล, 2562)

สำหรับอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรท้องถิ่นถูกนำไปใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของเมือง จะสะท้อนผ่านความมั่นคงทางเศรษฐกิจของแต่ละขอบเขตพื้นที่การปกครอง นับว่าเป็นรายละเอียดที่ได้ระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ถูกหยิบยกเป็นประเด็นเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของเมืองน่าอยู่ต้องประกอบคน สถานที่ และอัตลักษณ์ท้องถิ่น นอกจากนี้แนวทางการพัฒนาเมืองน่าอยู่ให้กลายเป็นพื้นที่เป้าหมายในการรองรับกลุ่มผู้มาเยือน จะต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ผนวกกับกิจกรรมที่มาจากรากฐานความเป็นอยู่ของคนในสังคม โดยการนำวัฒนธรรม ศิลปะ ศาสนา และประเพณี เพื่อมาใช้เป็นสินทรัพย์ในการเชื่อมโยงอุตสาหกรรมสร้างสรรค์อย่างสมบูรณ์แบบ (กรวรรณ รุ่งสว่าง และสุพักตรา สุทธิสุภา, 2560) โดยเฉพาะเขตเมืองเก่าสถานที่เป็นแหล่งรวบรวมอารยธรรมตกทอดให้กลายเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว และยังมีส่วนช่วยให้คนรุ่นใหม่ตระหนักถึงคุณค่าทางสถาปัตยกรรมและวิถีชีวิตอันยาวนานของเมืองๆ นั้น การยกระดับความเป็นเมืองยังมีปัจจัยของสุขภาวะของสมาชิกชุมชน ที่ต้องดำเนินการสำรวจความพร้อมของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และโครงสร้างทางสังคมที่ประกอบด้วยนโยบายการสร้างความปลอดภัยและความสัมพันธ์ของผู้อยู่อาศัย จากสถานการณ์ดังกล่าวยังสามารถนำไปปรับใช้ในการประเมินความพร้อมด้วยการศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกลไกการขับเคลื่อนเมืองเก่าให้กลายเป็นจุดหมายปลายทางอย่างมีมาตรฐานด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม (สุลริรัตน์ เจริญพร, 2560) ในขณะที่แนวทางการส่งเสริมศักยภาพของเมืองเก่าให้เป็นกลไกจุดหมายปลายทางสำหรับการท่องเที่ยว ที่จะต้องมีการปรับปรุงซ่อมแซมโครงสร้างอาคารให้ไม่ทรุดโทรมภายใต้ข้อบังคับของการศึกษาเมืองเก่า หรือการเพิ่มสีสันของเมืองเก่าให้มีจุดหมายด้วยสตรีทอาร์ต ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาผสานกับระบบคมนาคมขนส่งและการดูแลโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของเมืองและแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง (ศิรณัฐ กิตติสุวรรณ, 2561)

จะเห็นได้ว่าการศักยภาพของจังหวัดราชบุรีพบว่า เป็นอีกหนึ่งพื้นที่เป้าหมายทางที่ประกอบไปด้วยความหลากหลายของทรัพยากรทางธรรมชาติและวัฒนธรรม สามารถนำไปใช้เป็นตัวทุนการสร้างสรรค์และต่อยอดกิจกรรมการท่องเที่ยวให้เกิดรายได้ รวมทั้งความพร้อมในระดับนโยบายจากหน่วยงานต่างๆ ที่มุ่งมั่นในการยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันทางการท่องเที่ยวด้วยการใช้ต้นทุนทางสังคมและอัตลักษณ์ของท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์ให้เกิดการรับรู้ในมิติการท่องเที่ยวเมืองเก่าที่น่าค้นหา ตามที่ได้กล่าวมาจึงนำไปสู่การศึกษาในหัวข้อ “การศึกษาองค์ประกอบของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์ในเขตเมืองเก่าราชบุรี” เพื่อพัฒนาพื้นที่เป้าหมายอันทรงคุณค่าให้กลายเป็นเขตพื้นที่เศรษฐกิจแห่งใหม่ที่กระจายรายได้ไปยังแหล่งชุมชนต่างๆ ด้วยความเท่าเทียม พร้อมกับการผลักดันให้เกิดการลงทุนของกลุ่มธุรกิจและผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนาดย่อมในพื้นที่เขตเมืองเก่า โดยการนำระบบขนส่งสินค้าและบริการเข้ามาใช้สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งยังเป็นแนวทางการพัฒนาการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและพื้นที่ชุมชนในเขตเมืองเก่าราชบุรี ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะต้องมาจากการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่น และหน่วยงานที่มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจังหวัด นอกจากนี้ ข้อค้นพบที่เกิดขึ้นจากการศึกษายังสามารถนำไปใช้เป็นการปรับปรุงภูมิทัศน์และเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกของเมืองเก่าราชบุรี เพื่อสาธารณประโยชน์ต่อประชาชนผู้อยู่อาศัยและนักท่องเที่ยวผู้มาเยือนต่อไป

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อศึกษาข้อจำกัดและอุปสรรคของระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรี
2. เพื่อศึกษาการออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวที่มีเรื่องราวในเขตเมืองเก่าราชบุรี
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์ในเขตเมืองเก่าราชบุรี

**นิยามศัพท์**

**ระบบโลจิสติกส์** หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การเคลื่อนย้ายและการเก็บวัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิต และสินค้าสำเร็จรูป รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากจุดกำเนิดผ่านขั้นตอนการผลิตและการกระจายสินค้า จนถึงการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค

**ทรัพยากรการท่องเที่ยว** หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือสิ่งถูกสร้างขึ้นโดยฝีมือของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถสัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้ อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้ในการสร้างมูลค่าให้แก่ท้องถิ่นจากการเดินทางมาเยี่ยมชมในแต่ละครั้ง

**องค์ประกอบของทรัพยากรการท่องเที่ยว** หมายถึง สิ่งที่ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันออกไปตามหลักฐานทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ และสภาพสังคมในแต่ละพื้นที่ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดการตัดสินใจออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง

**เส้นทางท่องเที่ยวที่มีเรื่องราว** หมายถึง การกำหนดรูปแบบการเดินทาง ควบคู่กับการคำนึงถึงการเลือกใช้รูปแบบยานพาหนะประเภทต่างๆ หรือแม้กระทั่งการเดินทางเท้าเพื่อเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว โดยจะต้องคำนึงถึงความสะดวก ความปลอดภัย และการได้รับความรู้ที่จะได้รับในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว

**เมืองเก่า** หมายถึง การปรากฏของหลักทางโบราณคดีหรือสิ่งที่มีลักษณะทางกายภาพที่อธิบายได้ถึงการจัดถิ่นฐานของมนุษย์ที่มีช่วงเวลายาวนานตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์ รวมถึงพื้นที่ส่วนกลางสำหรับการประกอบกิจกรรมของมนุษย์ในลักษณะต่างๆ เช่น ย่านการค้า ศาสนสถาน พระราชวัง เป็นต้น

**ทบทวนวรรณกรรม****1. ระบบโลจิสติกส์**

Mrnjavac & Ivanovic (2007) ได้อธิบายถึง ระบบโลจิสติกส์ เป็นการนำแนวคิดการประเมินการเคลื่อนย้ายสินค้าและบุคคลไปยังพื้นที่ที่ถูกกำหนดเอาไว้ จำเป็นต้องคำนวณระยะเวลาที่มีความสะดวกสบายรวดเร็ว รวมทั้งยังเป็นการคำนึงถึงระบบการไหลเวียนของปริมาณข้อมูลการสื่อสารที่ใช้ระหว่างสินค้าและบริการกับบุคคล โดยการออกแบบระบบโลจิสติกส์ที่ประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มมูลค่าที่สูง ภายใต้ขั้นตอนที่มีความซับซ้อนในการประสานงานของกลุ่มประชากรทั้งในส่วนของผู้ประกอบการ ตัวแทนคนกลาง และผู้บริโภคลำดับสุดท้าย สำหรับข้อดีของระบบโลจิสติกส์นอกจากจะถูกนำไปบูรณาการกับอุตสาหกรรมต่างๆ แล้ว การเรียนรู้หลักการบริการในฐานะสิ่งสนับสนุนที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากหลากหลายหน่วยงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำหรับขีดความสามารถของระบบโลจิสติกส์จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่จะช่วยเพิ่มโอกาสการจำหน่ายสินค้าและบริการไปยังตลาดใหม่

**2. เส้นทางท่องเที่ยว**

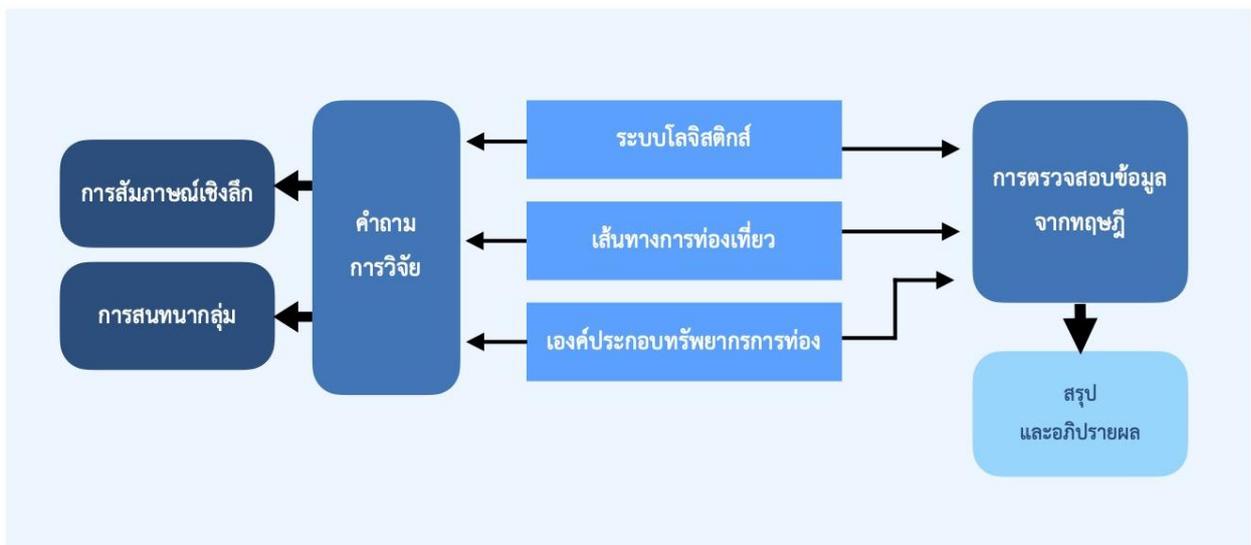
เส้นทางท่องเที่ยว คือ การสกัดองค์ความรู้ที่หลอมรวมมาจากสังคมและชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้กลายเป็นจุดขายแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบทางด้านวัฒนธรรมให้ครอบคลุมทุกมิติ เช่น อาชีพ พิธีกรรมทางศาสนา ศิลปะ ถิ่นที่อยู่อาศัย รายการอาหาร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการจัดการเส้นทางท่องเที่ยวจะช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างชุมชนและผู้นมาเยือน โดยการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวจะถูกนำเสนอในรูปแบบของแผนที่ท่องเที่ยว

และโปรแกรมการท่องเที่ยว (สกาเวรัตน์ บุญวรวงศ์, เกษตรชัย และพิมพ์ และบัณฑิต หลิมประดิษฐ์, 2563) อย่างไรก็ตามข้อมูลจากงานวิจัยของเส้นทางการท่องเที่ยวยังมีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนระบบขนส่งหลากหลายรูปแบบ โดยการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพประกอบด้วย (1) การเข้าถึงที่สะดวกสบาย (Access) และ (2) การสัญจร (Movement) ที่ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวเข้ากับกิจกรรมการท่องเที่ยว (สิทธา กองสาสนะ, 2552)

### 3. องค์ประกอบทรัพยากรการท่องเที่ยว

การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นขั้นตอนการจัดการแบ่งเขตพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ใช้สอยมากที่สุด พร้อมกับการกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความกลมกลืนกับลักษณะทางกายภาพ และการประเมินขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวที่ไม่ก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม สำหรับหลักการของ Collier & Harraway (1997) ได้จำแนกองค์ประกอบทรัพยากรทางการท่องเที่ยวทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) หมายถึง ทรัพยากรของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยว ฤดูกาลหรือเทศกาลการท่องเที่ยว โดยความสวยงามจะเป็นสิ่งสนับสนุนที่สำคัญสำหรับให้กลุ่มนักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ (2) สิ่งนำพาเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง ระบบคมนาคมขนส่งและยานพาหนะแต่ละประเภท เช่น รถไฟ รถยนต์ส่วนบุคคล เรือ เครื่องบิน เป็นต้น ที่คอยนำพานักท่องเที่ยวเข้ามายังจุดหมายปลายทาง (3) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) หมายถึง การบริการสนับสนุนโดยแบ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณูปโภค และกลุ่มธุรกิจบริการ อาทิ โรงแรม ภัตตาคาร ตลอดจนร้านค้าขนาดกลางและขนาดย่อม

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ เส้นทางการท่องเที่ยว และองค์ประกอบทรัพยากรการท่องเที่ยว ที่คณะผู้วิจัยสามารถนำเอาแนวคิดร่วมกับผลลัพธ์จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นข้อคำถามปลายเปิด สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละขั้นตอนการวิจัย ตลอดจนยังเป็นส่วนสำคัญที่จะใช้เป็นส่วนหนึ่งของหลักการตรวจสอบความในเชิงทฤษฎีและการสรุปผลการศึกษา โดยคณะผู้วิจัยจะนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดเชิงขั้นตอนดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงขั้นตอน

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงข้อจำกัดและอุปสรรคของระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรี ที่ประชาชนท้องถิ่นต้องเผชิญอยู่ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อการปรับปรุงระบบคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

2. ทราบถึงเส้นทางการท่องเที่ยวที่เกิดจากมุมมองของภาคประชาชนในเขตเมืองเก่า ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมกันระดมความคิดสำหรับการคัดเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่บ่งบอกถึงความเป็นอัตลักษณ์อันทรงคุณค่าของท้องถิ่น อีกทั้งยังเป็นเส้นทางการท่องเที่ยวที่มีความร่วมสมัยที่มีความน่าสนใจ สามารถสร้างมูลค่าอย่างต่อเนื่องให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการที่มีทำเลที่ตั้งอยู่เส้นทางการท่องเที่ยวแห่งใหม่

3. ทราบถึงองค์ประกอบของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์ในเขตเมืองเก่าราชบุรี สามารถกำหนดมาตรการส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับจำนวนของกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อให้ขอบเขตพื้นที่การศึกษาครั้งนี้กลายเป็นจุดหมายปลายทางที่มีความยั่งยืน

### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบพหุวิธี (Multi-Method) ที่รวบรวมข้อมูลมากกว่า 1 วิธีการภายใต้กระบวนการที่สัมพันธ์กันทั้งระบบ (วัลนิกา ฉลากบาง, 2560) ทางคณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีวิทยาการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อให้การอภิปรายโต้ตอบกันอย่างอิสระไม่มีการเรียงลำดับผู้ให้ข้อมูลหลัก ร่วมกับวิธีวิทยาแบบกรณีศึกษาเฉพาะ (Case Study Approach) เพื่อศึกษาจากประเด็นที่ระบุพื้นที่การศึกษาจากบุคคล ที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันไปตามบริบทและประสบการณ์ (ยาใจ พงษ์บริบูรณ์, 2553) คณะผู้วิจัยจะปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ดำเนินรายการ (เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2562) โดยใช้ประเด็นที่ต่อยอดคำถามมาจากผลการศึกษาของกระบวนการวิจัยในแต่ละขั้นตอนการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

#### 1. การกำหนดขอบเขตการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา: คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ทรัพยากรการท่องเที่ยว โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่า เพื่อการประยุกต์ข้อมูลมาใช้เป็นข้อคำถามปลายเปิดสำหรับการศึกษาวิจัยในระยต่าง ๆ

1.2 ขอบเขตด้านพื้นที่: คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยวเขตเมืองเก่าราชบุรี รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากภาครัฐและเอกชน ได้แก่ (1) หอการค้าจังหวัดราชบุรี (2) เทศบาลเมืองราชบุรี (3) สำนักงานพัฒนาการ จังหวัดราชบุรี (4) สำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดราชบุรี (5) สำนักงานพาณิชย์ จังหวัดราชบุรี (6) สำนักงานโยธาธิการและผังเมือง จังหวัดราชบุรี (7) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี (8) สำนักงานพัฒนาการจังหวัดราชบุรี (9) สำนักงานโยธาธิการและผังเมือง จังหวัดราชบุรี (10) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานราชบุรี (11) สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดราชบุรี (12) สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดราชบุรี (13) โรงเรียนและสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น - ปลาย และอาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี

1.3 ขอบเขตด้านเวลา: คณะผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน - ธันวาคม 2563 ตามขั้นตอนการวิจัยได้ทั้งสิ้น 2 ระยะ ประกอบด้วย ระยะที่ 1 การศึกษาข้อจำกัดและอุปสรรคของระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรี พร้อมกับการออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวมุมมองใหม่ในเขตเมืองเก่าราชบุรี ระยะที่ 2 การศึกษาองค์ประกอบของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์ในเขตเมืองเก่าราชบุรี

1.4 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก: คณะผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 2 กลุ่ม โดยเป็นกลุ่มประชาชนที่ดำเนินชีวิตประจำวันในเขตเมืองเก่า มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดราชบุรี ซึ่งจะมีความคุ้นเคยกับ

บริบทของเมืองตั้งแต่กำเนิด และมีมุมมองและประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปตามช่วงอายุและอาชีพ โดยคณะผู้วิจัยได้เปิดรับอาสาสมัครผ่านหน่วยงานเทศบาลเมืองจังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นคณะกรรมการของกระบวนการคัดกรองผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขด้วยกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งยังเป็นกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนดังนี้

1.4.1 กลุ่มนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น-ปลาย และอาชีวศึกษาในจังหวัดราชบุรี อายุระหว่าง 14-18 ปี จำนวน 40 คน และกลุ่มตัวแทนภาคประชาชนจากกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ โรงแรมและรีสอร์ท ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของฝากของที่ระลึก และกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายการท่องเที่ยว อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน ผ่านกิจกรรมที่กลุ่มนักวิชาจากคณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ร่วมกับเทศบาลเมืองจังหวัดราชบุรีได้เปิดรับสมัครการเข้าร่วมการสนทนากลุ่มในโครงการ “เมืองราชบุรีกับการพัฒนาที่ยั่งยืน” จำนวน 1 วัน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักทุกคนที่ทุกคนจะต้องมีการลงทะเบียนเข้าร่วมและรับทราบวัตถุประสงค์การวิจัยตามเงื่อนไขของพิจารณารับรองคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร หมายเลขใบรับรอง REC 63.0527-046-2088

1.4.2 กลุ่มหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในเขตเมืองเก่าราชบุรีที่มีส่วนขับเคลื่อนนโยบายของระบบโลจิสติกส์และการท่องเที่ยว จำนวน 14 คน ได้แก่ (1) รองประธานฝ่ายโลจิสติกส์ หอการค้าจังหวัดราชบุรี (2) กรรมการและผู้บริหารวิสาหกิจคอนโดเทล (3) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล (4) หัวหน้าฝ่ายอำนวยการเทศบาล (5) ผู้ช่วยนักพัฒนาการท่องเที่ยว (6) ประชาสัมพันธ์ จังหวัดราชบุรี (7) พาณิชย จังหวัดราชบุรี (8) พัฒนาการจังหวัดราชบุรี (9) ประธานกลุ่มนักธุรกิจรุ่นใหม่ หรือ YEC (Young Entrepreneur Chamber of Commerce) (10) โยธาธิการและผังเมือง จังหวัดราชบุรี (11) วัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี (12) รองผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานราชบุรี (13) รองประธานกรรมการผู้ประกอบการธุรกิจรับขนนางแอ่น (ประเทศไทย) (14) สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดราชบุรี

## 2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยปากกา สมุดบันทึก โทรศัพท์มือถือ กระดาน และกระดาษฟลิปชาร์ต รวมทั้งการใช้ข้อคำถามปลายเปิดเป็นเครื่องมือการวิจัยมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ ได้แก่ (1) ข้อจำกัดและอุปสรรคของระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรี (2) การออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวมุมมองใหม่ในเขตเมืองเก่าราชบุรี (3) องค์ประกอบของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์ในเขตเมืองเก่าราชบุรี และการกำหนดระยะเวลาดังต่อไปนี้

2.1 การศึกษาข้อจำกัดและอุปสรรคของระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรี รวมถึงศึกษาการออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวมุมมองใหม่ในเขตเมืองเก่าราชบุรี ภายใต้วิธีวิทยาและการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยใช้เทคนิคการระดมสมองแบ่งกลุ่มออกเป็นตามช่วงเวลา ได้แก่ ช่วงเช้า 09.00 – 12.00 น. เป็นกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น - ปลาย และอาชีวศึกษา จำนวน 40 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน และช่วงบ่าย 13.00 – 16.00 น. เป็นกลุ่มตัวแทนภาคประชาชนในเขตเมืองเก่าราชบุรี จำนวน 40 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน

2.2 การศึกษาองค์ประกอบของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์ในเขตเมืองเก่าราชบุรี ภายใต้วิธีวิทยากรณีศึกษาเฉพาะ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิจากหนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทพื้นที่ จากนั้นจึงเข้าสู่การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 14 คน จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในเขตเมืองเก่าราชบุรีที่มีส่วนขับเคลื่อนนโยบายของระบบโลจิสติกส์และการท่องเที่ยว พิจารณาคุณสมบัติผู้เข้าร่วมการวิจัยต้องมีประสบการณ์การปฏิบัติงานในแต่ละต้นสังกัดไม่น้อยกว่า 6 เดือน หรือได้รับมอบหมายจากหัวหน้าสำนักหรือผู้บริหารระดับสูงสุดในแต่ละองค์กร ร่วมกับการใช้เทคนิคการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในฐานะนักท่องเที่ยวเขตเมืองเก่าราชบุรี

### 3. วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยได้พิสูจน์ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิตามหลักการของ ทฤษฎีสามเส้า (Triangulation) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการตรวจสอบด้วยข้อมูลที่แตกต่างกัน (Data Triangulation) จากช่วงเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล สถานที่ และจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักจะช่วยให้พบประเด็น สามารถนำมา ต่อยอดหรือเพิ่มเติมได้จากวัตถุประสงค์การวิจัย (2) ด้านการตรวจสอบข้อมูลด้วยนักวิจัยที่แตกต่างกัน (Investigator Triangulation) ที่คณะผู้วิจัยมีสมาชิกมากกว่า 1 คน เข้ามาร่วมกันวิเคราะห์และตีความจากผลการสัมภาษณ์ในมุมมองที่ แตกต่างกันได้ จะช่วยให้การเรียบเรียงผลการศึกษามุมมองเชิงลึกมากยิ่งขึ้น (3) ด้านการตรวจสอบด้วยวิธีการที่หลากหลาย (Method Triangulation) ทั้งการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึกโดยตรงกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ควบคุมการสังเกตแบบมี ส่วนร่วมในแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจบริการต่างๆ จะช่วยให้เกิดการยืนยันความถูกต้องให้ปรากฏอย่างตรงไปตรงมา (นิตยา ชูโต, 2551)

#### ผลการวิจัย

1. การศึกษาข้อจำกัดและอุปสรรคของระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรี โดยผู้วิจัยได้สรุป ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่ม

กลุ่ม	เพศ	อายุ	จำนวน	หน่วยงาน
กลุ่มที่ 1 นักเรียน	ชาย	14-18 ปี	12	โรงเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา
	หญิง		20	ตอนต้น-ปลาย
	ชาย		8	โรงเรียน
	หญิง		-	อาชีวศึกษา
กลุ่มที่ 2 ตัวแทนภาคประชาชน	ชาย	18 ปีขึ้นไป	10	ผู้ประกอบการท่องเที่ยว
	หญิง		13	และบริการ
	ชาย		3	เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ
	หญิง		4	นโยบายการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า ระบบคมนาคมและการเชื่อมต่อภายในเขตเมืองเก่าราชบุรีในมุมมองของกลุ่มเยาวชน อธิบายถึงยานพาหนะประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลที่จะต้องเดินทางร่วมกับผู้ปกครองเป็นการทางเลือกที่มีความสะดวกสบาย มากที่สุด สามารถเลือกจุดหมายปลายทางอย่างอิสระภายในระยะเวลาที่ต้องการ รองลงมาจะเป็นการเดินทางด้วยรถไฟ เพื่อ เดินทางไปยังจังหวัดใกล้เคียงในภาคตะวันตกที่มีอาณาเขตใกล้กับจังหวัดราชบุรี อาทิ จังหวัดเพชรบุรี เนื่องจากสามารถ เดินทางร่วมกับกลุ่มเพื่อนร่วมชั้นเรียนเป็นจำนวนมากในราคาที่ประหยัด พร้อมทั้งยังไม่ได้สัมผัสกับสภาพแวดล้อมทาง ธรรมชาติที่ช่วยให้ความผ่อนคลายในระหว่างการเดินทาง ถึงแม้ว่าปัญหาของการเดินทางด้วยรถไฟอาจพบกับข้อจำกัด เกี่ยวกับความไม่แน่นอนของรอบเวลาในการให้บริการจากจุดเริ่มต้นสู่จุดหมายปลายทางที่อาจมีความล่าช้ากว่ากำหนด ประมาณ 1-2 ชั่วโมง รวมถึงคุณภาพของห้องโดยสารที่ทรุดโทรม ตลอดจนกระบวนการให้บริการที่มีความบกพร่องอยู่ บ่อยครั้ง เช่น การใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพกับผู้โดยสาร การให้ข้อมูลที่ไม่เที่ยงตรง เป็นต้น สำหรับการเลือกเดินทางด้วย ยานพาหนะประเภทรถขนส่งสาธารณะประจำทาง รวมทั้งกลุ่มรถยนต์โดยสารดัดแปลงที่ได้ทุนจากสัมปทานจากหน่วยงานของ

รัฐ ซึ่งมีจำนวนรอบการบริการไม่เพียงพอต่อความต้องการในช่วงโมงเร่งด่วน การเดินทางในแต่ละรอบต้องใช้เวลามากกว่า 20-30 นาที เช่นเดียวกับปัญหาการเดินทางด้วยยานพาหนะประเภทรถไฟ ในขณะที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นตัวแทนภาคประชาชนวัยทำงานได้อธิบายมุมมองเพิ่มเติมเกี่ยวกับยานพาหนะประเภทรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีการตั้งราคาสูง จึงกลายเป็นตัวเลือกสุดท้ายหากไม่มีความจำเป็นในการเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วน เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่จะมีรถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้ในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว

ปัญหาการจราจรติดขัดยังคงสืบเนื่องไปถึงวันหยุดสุดสัปดาห์ที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา การเดินทางสัญจรในลักษณะของการเพิ่มยานพาหนะประเภทรถรางชมเมืองหรือรถมินิบัสประจำทาง ที่จะช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้ รวมทั้งยังมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและกลุ่มนักท่องเที่ยว ในขณะที่ผลการสังเกตบริบทของพื้นที่ของคณะผู้วิจัยยังพบว่า ปัญหาการจราจรติดขัดบริเวณพื้นที่ต่อเนื่องโดยเฉพาะบริเวณศูนย์การค้าโรบินสันราชบุรี รวมทั้งปัญหาด้านมลพิษแต่ละประเภท เช่น เสียง น้ำ อากาศ เป็นต้น ที่มีสาเหตุมาจากการดำเนินชีวิตของประชาชนท้องถิ่นและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยวด้วยยานพาหนะ นอกจากนี้ แผนที่ดาวเทียมผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการเดินทางในปัจจุบันยังให้ข้อมูลพิกัดเส้นทางที่ผิดพลาดและแสดงผลที่ไม่ตรงตามกายภาพจริงที่ปรากฏ รวมถึงทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับถิ่นที่อยู่อาศัย สถานที่ราชการ วิถีชีวิต การประกอบอาชีพ สินค้าอุปโภคบริโภค และพิธีกรรมทางศาสนา บ่งบอกถึงเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ที่ยาวนานในยุคสมัยต่างๆ อย่างน่าค้นหาของจังหวัดราชบุรี ในขณะที่เดียวกับการเชื่อมโยงทรัพยากรทางการท่องเที่ยวไปสู่รูปแบบกิจกรรมยังคงขาดความหลากหลายของนักท่องเที่ยวทุกช่วงอายุ ดังนั้นเขตเมืองเก่าราชบุรีจึงเหมาะสำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดแวะพักอย่างน้อย 1 ชั่วโมงก่อนเดินทางไปยังจังหวัดอื่นๆ ในภาคตะวันตก เช่น เพชรบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี เป็นต้น สำหรับการศึกษาค้นคว้าข้อมูลการเดินทางท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรี ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การศึกษาข้อมูลการเดินทางท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรี

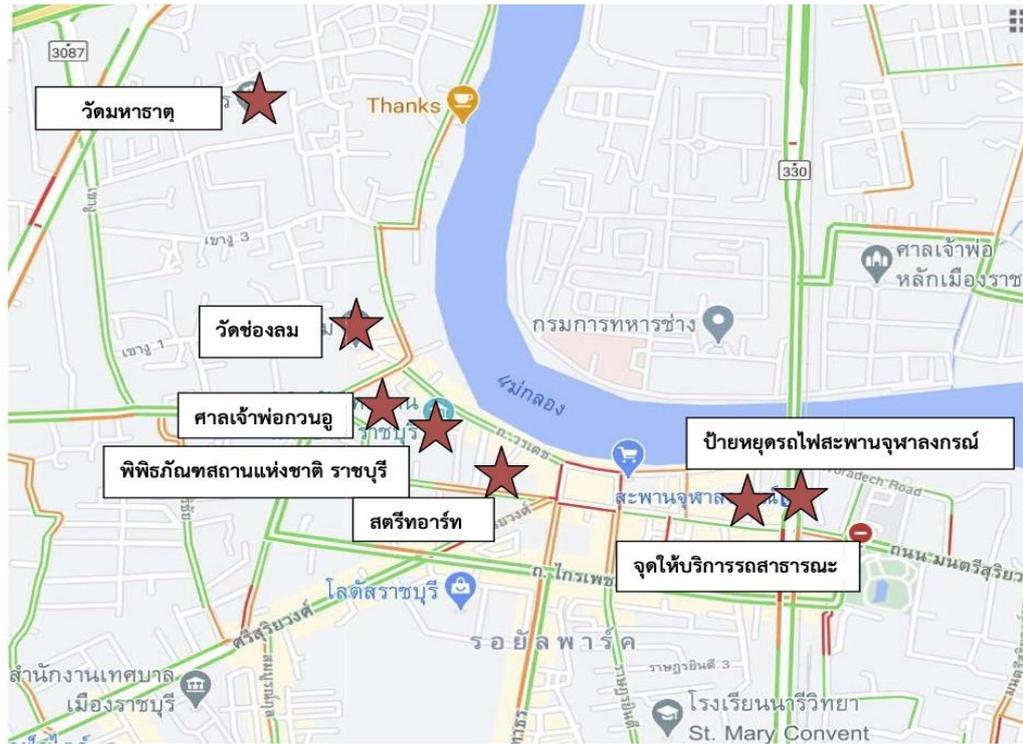
ลักษณะการเดินทาง	ข้อมูลเบื้องต้นและจุดเด่น	ข้อจำกัดและอุปสรรค
1. รถรับจ้างสองแถวสีฟ้า	ผู้ประกอบการและผู้รับจ้างเป็นคนในท้องถิ่นที่มีความชำนาญในแต่ละเส้นทาง บริเวณโดยรอบเมืองเก่าและเขตท่องเที่ยวต่อเนื่อง มีอัตราค่าบริการคนละ เริ่มต้น 10 บาท	อยู่บริเวณด้านนอกเขตเมืองเก่า ที่นักท่องเที่ยวอาจจะต้องใช้เวลาในการค้นหาจุดให้บริการ บริเวณพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ จังหวัดราชบุรี เท่านั้น รวมทั้งการบริการในแต่ละรอบอาจขึ้นอยู่กับจำนวนผู้โดยสาร
2. รถจักรยานยนต์รับจ้าง	ผู้ประกอบการและผู้รับจ้างเป็นคนในท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวและคนในท้องถิ่นที่สามารถเลือกใช้บริการด้วยระยะทางสั้นๆ มีอัตราค่าบริการเริ่มต้นที่ 20 บาท	จุดบริการเขตเมืองเก่าอยู่ไกลจากแหล่งชุมชนและสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญในเขตเมืองเก่าประมาณ 1.5 กิโลเมตร
3. รถจักรยาน	นักท่องเที่ยวกลุ่มกีฬาและนันทนาการจะนิยมนำจักรยานเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการออกกำลังกายและการเยี่ยมชมทัศนียภาพในเขตเมืองเก่า	ภายในเขตเมืองเก่าจำเป็นต้องมีการรับพื้นที่สำหรับการสัญจรและจุดบริการจอดจักรยานสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย

ลักษณะการเดินทาง	ข้อมูลเบื้องต้นและจุดเด่น	ข้อจำกัดและอุปสรรค
4. รถยนต์โดยสารส่วนบุคคล	นักท่องเที่ยวที่ต้องการความสะดวกสบายสามารถใช้ถนนเส้นทางสัญจรไปยังแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ต่างๆ ในเขตเมืองเก่า	สถานที่จอดรถยนต์มีเฉพาะในบริเวณสะพานริมน้ำแม่กลองเท่านั้น มีการเก็บอัตราค่าบริการคันละ เริ่มต้น 10 บาท ซึ่งมีพื้นที่จำกัด สำหรับบริเวณถนนที่อยู่อาศัยของชุมชนมักจะมีรถยนต์โดยสารของเจ้าของบ้าน ณ บริเวณตลาดโคยก็๋ ตลาดทรัพย์สิน และตลาดสนามหญ้า
5. เดินเท้า	นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาด้วยรถโดยสารขนส่งมวลชนจากต่างจังหวัด สามารถเลือกใช้การเดินทางเท้า เนื่องจากขอบเขตของเมืองเก่าและแหล่งท่องเที่ยวมีระยะทางเพียงแค่ 1.5 กิโลเมตร	สภาพภูมิอากาศในบางช่วงฤดูกาลอาจไม่เหมาะสมสำหรับการเดินทาง อาทิ ฤดูฝน รวมทั้งแต่ละแหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่ายังคงขาดป้ายสื่อความหมายเพื่อบ่งบอกให้ทราบถึงระยะทาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ยานพาหนะที่ให้บริการในเขตเมืองเก่ามีประชาชนท้องถิ่นในฐานะผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อย่างลึกซึ้ง ในส่วนของข้อจำกัดสำหรับการเดินทางของนักท่องเที่ยวยังขาดแคลนสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง รวมทั้งสถานที่จอดรถที่ไม่เพียงพอในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มีการจัดกิจกรรมตลาดโคยก็๋ ขนาดเส้นจราจรคับแคบมักสร้างปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงเย็น ในขณะที่ยานพาหนะประเภทรถไฟไม่ได้ถูกบรรจุอยู่ในข้อมูลการเดินทาง เนื่องจากสถานีผู้โดยสารอยู่ห่างไกลจากเขตเมืองเก่าราชบุรีประมาณ 1 กิโลเมตร ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาการเดินทางเท้าหรือยานพาหนะรับจ้างประเภทอื่นๆ เข้ามา สำหรับการเดินทางด้วยยานพาหนะประเภทเรือถึงแม้จะมีทัศนียภาพที่สวยงาม แต่ในปัจจุบันปี พ.ศ. 2564 ยังมีผู้ประกอบการเอกชนและหน่วยงานภาครัฐเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ

## 2. การศึกษาการออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวที่มีเรื่องราวในเขตเมืองเก่าราชบุรี

คณะผู้วิจัยได้กำหนดโครงการ “เมืองราชบุรีกับการพัฒนาที่ยั่งยืน” ผ่านกิจกรรมการสนทนากลุ่ม ในลักษณะของกลุ่มย่อยของประชาชน 2 ช่วงอายุ เพื่อการออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อเชื่อมโยงสถานที่สำคัญภายในเขตเมืองเก่าตามโครงสร้างผังเมืองที่มีระยะทางเพียง 1.5 กิโลเมตร โดยการนับตามลำดับความถี่ของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ พร้อมกับเส้นทางและสถานที่ท่องเที่ยวตามเส้นทางที่ปรากฏในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางการท่องเที่ยวมุมมองใหม่ในเขตเมืองเก่าราชบุรี

จากภาพที่ 2 อธิบายถึงการกำหนดเส้นทางท่องเที่ยวและการแสดงระยะทางที่กลุ่มนักท่องเที่ยวสามารถเดินได้ด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจากการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่น เพื่อการนำเสนอมิติทางวัฒนธรรมอย่างสร้างสรรค์ประกอบด้วย (1) ประวัติศาสตร์ในราชอาณาจักรไทยตั้งแต่สมัยอาณาจักรทวารวดีถึงกรุงรัตนโกสินทร์ (2) วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น (3) ถิ่นที่อยู่อาศัย (4) ศาสนาและพิธีกรรม (5) ศิลปะร่วมสมัย ซึ่งทางคณะผู้วิจัยร่วมกับประชาชนท้องถิ่นทั้ง 2 กลุ่ม ได้ประเมินจุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อมาใช้เป็นฐานข้อมูล และใช้วิธีการคัดเลือกตามลำดับความถี่เป็นค่าคะแนนของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่มีการฝึกสติ๊กเกอร์ลงบนแผนผังเมืองเก่า โดยลำดับสถานที่ท่องเที่ยวจะเริ่มต้นตั้งแต่สะพานจุฬาลงกรณ์ไปสิ้นสุดที่บริเวณตลาดทั้ง 3 แห่งดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรี

ลำดับสถานที่	ข้อมูลเบื้องต้นและจุดเด่น
สะพานจุฬาลงกรณ์	ถูกสร้างขึ้นพร้อมสถานีรถไฟสายใต้สมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ในบริเวณดังกล่าวยังมีรถโดยสารประจำทาง ป.1 ที่จะแวะจอดส่งผู้โดยสาร รวมทั้งยังมีกลุ่มผู้ประกอบการประเภทรถจักรยานยนต์ รถสามล้อ และรถตุ๊กตุ๊ก ไว้คอยให้บริการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวเข้าสู่เขตเมืองเก่าและอำเภอต่างๆ ภายในจังหวัดราชบุรี

ลำดับสถานที่	ข้อมูลเบื้องต้นและจุดเด่น
วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์	ศาสนาสถานที่แสดงอารยธรรมสืบทอดจากขอมและเป็นสถานที่สำคัญที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสนใจในการเดินทางมาเยี่ยมชมสถาปัตยกรรมขององค์พระปราสาทภายในวัด รวมทั้งยังเป็นที่พักผ่อนพิศกรรมทางศาสนาในวันสำคัญต่างๆ
ศาลเจ้าพ่อกวนอู	สถานที่ที่ชุมชนชาวจีนที่ย้ายถิ่นฐานมาตั้งรกรากในเขตเมืองเก่าราชบุรี เพื่อมาแสดงความเคารพต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่นับถือ ในเวลาต่อมาชุมชนชาวจีนดังกล่าวได้มีการขยายไปประกอบอาชีพยังอำเภอห้วยกระบอก
วัดช่องลม	ศาสนาสถานที่ชาวจังหวัดราชบุรีจะนิยมมาประกอบพิธีกรรมในวันสำคัญทางศาสนา มีหลวงพ่อแก่นจันทร์หรือพระพุทธรูปปางอุ้มบาตรตั้งแต่สมัยอยุธยา ที่เป็นศิลปะสมัยทวารวดีลือนามมาจากจังหวัดกาญจนบุรี
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดราชบุรี หรือจวนผู้ว่า	สถานที่เก็บรวบรวมเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญของจังหวัดราชบุรี ผ่านหลักฐานทางโบราณคดีที่ระบุถึงชาติพันธุ์ ตลอดจนสิ่งของเครื่องใช้ตั้งแต่สมัยพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 เป็นต้นมา
สตรีทอาร์ต	เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์ ตึกแถวเก่าแก่ จำนวน 10 ห้องที่ไม่มีผู้อยู่อาศัยค้างคืน เรียงติดกัน มีความยาวห้องละ 5 เมตร เรียงชิดติดกันประมาณ 50 เมตร สามารถแบ่งพื้นที่เป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ (1) ส่วนที่ติดกับร้านกาแฟ ที่ผู้ประกอบการจะนำผลงานเครื่องปั้นเซรามิกส์ที่มีสีสันสวยงามในลักษณะของศิลปะประยุกต์ พร้อมกับการใช้โต๊ะเก้าอี้เข้ามาเป็นงานประติมากรรมตกแต่ง และ (2) ส่วนผลงานวาดผนังที่มีลวดลายบอกเล่าความเป็นเมืองเก่าราชบุรี ได้แก่ การดำเนินชีวิตของผู้คน และโอ่ง
บริเวณตลาดโคยก็๋ ตลาดทรัพย์สิน และ ตลาดสนามหญ้า	เป็นจุดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคให้แก่คนในชุมชนและนักท่องเที่ยวตามช่วงเวลาการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นราชบุรี

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานที่ท่องเที่ยวที่ทั้งหมดถูกคัดเลือกจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละกลุ่ม ซึ่งทั้งหมดจะมีทำเลที่ตั้งไม่ห่างไกลกัน นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังจุดต่างๆ ได้ด้วยการเดินเท้า หรือสามารถเลือกใช้ยานพาหนะอื่นๆ ตามความต้องการ สำหรับวัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ถึงแม้ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ต่อเนื่องถึงแม้ว่าจะตั้งอยู่นอกเขตเมืองเก่า แต่ก็ยังคงได้รับการคัดเลือกเข้ามาเป็นแหล่งท่องเที่ยวจุดที่ 2 ในฐานะอีกหนึ่งสถาปัตยกรรมที่มีความงดงามและเป็นสัญลักษณ์ของทางจังหวัดราชบุรี

3. การศึกษาองค์ประกอบของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์ในเขตเมืองเก่าราชบุรี โดยผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก

ลำดับ	เพศ	ตำแหน่งและหน่วยงาน
1	ชาย	รองประธานฝ่ายโลจิสติกส์ หอการค้าจังหวัดราชบุรี
2	ชาย	กรรมการและผู้บริหารวิรสูดาคอนโดเทล
3	หญิง	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
4	หญิง	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการเทศบาล
5	หญิง	ผู้ช่วยนักพัฒนาการท่องเที่ยว
6	หญิง	ประชาสัมพันธ์ จังหวัดราชบุรี
7	ชาย	พาณิชย์ จังหวัดราชบุรี
8	ชาย	พัฒนาการจังหวัดราชบุรี
9	ชาย	ประธานกลุ่มนักธุรกิจรุ่นใหม่ หรือ YEC (Young Entrepreneur Chamber of Commerce)
10	ชาย	โยธาธิการและผังเมือง จังหวัดราชบุรี
11	หญิง	วัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี
12	ชาย	รองผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานราชบุรี
13	ชาย	รองประธานกรรมการผู้ประกอบการธุรกิจวังนางแอน (ประเทศไทย)
14	หญิง	สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดราชบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ระบบโลจิสติกส์ต้องอาศัยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเป็นส่วนสนับสนุน ที่จะต้องพิจารณาถึงความต้องการของประชาชนในจังหวัดราชบุรีและนักท่องเที่ยวผู้มาเยือนที่จะต้องได้รับความสะดวกสบายในระหว่างการทำกิจกรรมต่างๆ ในพื้นที่ สามารถสรุปเป็น 6 องค์ประกอบหลักดังนี้

### 3.1 อัตลักษณ์และความเป็นมา

เขตเมืองเก่ามีความเกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ที่ช่วยเสริมสร้างความเป็นสิริมงคลแก่ชาวไทยพุทธ พร้อมกับการเดินทางไปเยี่ยมชมความงดงามของสถาปัตยกรรม อาทิ วัดพระศรีรัตนมหาธาตุที่มีพระปรางค์สมัยทวารวดีที่ถ่ายทอดศิลปะของขอมโบราณเช่นเดียวกับแบบของพระธาตุนครวัด ก่อสร้างด้วยศิลาอยู่บนฐานสี่เหลี่ยมอายุมากกว่า 1,000 ปี หรือประมาณช่วงสมัยพุทธศตวรรษที่ 16 รวมทั้งยังมีวัดอื่นๆ ในเขตเมืองเก่าและพื้นที่ต่อเนื่อง อาทิ วัดช่องลม หรือวัดช้างล้ม โดยสมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก ได้ทรงเห็นว่าวัดเป็นจุดที่ลมพัดผ่านบริเวณหน้าวัด จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ระบุได้ว่าสร้างขึ้นตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา อีกหนึ่งศาสนสถานที่สำคัญ อย่างวัดพระศรีสุริยวงศ์ที่ผสมผสานสถาปัตยกรรมของตะวันตกกับไทย มีเจดีย์ประธานทรงระฆังคว่ำที่อยู่ด้านหลังพระอุโบสถ สำหรับมุมมองของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรีได้นำเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับอัตลักษณ์ของเมืองเก่าราชบุรีในบทบาทของแหล่งเรียนรู้ที่เชื่อมโยงและรวบรวมมรดกทางวัฒนธรรมประกอบด้วย จวนผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติราชบุรี และพิพิธภัณฑศาลราช

ในขณะที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจากส่วนงานเทศบาลเมืองราชบุรีได้อธิบายถึงอัตลักษณ์ทางการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรีมีองค์ประกอบทางวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์อื่นๆ อันเก่าแก่ ประกอบด้วย กระเหรี่ยง มอญ จีน ไทย มอญ และยวน ที่สะท้อนผ่านถิ่นที่อยู่อาศัยที่สามารถบ่งบอกได้ถึงการค้าเดินชีวิต อาทิ กลุ่มชาวไทยเชื้อสายจีนเคียงคู่กับสายน้ำ โดยเฉพาะตลาดโคยก็ในภาษาจีน หมายถึง “ริมแม่น้ำ” ที่ได้รับความนิยมของประชาชนและกลุ่มนักท่องเที่ยว จนได้รับการคัดเลือกเป็น 1 ใน 4 ตลาดภูมิภาคของประเทศไทย สามารถจับจ่ายซื้อสินค้าได้ตั้งแต่เวลาประมาณ 18.00 น. เป็นต้นไป อีกทั้งยังมีกลุ่มธุรกิจบริการร้านอาหารริมน้ำ และคาเฟ่เกิดขึ้นรายล้อมบริเวณนั้น รวมทั้งยังสามารถ

เชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวไปยังชุมชนมนตรีสุริยวงศ์ที่ผลิตผ้าขาวม้าจำหน่ายเป็นสินค้าของฝากของที่ระลึก และเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่ถ่ายทอดภูมิปัญญาที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของจังหวัดราชบุรีในการรองรับคณะศึกษาดูงานจากหน่วยงานต่างๆ นอกจากนี้ อุตสาหกรรมของเขตเมืองเก่าราชบุรียังมีงานสถาปัตยกรรมเก่าแก่ที่ถูกบูรณะให้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยว อาทิ จวนผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรีของสมุหเทศาภิบาล ซึ่งในหลวงรัชการที่ 5 เคยเสด็จมาประทับแรม สำหรับสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดราชบุรีให้ความเห็นที่แตกต่างออกไปโดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับอัตลักษณ์เมืองเก่าสามารถค้นพบถึงหลักฐานประวัติศาสตร์ที่ในลักษณะของกลุ่มกำแพงเมืองเก่า และกลุ่มมรดกทางสถาปัตยกรรมอย่างเจดีย์หัก ที่ทางหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นการส่งเสริมความโดดเด่นด้านโครงสร้างทางกายภาพแก่นักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ เขตเมืองเก่ายังบ่งบอกถึงงานหัตถกรรมโอ่งมังกร ที่สะท้อนถึงภูมิปัญญาสืบทอดมาจากชาวจีนที่จะนำดินมาปั้นขาย ซึ่งภายในจังหวัดราชบุรีมีดินที่เป็นทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีคุณภาพสูง ประกอบกับการออกแบบลวดลายที่มีความสวยงามจากช่างฝีมือชาวจีน โดยการนำมังกรสัตว์แห่งเทพนิยามที่มีความเป็นสิริมงคลแก่ผู้ถือครองมาใช้ในการสร้างความแตกต่างจากโอ่งทั่วไปในจังหวัดอื่นๆ ซึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับรู้เกี่ยวกับโอ่งมังกรที่อยู่คู่กับจังหวัดราชบุรีมาช้านาน สำหรับงานหัตถกรรมในเขตเมืองเก่ายังมีการสร้างสรรค์ในรูปแบบงานหัตถกรรมที่เป็นกลุ่มภาพแนวเซรามิก สามารถช่วยเพิ่มการรับรู้ความเป็นเมืองแห่งศิลปะร่วมสมัย ตลอดจนการเพิ่มขึ้นของงานจิตรกรรมข้างทางหรือข้างถนน (Street Art) ที่สามารถสร้างความสนใจแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มคนรุ่นใหม่ได้อย่างทันสมัยและนิยม รวมทั้งจังหวัดราชบุรีที่ยังมีอัตลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่เป็นสินค้าส่งออกไปยังภูมิภาคอื่น อาทิ มะพร้าวน้ำหอม และสับปะรดสะท้อนให้เห็นถึงความอุดมสมบูรณ์ของทางจังหวัดราชบุรี ยิ่งไปกว่านั้น สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ได้นำเสนออัตลักษณ์ที่ปรากฏในแหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรีมีความเกี่ยวกับวัตถุดิบในการประกอบอาหารนั่นก็คือ ไข่เป็ดหวาน เจ็ดเสมียน และเต้าหู้ดำ ที่มีชื่อเสียงด้านรสชาติ กลายเป็นสินค้าประเภทของฝากที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจมาช้านาน และยังเป็นวัตถุดิบส่งออกไปยังตลาดต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าอัตลักษณ์และความเป็นมาในเขตเมืองเก่า ยังสามารถนำไปใช้เป็นอย่างดีประกอบของระบบโลจิสติกส์ด้านการมีส่วนร่วม (Participation Flow) ที่เกิดจากความพร้อมของชุมชนที่จะช่วยกันดูแลรักษาสืบสานทรัพยากรทางวัฒนธรรมในแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งที่เป็นจากฐานดั้งเดิมให้คงอยู่ รวมทั้งการเผยแพร่จุดเด่นให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ถึงความเป็นตัวตนที่แท้จริงของเขตเมืองเก่าราชบุรี

### 3.2 การรักษาความปลอดภัย

เขตเมืองเก่าราชบุรีมีอัตราการก่ออาชญากรรมและโจรกรรมทรัพย์สินภายในแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับต่ำ โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเข้าสู่เขตพื้นที่ในเขตเมืองเก่าในลักษณะของเมืองผ่าน เพื่อเดินทางไปยังอำเภออื่นๆ ของจังหวัดราชบุรี รวมทั้งความเป็นไปได้ที่จะเพิ่มความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยตามนโยบายของหน่วยงานรัฐบาลด้วยการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เพื่อเข้ามากำกับดูแลความเรียบร้อยในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ โดยเฉพาะพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางสัญจรหลัก เช่น ตำรวจจราจร หน่วยรักษาความปลอดภัย เทศกิจ ตำรวจท่องเที่ยว เป็นต้น สำหรับปัญหาการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในระหว่างการเดินทางสัญจรมีสาเหตุมาจากยานพาหนะไม่ได้ถูกจำกัดความเร็ว อีกทั้งทางสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเสนอให้มีการเพิ่มเสาไฟและโคมไฟสนามตามเส้นทางท่องเที่ยว โดยเฉพาะเส้นทางเปลี่ยวที่เป็นรอยต่อระหว่างเขตเมืองเก่าและแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ภายอำเภอเมืองราชบุรี เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุแก่ผู้ใช้เส้นทางสัญจรดังกล่าวในยามค่ำคืน นอกจากนี้ ภายในเขตเมืองเก่าราชบุรียังมีกล้องวงจรปิดไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ตามแผนของกรมโยธา รวมทั้งในแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชนและวัดหลายแห่งยังต้องการเครื่องมืออุปกรณ์ หรืออัตรากำลังคนจากหน่วยงานของรัฐที่จะเข้ามาช่วยตรวจสอบความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและประชาชนท้องถิ่นในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ อย่างไรก็ตามความปลอดภัยในการเดินทางทางน้ำยังเป็นสิ่งที่ต้องเฝ้าระวังเนื่องจากการรถไฟแห่งประเทศไทยมีแผนพัฒนารถไฟรางคู่ได้ค้นพบว่า แม่น้ำยังมีบางจุดที่คาดว่าจะมีระเบิดสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่ยังมีการเก็บกู้ไม่สำเร็จ อาจสร้างอันตรายแก่นักท่องเที่ยวและประชาชนท้องถิ่นได้ ในขณะที่เดียวกันแนวทางการส่งเสริมความปลอดภัยของระบบสุขภาพ หรือห้องน้ำ

สาธารณสุขภายในวัด ที่จะต้องคำนึงถึงการเพิ่มเติมอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุ เป็นสิ่งที่หน่วยงานของรัฐคาดการณ์ว่าจะต้องเร่งดำเนินการ เพื่อความเหมาะสมกับแหล่งท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่าการรักษาความปลอดภัยในเขตเมืองเก่า ยังสามารถนำไปใช้เป็นองค์ประกอบของระบบโลจิสติกส์ด้านกายภาพ (Physical Flow) ที่จะช่วยลดชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่ รวมทั้งประชาชนในเขตเมืองเก่าราชบุรีที่จะต้องเดินทางออกมาทำกิจกรรมในแต่ละวัน

### 3.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบ

เขตเมืองเก่าราชบุรีมีการจัดการปริมาณขยะด้วยกรรมวิธีการฝัง การรีไซเคิลให้แห้ง และการเผาทำลายนอกพื้นที่ชุมชน นับว่ากระบวนการสร้างมาตรฐานในระดับที่น่าพึงพอใจ แต่ในขณะเดียวกันการคัดแยกขยะด้วยการจำแนกประเภทด้วยสีของภาชนะยังคงเป็นเรื่องที่ไม่ได้รับการดูแลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากนัก เมื่อเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นๆ ในภูมิภาคเดียวกัน การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักในสำนักงานเทศบาลเมืองราชบุรีอธิบายเพิ่มเติมว่า ปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งเกิดจากจำนวนนักท่องเที่ยว รวมทั้งภายในเขตเมืองเก่ายังมีจำนวนภาชนะบรรจุขยะน้อย โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ พร้อมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับเส้นทางการคมนาคมระหว่างการเดินทางเข้าสู่เขตเมืองเก่าที่พบกับปัญหาของมลพิษทางอากาศ มีแหล่งกำเนิดมาจากฟาร์มปศุสัตว์ที่ส่งกลิ่นเหม็นมาเป็นระยะเวลานาน แต่ในขณะเดียวกันในเขตพื้นที่ต่อเนื่องกับเมืองเก่าในช่วงเช้าของแต่ละวัน ยังต้องเผชิญกับมลพิษทางอากาศที่เป็นปัญหาฝุ่นควันจากเตาเผาโถงที่กระทบกับแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งที่เป็นสถานที่กลางแจ้ง นอกจากนี้ การยังมีข้อเสนอพิจารณาการกำกับดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมืองด้วยการลดจำนวนป้ายโฆษณาหรือสื่อประชาสัมพันธ์ที่ไม่จำเป็นในบางภูมิทัศน์ รวมทั้งการส่งเสริมให้มีการทาสีของอาคารพาณิชย์และที่อยู่อาศัยให้อยู่ในรูปแบบเดียวกันตามอัตลักษณ์ดั้งเดิมของจังหวัดราชบุรี คือ สีฟ้า เพื่อให้เป็นสถาปัตยกรรมและทัศนียภาพที่สวยงามน่าจดจำของนักท่องเที่ยว เช่นเดียวกับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรีได้เสนอให้มีการจัดระเบียบภูมิทัศน์บริเวณถนนที่พิกาศัยด้วยการจัดวางสิ่งของให้มีความเป็นระเบียบแก่เมืองตลอดจนการกำกับดูแลทัศนียภาพบริเวณริมแม่น้ำที่เกิดจากวางพุ่มน้ำที่ไร้ระเบียบการดูแล จะเห็นได้ว่าความสะอาดและความเป็นระเบียบในเขตเมืองเก่า ยังสามารถนำไปใช้เป็นองค์ประกอบของระบบโลจิสติกส์ด้านกระบวนการผลิต (Production Flow) สามารถพัฒนาเป็นนโยบายสาธารณะเพื่อใช้ในการควบคุมดูแลทรัพยากรให้แก่เมืองเก่าราชบุรี กลายเป็นจุดหมายปลายทางที่น่าเชื่อถือตามกฎระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.4 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

เขตเมืองเก่าราชบุรีมียานพาหนะตามระบบคมนาคมขนส่งทางบกบนถนนสัญจร ได้แก่ รถบัสโดยสารสาธารณะ รถกระบะสองแถวสีฟ้า และรถจักรยานยนต์รับจ้าง แต่สำหรับระบบคมนาคมขนส่งทางรางด้วยรถไฟยังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากนัก เนื่องจากสถานีอยู่ไกลจากตัวเมืองจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาการเดินทางค่อนข้างยาวนาน ในส่วนของระบบคมนาคมขนส่งทางน้ำทางจังหวัดราชบุรีได้ดำเนินการสร้างท่าเรือประจำวัด เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเดินทางที่กำลังจะเกิดขึ้นเริ่มต้นจากบริเวณตลาดริมแม่น้ำในเขตเมืองเก่าไปยังวัดต่างๆ ในลักษณะกิจกรรมการท่องเที่ยวไหว้พระ 9 วัด ซึ่งยังคงต้องรอการประสานกับกลุ่มผู้ประกอบการเรือขนส่งผู้โดยสารที่สนใจให้บริการรับ-ส่งนักท่องเที่ยว ยิ่งไปกว่านั้นกลุ่มผู้ประกอบการที่ให้บริการยานพาหนะนำเที่ยวประเภทรถเช่าเหมาและรถร่วมบริการตามระยะทางมีจำนวนไม่มาก รวมทั้งการเพิ่มบริการยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางได้ด้วยตนเอง เช่น จักรยานเช่า รถรางชมเมือง สามล้อปั่น เป็นต้น เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่มีรถยนต์โดยสารส่วนบุคคลในอนาคต ในขณะเดียวกันยังค้นพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจากหน่วยงานของรัฐจำนวนมากได้เสนอให้มีการปรับปรุงคุณภาพของถนนที่ใช้สัญจรในทุก 2-3 ปี เพื่อลดปัญหาผิวจราจรที่ไม่สม่ำเสมอที่อาจเกิดอันตรายในระหว่างการเดินทาง รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการปรับปรุงเส้นทางถนนจักรยานที่ต้องใช้ร่วมกับฟุตบอลในเขตตัวเมืองต้องมีการแบ่งให้ชัดเจน ควบคู่กับการกำหนดแนวทางการออกแบบที่จอดรถจักรยานของนักท่องเที่ยวในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ นอกจากนี้ ทางวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรีได้ระบุถึงปัญหาของสถานที่จอดรถยนต์

โดยส่วนบุคคลบริเวณแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ราชการที่จะถูกใช้เป็นพื้นที่ในการรองรับ เช่น จวนผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบุรี ถนนริมแม่น้ำ ศาลากลางจังหวัดราชบุรี พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติราชบุรี เป็นต้น ซึ่งในวันจันทร์ – ศุกร์พบว่า มีจำนวนยานพาหนะหนาแน่นและไม่สะดวกต่อการเคลื่อนย้ายหลัง 12.00 น. และ 16.00 น. โดยทางสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองได้เสนอโยบายการแก้ไขปัญหาจำนวนที่จอดรถยนต์ที่เพียงพอด้วยการสร้าง Sport Complex จำนวน 3- 5 ชั้นสามารถรองรับจำนวนรถยนต์โดยสารได้สูงสุดถึง 200 คัน ภายในอาคารยังมีบริการศูนย์อาหาร ร้านค้า และห้องออกกำลังกายไว้รองรับผู้มาใช้บริการทั้งประชาชนท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว

สำหรับกลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พักภายในเขตเมืองเก่าราชบุรียังมีรูปแบบการบริการเพียงห้องเช่ารายวันเท่านั้น จากการสำรวจข้อมูลด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมยังพบว่า มีโรงแรมขนาดกลางตั้งอยู่ห่างจากเขตเมืองเก่าประมาณ 5-10 กิโลเมตร ที่มีบริการด้านห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม บริการเสริมอื่นๆ แบบครบวงจร อาทิ โรงแรม ณ เวลาและโรงแรมราชบุรีที่เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเข้าร่วมประชุมและสัมมนาภายในประเทศ นอกจากนี้ในเขตเมืองเก่าราชบุรียังขาดศูนย์บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลการเดินทางและการประสานงานให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ในส่วนของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดราชบุรีได้อธิบายถึงการรองรับการขยายตัวของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าในอนาคตด้วยการเพิ่มจำนวนห้องน้ำสาธารณะตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ภายในเขตเมืองเก่าราชบุรี ที่นักท่องเที่ยวทุกเพศทุกวัยสามารถเข้าไปใช้บริการได้ภายใต้แนวคิด “Tourism for All” นอกจากนี้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจากส่วนงานเทศบาลเมืองเก่าราชบุรียังคงระบุปัญหาของการขาดป้ายสื่อความหมายในแหล่งท่องเที่ยว ประกอบกับข้อจำกัดของถนนเลนเดี่ยวที่ใช้สัญจรภายในเมืองที่คับแคบ ยากต่อการพัฒนาหรือขยายให้สามารถสอดคล้องกับปริมาณยานพาหนะของนักท่องเที่ยวและประชาชนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาประมาณ 18.00 น. ที่จะเกิดปัญหาการจราจรติดขัดอยู่เป็นประจำตั้งแต่วันจันทร์ – วันศุกร์ รวมถึงวันเสาร์เฉพาะบริเวณถนนริมแม่น้ำ จะเห็นได้ว่าโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในเขตเมืองเก่ายังสามารถนำไปใช้เป็นองค์ประกอบของระบบโลจิสติกส์ด้านการให้บริการ (Service Flow) โดยกลุ่มผู้ประกอบการสามารถศึกษาพฤติกรรมความต้องการและกระแสวิถีชีวิตในเพื่อปรับปรุงการบริการให้มีความเหมาะสมกับยุคสมัย

### 3.5 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์

จากการศึกษาพบว่า เขตเมืองเก่าราชบุรีมีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยของภาครัฐและเอกชน เพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจเขตเมืองเก่าราชบุรี ในลักษณะของงานอีเวนต์หรือที่เรียกว่า “กิจกรรมการตลาดพิเศษ” อาทิ หอการค้าจังหวัดมีการจัดงานมหกรรมการแสดงสินค้าอุปโภคบริโภคของกลุ่มผู้ประกอบการที่รู้จักในนาม “หอการค้าแฟร์” ที่ยังคงมีการจัดอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีศิลปินดารานักร้อง นักแสดงเข้าร่วมงานแต่ละวัน เช่นเดียวกับทางสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดราชบุรีได้มีนโยบายและงบประมาณการจัดงานกาชาดและงานท่องเที่ยวไทยเป็นประจำทุกปี ตลอดจนกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ศักยภาพทางการท่องเที่ยวระดับหมู่บ้าน “OTOP นวัตกรรมวิถี” โดยกรมการพัฒนาชุมชนเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทยที่ชื่นชอบกิจกรรมการเรียนรู้การดำรงอยู่กับวิถีชีวิตของชาวบ้าน เช่น การประกอบอาชีพ พิธีกรรม เครื่องแต่งกาย อาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น รวมทั้งการจัดงานอีเวนต์เฉลิมฉลองในคืนส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่อย่าง Amazing Thailand Countdown 2020 @ Ratchaburi ที่เกิดขึ้นในจังหวัดราชบุรีเป็นครั้งแรก และการสืบสานเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับชาวไทยเชื้อสายจีนอย่าง ราชบุรีไชน่าทาวน์ที่จะจัดขึ้นตรงกับเทศกาลตรุษจีน รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายระหว่างเทศบาลเมืองราชบุรีร่วมกับกลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตเมืองเก่า ในช่วงเดือนตุลาคมของทุกปีนั่นก็คือ เทศกาลกินเจบริเวณศาลเจ้าพ่อกวอนอุสำหรับชุมชนชาวไทยเชื้อสายจีน นอกจากนี้ ในเขตเมืองเก่าราชบุรียังคงได้ส่งเสริมการจัดงานอีเวนต์ประเภทวัฒนธรรมและประเพณีไทยอย่างสงกรานต์และลอยกระทง เพื่อมุ่งหวังให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในจังหวัดราชบุรี ในขณะที่เดียวกันทางจังหวัดราชบุรียังมีการจัดงานอีเวนต์กีฬาประเภทวิ่งมาราธอนและปั่นจักรยานอย่างต่อเนื่องในหลายปี ซึ่งจะมีกลุ่ม

นักท่องเที่ยวจำนวนมากให้ความสนใจที่จะเข้าร่วมการแข่งขัน โดยมีการกำหนดเส้นทางการแข่งขันก็หาแต่ละประเภทที่เข้าสู่ภายในเขตเมืองเก่า นำไปสู่กิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งก่อนและหลังจากการแข่งขัน

สำหรับบทบาทหน้าที่ของเทศบาลเมืองราชบุรียังคงมีการจัดทำช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Facebook ด้วยฟังก์ชัน Fanpage เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาล รวมทั้งการใช้ Line ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐและกลุ่มผู้ประกอบการ ควบคู่กับการทำป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยวตามช่วงเทศกาล รวมทั้งการใช้ระบบถ่ายทอดสดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Live Streaming) เพื่อเผยแพร่ให้เห็นภาพกิจกรรมที่เกิดขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น ทางสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีได้มีการจัดงานฝึกอบรมประชาชนและผู้ประกอบการให้หันมาใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างปลอดภัย ตลอดจนการให้ความร่วมมือกับชุมชนในการจัดทำคลิปวิดีโอโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว อาทิ บวร On Tour และคลิปวิดีโอรายการอาหารตามชาติพันธุ์ที่ถูกเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หน่วยงานได้สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวและผู้ชมทั่วไป ในส่วนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานราชบุรีได้ร่วมมือกับกลุ่มดิจิทัลทีวีจำนวน 13 ช่องในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยวไปยังระดับมวลชน เช่น ONE31, Ture4U, TNN, Work Point, ThaiCH8, ThaiPBS เป็นต้น อีกทั้งภารกิจของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดยังคงเดินทางประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุกระจายเสียงร่วมกับองค์กรสาธารณกุศลแห่งแรกที่บุกเบิกงานวางแผนครอบครัวในประเทศไทย เพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมอีเวนต์ด้านวัฒนธรรมและประเพณีไทยให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยวได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานในช่วงเทศกาลต่างๆ จะเห็นการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ในเขตเมืองเก่ายังสามารถนำไปใช้เป็นองค์ประกอบของระบบโลจิสติกส์ด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) ที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่สำคัญ เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจในลำดับช่วงก่อนการเดินทางและการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

### อภิปรายผล

1. ข้อจำกัดและอุปสรรคของระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระบบคมนาคมขนส่งที่ใช้ในชีวิตประจำวันของกลุ่มนักเรียนจะต้องเผชิญกับปัญหาความยากลำบากในการเดินทาง เนื่องจากลักษณะของถนนสายหลักที่ใช้เป็นเส้นทางสัญจรมีสภาพสายทางคับแคบ รวมทั้งปริมาณของยานพาหนะบริการสาธารณะแต่ละประเภทมีจำนวนไม่เพียงพอ อีกทั้งยังไม่สามารถคาดคะเนรอบเวลาที่แน่นอนและเกิดความล่าช้า โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนที่จะต้องเผชิญกับปัญหาการจราจรหนาแน่นในช่วงก่อนและหลังเลิกเรียน อาทิ บริเวณวัดช่องลม ตลาดริมน้ำ และโรงเรียน อีกทั้งการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ภายในเขตตัวเมืองเก่า จำเป็นต้องมีการเลือกใช้รถจักรยานยนต์ หรือแม้กระทั่งการเดินทางเท้าทดแทน สอดคล้องกับงานวิจัยของชลิตา ตริยวานิช และเอกราญ ทูมพล (2562) ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจะต้องคาดคะเนถึงยุทธศาสตร์ของระดับจังหวัดที่ครอบคลุมการคมนาคมขนส่งในทุกประเภท การลงทุนด้านโครงสร้างของยานพาหนะขนส่งมวลชนที่สามารถบรรจุผู้โดยสารจำนวนมากต่อรอบการเดินทาง พร้อมเดินทางผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าความเร็วสูงที่ทันสมัย นอกจากจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการครั้งละมากๆ แล้ว ยังมีส่วนลดปัญหาการจราจรติดขัดในตัวเมืองหรือแหล่งชุมชนเมือง ซึ่งเป็นปัญหาหลักที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวหลีกเลี่ยงไม่ได้ อีกทั้งยังคาดคะเนได้ว่าจะสามารถรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวจากเอเชียและยุโรปกลุ่ม Backpack ที่ขึ้นชอบการเดินทางด้วยรถไฟได้

ยิ่งไปกว่านั้น กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักยังคงมองว่าทรัพยากรการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรียังขาดสิ่งดึงดูดใจและรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ความเหมาะสมกับช่วงอายุ โดยประชาชนกลุ่มวัยรุ่นจะหันไปท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้เวลาการเดินทางเพียง 2 ชั่วโมง รวมทั้งกลุ่มจังหวัดใกล้เคียงในเขตภาคตะวันตก เช่น ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี เป็นต้น เนื่องจากสามารถเดินทางด้วยยานพาหนะประเภทรถยนต์โดยสารส่วนบุคคลของผู้ปกครองและรถตู้โดยสารประจำทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tian & Peng (2020) ผลการศึกษาพบว่า สิ่งดึงดูดใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวมีความเชื่อมโยงกับ

ความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับการประเมินข้อจำกัดในการเดินทางที่ประกอบไปด้วย (1) อายุ หรือเพศ ของนักท่องเที่ยว ที่แต่ละกลุ่มจะเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่แตกต่าง (2) ความพร้อมของสภาพร่างกายในการเดินทางเข้าถึง สถานที่ในระดับความยากหรือง่าย (3) รายได้ของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม (4) สภาพอากาศของแหล่งท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาค ประเทศ (5) การเดินทางมาพร้อมกับสมาชิกในครอบครัวที่มีช่วงอายุที่หลากหลายตั้งแต่เด็ก-คนชรา

2. การออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวที่มีเรื่องราวในเขตเมืองเก่าราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า เส้นทางการท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นจากกระบวนการวิจัยมารากรากฐานมาจากประวัติศาสตร์อันรุ่งเรืองยาวนานในแต่ละรัชสมัยของพระมหากษัตริย์ไทย มีอิทธิพลต่อการนำเสนอผ่านผลงานศิลปะงดงามแต่ละแขนง ในขณะที่การรับรู้ของคนในจังหวัดอื่นๆ อาจมองว่าราชบุรี เป็นศูนย์กลางของสินค้าหัตถกรรมโอ่งมังกรส่งออกแรกของประเทศ อีกทั้งรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนท้องถิ่นท่ามกลางความหลากหลายทางชาติพันธุ์ ยังคงเป็นอีกหนึ่งเนื้อหาที่ถูกรวบรวมไว้ในเส้นทางการท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lundberg & Kindstrom (2020) ผลการศึกษาพบว่า รูปภาพและคลิปวิดีโอถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือการประชาสัมพันธ์ที่มีพลังดึงดูด เป็นอีกหนึ่งความสำเร็จของจุดหมายปลายทางท่องเที่ยว จำเป็นจะต้องมีประเมินศักยภาพของในการรองรับของพื้นที่แห่งนั้น ที่จะสะท้อนถึงความสมบูรณ์เชิงกายภาพ (Physical) การเพิ่มเติมพื้นที่สำหรับธุรกิจบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก (Servicescape) ให้กับนักท่องเที่ยว การสร้างเรื่องราวหรือเรื่องเล่า (Them and Story) ฝากของที่ระลึก (Product and Souvenir) ที่มาจากการประกอบอาชีพ โดยองค์ประกอบเหล่านี้มีรากฐานมาจากวัฒนธรรมของเมืองรวมทั้งบ่งบอกถึงความเป็นอยู่ของกลุ่มชาติพันธุ์ในแต่ละยุคสมัย และการดำเนินชีวิตในอาชีพดั้งเดิมที่สืบต่อกันมาช้านาน โดยจะถูกคัดเลือกไปใช้ในการสร้างเส้นทางการท่องเที่ยวและกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรอาภรณ์ เอี่ยมวิริยวัฒน์ (2561) พบว่า การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจด้านวัฒนธรรมและศิลปะให้แก่ผู้มาเยือนด้วยการลงมือปฏิบัติ ภายใต้วิถีชีวิตของกลุ่มชาวบ้านที่มีความหลากหลาย ได้แก่ การประกอบอาชีพ การทำอาหาร การเข้าร่วมพิธีกรรมทางศาสนา การละเล่นพื้นบ้าน ซึ่งการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวจะช่วยให้เกิดการกระจายรายได้แก่ท้องถิ่นด้วยการให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเรียนรู้อย่างลึกซึ้งด้วยการเข้าไปร่วมเป็นส่วนหนึ่งในปรากฏการณ์ อาทิ การเข้าไปสร้างศิลปะหัตถกรรมที่เป็นอาชีพหลักของคนในชุมชน นักท่องเที่ยวจะได้รับความรู้และสัมผัสถึงความเป็นมาของวัฒนธรรมอย่างแท้จริงมากกว่าการเยี่ยมชมแบบดั้งเดิม นอกจากนี้ เส้นทางการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าราชบุรีที่เกิดจากการระดมความคิดเห็นในการคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง อีกทั้งยังเป็นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่ได้นำเสนอสิ่งที่ภาคภูมิใจและห่วงแหนถิ่นที่อยู่อาศัยของตนเอง

3. องค์ประกอบของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์ในเขตเมืองเก่าราชบุรีแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบได้ดังนี้

3.1 อัตลักษณ์และความเป็นมาในเขตเมืองเก่าราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า การนำเสนออัตลักษณ์เป็นกระบวนการคัดเลือกความหลากหลายของข้อมูลที่บ่งบอกถึงความเป็นตัวตน เพื่อการสร้างการจดจำให้แก่ผู้มาเยือน เนื่องจากทรัพยากรการท่องเที่ยวทางด้านวัฒนธรรมในเขตเมืองเก่าอันยาวนานจนถึงรัชสมัยรัตนโกสินทร์ ประกอบด้วย เรื่องราวทางประวัติศาสตร์และศาสนสถานในการประกอบพิธีกรรม รวมทั้งความหลากหลายทางชาติพันธุ์ที่มีการอพยพถิ่นฐานเพื่อมาประกอบอาชีพต่างๆ สามารถปรากฏให้เห็นผ่านทางโครงสร้างสถาปัตยกรรมในแต่ละมุมเมือง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันบางสถานที่แต่ละแห่งถูกดัดแปลงให้กลายเป็นแหล่งเรียนรู้และย่านการค้าแห่งใหม่ของจังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Supich, Inthanjak, Trakansirivanich, & Leelapattana (2020) ผลการศึกษาพบว่า ช่างปรั๊กหักฟังทางประวัติศาสตร์ได้บอกเล่าถึงศิลปะวัฒนธรรม และประเพณีของกลุ่มชาติพันธุ์ที่ตกทอดกันมาจากรุ่นสู่รุ่นของชุมชน อีกทั้งนักท่องเที่ยวยังสามารถสัมผัสได้ถึงความเพลิดเพลินจากการเรียนรู้ถึงอัตลักษณ์บ่งบอกถึงความเป็นของผู้คนเป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากปริมาณข้อมูลที่บ่งบอกถึงวัฒนธรรมมีจำนวนมาก การคัดเลือกประเด็นที่น่าสนใจนั้นอาจจะต้องใช้ความทันสมัยเข้ามาเป็นส่วนประกอบ อาทิ การใช้โลโก้ตัวอักษร หรือการใช้สัญลักษณ์ทางกายภาพของเมือง

3.2 การรักษาความปลอดภัยในเขตเมืองเก่าราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า การสัญจรที่อาจต้องประสบอุบัติเหตุบนท้องถนน มีสาเหตุหลักมาจากเส้นทางคมนาคมและผังเมืองที่ยังคงไม่ได้รับการแก้ไข การขาดแคลนระบบสิ่งสนับสนุนการเดินทาง อาทิ ป้ายจราจรแต่ละประเภทบนท้องถนน เพื่อให้ทราบข้อมูลการเดินทางได้อย่างถูกต้อง พร้อมกับการนำมาตรการขับขี่ปลอดภัยเข้ามาบังคับใช้อย่างเคร่งครัดในช่วงวันหยุดเทศกาลและวันหยุดต่อเนื่อง การให้ความสำคัญกับโครงสร้างด้านทัศนียภาพทั้งการปรับปรุงทางต่างระดับ และจุดแวะพักสำหรับนักเดินทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chhetir (2018) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางไปยังประเทศที่กำลังพัฒนามักจะเผชิญกับสถานการณ์ความปลอดภัย เนื่องด้วยโครงสร้างทางเศรษฐกิจและวิถีความเป็นอยู่กับวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมของประชาชน การสร้างสาธารณูปโภคที่ยังไม่ครบวงจรและระบบการคมนาคมยังคงขาดการปรับปรุงมาตรฐาน

3.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบในเขตเมืองเก่าราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งเกิดจากกลุ่มของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการขาดมาตรการคัดแยกขยะแต่ละประเภทจากหน่วยงานเทศบาล โดยเฉพาะในหลายพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ ในขณะที่มลพิษทางอากาศและฝุ่นควันเกิดจากการประกอบเช่นเดียวกับการเกิดมลพิษทางอากาศที่เกี่ยวกับอาชีพของประชาชนท้องถิ่นที่ประกอบอาชีพในแต่ละวัน อาจส่งผลกระทบต่อทัศนียภาพที่ไม่เป็นระเบียบของเมืองเก่า พร้อมทั้งการนำไปสู่การเกิดโรคระบาดหรือสาเหตุของปัญหาด้านสุขภาพและสุขภาพจิตของกลุ่มท่องเที่ยวและประชาชนท้องถิ่นอีกด้วย เช่น ฝุ่นควัน PM2.5 กลิ่นเหม็น สารพิษ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างภาคประชาชน หน่วยงานของรัฐ นักท่องเที่ยว ในการควบคุมปริมาณการเกิดมลพิษด้วยจิตสำนึกของการใช้ทรัพยากรร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shen, Liang, Hsu., Chien, & Lin (2020) ผลการศึกษาพบว่า ความเสื่อมโทรมของสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยวเกิดจากปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น มาพร้อมกับปริมาณขยะมูลฝอยระหว่างการทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งกระบวนการวางแผนรับมือกับปัญหาดังกล่าวต้องการระบุเงื่อนไขที่จะต้องสามารถตรวจสอบย้อนหลัง เริ่มตั้งแต่การสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวและการจัดหาถังขยะเอาไว้รองรับอย่างเพียงพอ การเพิ่มจุดชมวิวเพื่อเบี่ยงเบนความสนใจ และการกำหนดอัตราค่าบริการที่จะเรียกเก็บจากนักท่องเที่ยวเพิ่มเติม ในกรณีที่ต้องการใช้จุดพลัสติกที่เป็นสาเหตุปริมาณขยะ รวมถึงการเก็บภาษีผู้ประกอบการที่มีส่วนร่วมในการสร้างปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในทุกๆ วัน อีกทั้งประเด็นด้านความสะอาดยังเป็นกระบวนการจัดการระบบโลจิสติกส์ในเขตเมืองเก่าราชบุรี ที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวรับรู้ได้ถึงภาพลักษณ์ในการใช้พื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเกิดจากความเอาใจใส่และความร่วมมือของประชาชน ผู้ประกอบการ แลหน่วยงานของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

3.4 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในเขตเมืองเก่าราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความหลากหลายของยานพาหนะขนส่งโดยสารบนถนนสัญจรแต่ละประเภททั้งรถโดยสารประจำทางและยานพาหนะรับจ้าง เป็นทางเลือกหลักที่ประชาชนท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการได้ตามระดับค่าบริการของยานพาหนะแต่ละประเภท ในขณะที่หน่วยงานระดับท้องถิ่นยังคงมีการส่งเสริมการเดินทางในเขตเมืองเก่าผ่านประสบการณ์ที่แปลกใหม่ด้วยยานพาหนะแบบย้อนยุค ที่เคยปรากฏในแหล่งข้อมูลวิทยุทางประวัติศาสตร์ เช่น รถสามล้อถีบ รถตุ๊กตุ๊ก เป็นต้น รวมทั้งการสนับสนุนการเดินทางท่องเที่ยวทางน้ำ เพื่อเยี่ยมชมทัศนียภาพที่งดงามของเขตเมืองเก่าและยังเป็นการสร้างรายได้แก่ผู้ประกอบการรายใหม่ ตลอดจนยังเป็นการดำรงรักษาเอกลักษณ์ความเป็นไทยของยานพาหนะฉบับดั้งเดิมที่เลือนหายไปแล้วตามกาลเวลาของจังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hung, Huang, & Lyu (2020). ผลการศึกษา การท่องเที่ยวทางน้ำเป็นวิธีการเชื่อมโยงทรัพยากรทางท่องเที่ยวในระบบนิเวศทางธรรมชาติให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศต่อพื้นที่ท่องเที่ยว อีกทั้งยังเป็นการปรับเปลี่ยนประสบการณ์การเดินทางให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ชื่นชอบความหรูหราและการกำหนดอัตราค่าบริการต่อหัวที่สูงกว่าพาหนะประเภทอื่นๆ บนถนนสัญจรทั่วไป ในประเทศจีนการท่องเที่ยวทางน้ำจะมุ่งเน้นการจับกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดในกลุ่มของคนที่มีรายได้ปานกลาง – สูง ซึ่งภายในเขตเมืองเก่าราชบุรีได้เตรียมความที่จะ

สนับสนุนเส้นทางการท่องเที่ยวทางน้ำเอาไว้ในแผนพัฒนาจังหวัด ที่คาดว่าจะเป็นการเปิดประสบการณ์ใหม่ให้กับนักท่องเที่ยวภายในปี พ.ศ. 2564

3.5 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ในเขตเมืองเก่าราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีส่วนร่วมคัดเลือกเทศกาลที่สำคัญของจังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการกระตุ้นการรับรู้ในวงกว้างไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับมวลชน โดยมีการดำเนินกิจกรรมการจัดงานอีเวนต์ในแต่ละเดือนอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการสอดแทรกกิจกรรมความบันเทิงผ่านกลุ่มดาราศิลปินและนักแสดงชาวไทยที่เดินทางมาร่วมงาน อีกทั้งยังมีการจัดงานนิทรรศการและการจำหน่ายสินค้าที่รวบรวมมาจากหมู่บ้านและตำบลต่างๆ ภายในจังหวัดราชบุรี เพื่อการเพิ่มโอกาสการกระจายรายได้ของชุมชนไปสู่กลุ่มตลาดใหม่ ในขณะที่เดียวกันทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังคงใช้เทคนิคการใช้สื่อผ่าน Social Media และ Digital TV เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการผลิตเนื้อหาและเผยแพร่ความเป็นของจังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Mohanty, Himanshi, & Choudhury (2020) ที่กล่าวถึงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 สร้างผลกระทบต่อความเชื่อมั่นโดยตรงต่อการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ หรือกิจกรรมที่ต้องมีการบรรจุประชาชนเอาไว้ในสถานที่เดียวกันเป็นจำนวนมากทั่วโลก การจัดงานอีเวนต์ประเภทกีฬาและงานประชุมนานาชาติถูกยกเลิก เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในมาตรการในการรักษาความปลอดภัยแก่ทั้งผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมงานที่เดินทางมาจากแต่ละภูมิภาค ซึ่งนั่นหมายความว่า พื้นที่เป้าหมายที่ถูกคัดเลือกให้เป็นสถานที่จัดงานต้องสูญเสียรายได้จากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในครั้งนั้น รวมทั้งยังส่งผลกระทบต่อเมืองภาคธุรกิจบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ผู้ให้บริการยานพาหนะ แหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ในเขตเมืองเก่าราชบุรียังคงขาดการลงทุนจากผู้ประกอบการจัดนำเที่ยวที่จะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในการเชื่อมโยงทรัพยากรการท่องเที่ยวและการอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ รวมทั้งการประสานงานไปยังกลุ่มผู้ประกอบการในธุรกิจบริการแต่ละประเภทให้เกิดเครือข่ายที่มีความพร้อมต่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ หน่วยงานของภาครัฐยังสามารถจัดทำหลักสูตรอบรมที่ส่งเสริมความรู้แก่พนักงานขับชี่ยานพาหนะขนส่งทางบกให้สามารถบรรยายประวัติของสถานที่และกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวภายในเขตเมืองเก่าในระหว่างการเดินทาง ซึ่งจะช่วยให้มูลค่าทางการท่องเที่ยวที่เกิดจากเจ้าบ้านและยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักท่องเที่ยว

1.2 จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การเข้าถึงแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวที่สามารถส่งตรงข้อมูลการท่องเที่ยวและแหล่งธุรกิจบริการต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ อาทิ QR CODE รวมไปถึงการปรับปรุงฐานข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวและกลุ่มร้านค้าต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน เช่น เวลาเปิด-ปิด อัตราค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการเข้าถึงสถานที่เหล่านั้นได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ กลุ่มเยาวชนจำนวนมากกลับอธิบายว่า เขตเมืองเก่าราชบุรียังขาดกระบวนการสร้างเนื้อหา (Content) ที่น่าสนใจ และความไม่ชัดเจนของรูปแบบกิจกรรมที่ตอบสนองพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ที่จะหันมาให้ความสนใจกับการเดินทางไปเรียนรู้วัฒนธรรมมากกว่าการท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ในห้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่สามารถจินตนาการได้ถึงความรู้สึกของเมืองเก่าแก่ การนำเอาเทคโนโลยีภาพจำลองเสมือนจริง (Virtual Reality) ที่จะช่วยจำลองลักษณะทางกายภาพของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีองค์ประกอบทั้งภาพและเสียงในทิศทางที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

1.3 จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การส่งเสริมแนวคิดการอนุรักษ์ร่วมกับการปรับปรุงศักยภาพของระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ควรผสมผสานกับอัตลักษณ์ดั้งเดิมของเมืองเก่า โดยการนำเอายานพาหนะอย่างรถสามล้อถีบที่เป็นหนึ่งในวิถีชีวิตดั้งเดิมจากอดีตกลับมาใช้ในการสัญจรอีกครั้งในยุคปัจจุบัน รวมทั้งการปรับปรุงระบบคมนาคมขนส่งผู้โดยสารให้มี

ความปลอดภัย เริ่มต้นจากการตรวจสอบสภาพความพร้อมของยานพาหนะประเภทรถกระบะสองแถวสีฟ้าประจำทาง กลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ควรจะถูกจำกัดความเร็วในการขับขี่และการรักษาระดับให้เหมาะสมไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยที่สนใจสามารถขยายขอบเขตการศึกษาผ่านแนวคิดทฤษฎีของโครงสร้างของโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ที่ประกอบไปด้วย (1) การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) (2) การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) (3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) และ (4) ความปลอดภัย (Safety Flow) (วาสนา จรูญศรีโชติกำจร, สุภาภรณ์ หมั่นทำ, การันต์ เจริญสุวรรณ, กนิษฐา ศรีภิรมย์, วรารงค์ รามบุตร และชลธิชา แสงงาม, 2560; ปันสยา สิริรุ่งโรจน์กนก, 2559) เพื่อการประยุกต์เป็นข้อคำถามการวิจัยและการกำหนดเป็นตัวแปรอิสระเพื่อพยากรณ์ผลลัพธ์ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเขตเมืองเก่า โดยอาศัยระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการศึกษาจะเกิดการบูรณาการบริหารการไหลของสินค้าและบริการ จากจุดเริ่มต้นที่เป็นแหล่งผลิตไปยังจุดที่มีการบริโภคลำดับสุดท้าย เพื่อช่วยกระตุ้นมูลค่าแก่ท้องถิ่นในเขตเมืองเก่าราชบุรีได้อย่างครอบคลุม

2.2 ผู้วิจัยที่สนใจสามารถบูรณาการผลการศึกษาในครั้งนี้ ร่วมกับปัญหาวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่เริ่มต้นการแพร่ระบาดครั้งแรกในประเทศไทยในช่วงต้นเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) รวบรวมข้อมูลจากฝั่งอุปสงค์และอุปทานในพื้นที่เขตเมืองเก่าราชบุรี เพื่อการสร้างสรรคมาตรฐานการท่องเที่ยวใหม่ ที่จะต้องคำนึงความปลอดภัยและสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว ประชาชนท้องถิ่น และกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางการปฏิบัติที่มีกระบวนการที่ชัดเจนและยกระดับศักยภาพของพื้นที่ให้เกิดความน่าเชื่อถือแบบ New Normal

2.3 ผู้วิจัยที่สนใจสามารถดำเนินการศึกษาในครั้งต่อไป ประเด็นที่สืบเนื่องจากผลการศึกษาเกี่ยวกับเส้นทางการท่องเที่ยวที่ถูกพัฒนาจากกระบวนการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับเส้นทางและทรัพยากรการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าผ่านมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย รวมทั้งกลุ่มของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่สามารถเดินทางหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ตลอดจนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเป็กลุ่มเป้าหมายของพื้นที่ ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงทดลอง (Quasi Experimental) กับนักท่องเที่ยวกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ผลการศึกษาจะนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวกิจกรรมและสถานที่ต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสสิ้นสุดลง

## บรรณานุกรม

- กรวรรณ รุ่งสว่าง และสุพักตรา สุทสุภา. (2560). แนวคิดและองค์ประกอบของชุมชนเมืองสร้างสรรค์ ตามลักษณะท้องถิ่นในประเทศไทย. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ สถาปัตยกรรมศาสตร์ ประจำปี พ.ศ. 2560* วันที่ 10 พฤศจิกายน 2560 (น. 23-41). กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร องค์การมหาชน.
- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2562). การสนทนากลุ่ม: เทคนิคการเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ*, 12(1), 17-30.
- ชลิตา ตริยานิช และเอกนรี ทุมพล. (2562). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 8(1), 23-33.
- สุธีรัตน์ เจริญพร. (2560). “เมืองน่าอยู่”: แนวคิดเพื่อการพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม กรณีศึกษาชุมชนหลักหก ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี [ฉบับพิเศษ]. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 11, 1-13.

- ณภัทร ทิพย์ศรี และขจี เจียรตระกูล. (2558). การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 10(2), 60-70.
- นิตยา งามยิ่ง และละเอียด ศิลาน้อย. (2560). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ชุมชนบริเวณริมฝั่งคลองดำเนินสะดวก ในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดราชบุรี. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(1), 149-166.
- นิตา ชูโต. (2551). *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: พรินต์โพร.
- ปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก. (2559). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม (งานนิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- ภัทรอาภรณ์ เอี่ยมวิริยาวัฒน์. (2561). *การพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อยกระดับชุมชนสู่การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ของชุมชนบ้านพุน้ำร้อน อำเภอตาบองช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- ยาใจ พงษ์บริบูรณ์. (2553). การศึกษาแบบกรณีศึกษา (Case Study). *วารสารศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 33(4), 42-50.
- วาสนา จรูญศรีโชติกำจร, สุภาภรณ์ หมั่นท่า, การันต์ เจริญสุวรรณ, กนิษฐา ศรีภิรมย์, วรารงค์ งามบุตร และชลธิชา แสงงาม. (2560). ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 10(2), 213-229.
- วัลนิกา ฉลากบาง. (2560). การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method). *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 7(2), 124-132.
- ศิริณัฐ กิตติสุวรรณ. (2561). *การพัฒนาเมืองเก่ารองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยว: กรณีศึกษาตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาสถาปัตยกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปทุมธานี.
- สกาวรัตน์ บุญวรรณ, เกษตรชัย และพิมพ์ และบัณฑิต หลิมประดิษฐ์. (2563). การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในย่านตะกั่วป่า จังหวัดพังงา. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงราย*, 21(1), 1-14.
- สิทธา กองสาสนะ. (2552). การศึกษาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 4(2), 35-58.
- สำนักงานจังหวัดราชบุรี. (2563). *คู่มือการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2563*. ราชบุรี: สำนักงานจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี.
- Chhetir, K., R. (2018). Tourism and Security in Nepal. *Journal of Tourism Adventure*, 1(1), 32-47.
- Collier, A., & Harraway, S. (1997). *Principles of Tourism*. Auckland: Longman.
- Hung, K., Huang, H., & Lyu, J. (2020). The Means and Ends of Luxury Value Creation in Cruise Tourism: The Case of Chinese Tourists. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44(2020), 143-151.
- Lundberg, C., & Kindstrom, N., K. (2020). Sustainable Management of Popular Culture Tourism Destinations: A Critical Evaluation of the Twilight Saga Servicescapes. *Sustainability MDPI*, 12(5177), 1-16.
- Mohanty, P., Himanshi, & Choudhury, R. (2020). *Events Tourism in the Eye of the COVID-19 Storm: Impacts and Implications*. Canada: Apple Academic Press.
- Mrnjavac, E., & Ivanovic, S. (2007). Logistics and Logistics Processes in a Tourism Destination. *Tourism and Hospitality Management*, 13(3), 531-546.



- Shen, C., C., Liang, C., Hsu., C., Chien, J., & Lin, H. (2020). Sustainable Tourism Development in Protected Areas of Rivers and Water Sources: A Case Study of Jiuqu Stream in China. *Water MDPI*, 12(3311), 1-19.
- Supich, A., Inthanjak, M., Trakansiriwanich, K., & Leelapattana, W. (2020). Area Potential in Creative Tourism Management of Lao Krang Ethnic Group in Nakhon Pathom Province through Social Network. International. *Journal of the Computer, the Internet and Management*, 28(3), 85-91.
- Tian, C., & Peng, J. (2020). An integrated picture fuzzy ANP-TODIM multi-criteria decision-making approach for tourism attraction recommendation. *Technological and Economic Development of Economy*, 26(2), 331-354.

Received: 17-08-2020

Revised: 27-10-2020

Accepted: 06-11-2020

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณ  
หาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง  
Expectations and Satisfaction of Tourists towards Environmental Management at  
Sai Kaew Beac, Khao Laem Ya National Park-Mu Ko Samed, Rayong Province

กรแก้ว ผุดผ่อง<sup>1</sup>

Kornkaew Phudphong

[Sopa.goy@hotmail.com](mailto:Sopa.goy@hotmail.com)ดุสิต เวชกิจ<sup>2</sup>

Dusit Wechakit

[dusit.wec@stou.ac.th](mailto:dusit.wec@stou.ac.th)ชัยวัฒน์ คงสม<sup>2</sup>

Chaiwat Kongsom

[agaskchatong@yahoo.com](mailto:agaskchatong@yahoo.com)

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว 2) ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว 3) ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว และ 5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว

ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาท่องเที่ยว จำนวน 1,000 ราย โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างจากตารางของเครซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤษภาคม 2561 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-30 ปี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เดือนละ 10,001-20,000 บาท การศึกษาปริญญาตรี และสถานภาพโสด 2) ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Student in Degree of Master in Agriculture and Cooperatives, Sukhothai Thammathirat Open University

<sup>2</sup> สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

School of Agriculture and Cooperatives, Sukhothai Thammathirat Open University

สภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านการคมนาคม และด้านสุดท้ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการคมนาคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค และด้านสุดท้ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 4) เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว และ 5) สำหรับข้อเสนอแนะควรขยายถนน และจัดทำป้ายบอกเส้นทางเข้า - ออก ให้ชัดเจน และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยว, การจัดการสภาพแวดล้อม, อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด

### Abstract

The purpose of this research was to study 1) the general information of tourists visiting Sai Kaew Beach, 2) their level of expectation about environmental management at Sai Kaew Beach, 3) their level of satisfaction with environmental management at Sai Kaew Beach, 4) the relationship between tourists' personal factors and their expectation and satisfaction, and 5) opinions and suggestions regarding environmental management at Sai Kaew Beach.

The population for this survey research was 1,000 Thai tourists aged 15 years or over. The sample size was determined using Krejcie and Morgan table obtaining number 278 samples for the study. Simple random sampling was used with the confidence level of 95 percent. The data were collected in May 2018 and statistically analyzed into frequency, percentage, and mean. Chi-square test was also used to test the hypotheses.

The findings showed that 1) the majority of the tourists were male with an age range of 20-30 years old. Most were office workers who had an income of 10,001- 20,000 baht per month, finished Bachelor's Degree, and were single. 2) Overall, the level of expectation of tourists about the environmental management of Sai Kaew Beach was high by sorting the average from high to low as follows: welfare and safety, attraction, facilities and utilities transportation, and the last aspect of environmental management. 3) For the level of satisfaction, it was found that the overall level was also high by sorting the average from high to low as follows: welfare and safety, attraction, transportation, facilities and utilities, and the last aspect of environmental management 4) Moreover, the results showed that gender, age, occupation, educational level, and marital status have a significant relationship with the expectation and satisfaction of the tourists about environmental management of Sai Kaew Beach at the significant level of 0.05. In contrast, the monthly income of the tourists did not show a significant relationship with their level of expectation and satisfaction. 5) The proposed suggestions for this study were that the road should be extended; there should be a sign indicating entrance and exit; and there should be more security staff within the area.

**Keywords:** Expectation, satisfaction, tourists, environmental management, Khao Laem Ya - Mu Koh Samet National Park

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทย ได้ชื่อว่าเป็นประเทศหนึ่งที่มีความสำคัญทั้งในด้านเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่มีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งยังเป็นรายได้หลักให้แก่ประเทศอีกทางหนึ่ง ซึ่งไม่ว่าการเดินทางของนักท่องเที่ยวจะไปในลักษณะใด และไปในที่แห่งไหนก็จะส่งผลให้เกิดการจัดการต่างๆ ตามมา เช่น ด้านสินค้าและบริการเพื่อดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวอีก และเกิดความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในครั้งนั้นๆ อีกทั้งอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปัจจุบันนี้ แม้ได้รับผลกระทบจากทั้งภายในและภายนอกประเทศ แต่ก็ยังสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีนโยบายที่สำคัญของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ ในการเพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ การท่องเที่ยว คือ การพักผ่อน และการก้าวหาประสบการณ์ที่ธรรมชาติสรรค์สร้างไว้ให้ ต้นไม้ หาดทรายชายทะเลและทรัพยากรชายฝั่ง มนุษย์เราคือ ผู้ใช้ประโยชน์ และจัดการดูแลรักษา ผู้ใช้ประโยชน์ในส่วนของนักท่องเที่ยว คือ สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ เกาะเสม็ดถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยว

ชื่อดังแห่งหนึ่งทางภาคตะวันออก ที่มีนักท่องเที่ยวมาเป็นจำนวนมากและมากขึ้นทุกปี โดยปี 2562 มีนักท่องเที่ยวกว่า 1.6 ล้านคน รายได้ประมาณ 247 ล้านบาท ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่แล้วกว่า 4 แสนคน โดยหาดทรายแก้วได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวชาวจีน ยุโรป และคนไทย ด้วยความที่นักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากความปลอดภัยบนเกาะเสม็ดก็ยิ่งสูงขึ้น โดยทางอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จ.ระยอง ได้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดแบบเรียลไทม์รอบเกาะทั้งหมด 120 ตัว และมีเจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ด ประจำตามหาดสำคัญต่างๆ เพื่อคอยดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ถึงแม้จะไม่ครอบคลุมทั้งหมด แต่ก็ช่วยให้เกิดความปลอดภัยได้มากขึ้น (กรมอุทยาน, 2562)

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ตั้งอยู่บริเวณชายฝั่งทะเลอ่าวไทยในท้องที่อำเภอแกลง และอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ครอบคลุมพื้นที่ทั้งบนฝั่งและในท้องทะเล ตลอดจนเกาะต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย เกาะเสม็ด เกาะจันทร์ เกาะทะลุ เกาะกุฎี เกาะมะขาม และเกาะปลายตีน เขาแหลมหญ้าและชายทะเล ด้านทิศตะวันตกของเขาลแหลมหญ้า สถานที่ที่เด่นที่สุดเป็นที่รู้จักกันดี คือ เกาะเสม็ดหรือเกาะแก้วพิศดาร ความงดงามตามธรรมชาติของอุทยานแห่งชาติแห่งนี้จะมีทิวทัศน์สวยงาม ส่วนเขาแหลมหญ้าประกอบด้วยเขาหินรูปร่างต่างๆ ชายทะเลทางทิศตะวันตก มีหาดทรายกว้าง และทอดตัวโค้งยาวออกไปสวยงามมากน้ำทะเลใสจนสามารถมองเห็นแนวปะการังที่สวยงามได้อย่างชัดเจน เกาะเสม็ด ประกอบด้วย หาดทรายขาวรอบเกาะ เป็นหาดทรายที่สวยงาม เหมาะแก่การท่องเที่ยวพักผ่อน ทั้งมีเกาะเล็ก เกาะน้อยที่มีหาดทรายและธรรมชาติสวยงามเหมาะสมต่อการจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ (สำนักอุทยานแห่งชาติ, 2562)

หาดทรายแก้ว เป็นหาดที่ได้รับความนิยมที่สุดบนเกาะเสม็ด เนื่องจากมีทรายที่ขาวละเอียดติดกับน้ำทะเลสีฟ้าครามได้อย่างเหมาะสม และยังมีการบริการให้นักท่องเที่ยวได้สนุกทั้งกลางวันและกลางคืน นอกจากนี้ บริเวณหาดทรายแก้วยังมีที่พัก ร้านค้า ร้านอาหาร บาร์ริมชายหาด และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้รองรับนักท่องเที่ยวอีกด้วย หาดทรายแก้ว ห่างจากท่าเรือหน้าด่าน ประมาณ 750 เมตร มีรถสองแถวให้บริการ ค่าโดยสารคนละ 20 บาท ข้อควรทราบอีกอย่างก็คือ หาดทรายแก้ว เป็นหาดเดียวบนเกาะเสม็ดที่มีคำว่า "หาด" นำหน้า สำหรับชายหาดอื่นๆ จะมีคำว่า "อ่าว" นำหน้าแทน หาดทรายแก้ว เป็นหาดที่ยาวที่สุดบนเกาะเสม็ด โดยมีความยาวประมาณ 800 เมตร โดยฝั่งทางด้านเหนือสุดของหาด ติดกับแหลมใหญ่ และฝั่งด้านใต้สุดจะติดกับอ่าวหินโคก ซึ่งมีรูปปั้นของนางเงือกอุ้มลูกตั้งอยู่บนโขดหิน และจะมีแนวหินพื้นน้ำเล็กๆ ซึ่งเป็นจุดดำน้ำตื้น เพื่อชมปะการังและฝูงปลาเล็กปลาน้อยในทะเล สำหรับกิจกรรมทางน้ำบริเวณหาดนี้ จะมีการว่ายน้ำ นั่งเรือบานาน่าโบ๊ท และบินเหนือน้ำด้วยพาราเซล ในช่วงเวลากลางคืน จะมีการแสดงควงกระบองไฟ ริมหาด ซึ่งกล่าวกันว่า การแสดงควงกระบองไฟนี้ทำได้โดดเด่นที่สุดบนเกาะเสม็ด ในส่วนของ สิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณนี้ จะมีร้านอาหารทะเลตลอดแนวหาด และมีร้านอาหารทางเลือกอื่นๆ อย่างร้านพิซซ่า และร้านกาแฟลอยท้องถื่นรวมถึงร้านสปาต่างๆ เช่น เซเวนอีเลฟเว่น ร้านไปสการ์ด ร้านรองเท้า ร้านกาแฟ อยู่บริเวณทางเข้าอุทยานแห่งชาติ ซึ่งไม่ไกลจากตัวหาดเท่าไรนัก สำหรับใครที่เงินสดขาดมือ ก็สามารถใช้บริการตู้ ATM ที่มีอยู่หลายจุดรอบๆ หาดทรายแก้ว (หาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด, 2562)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นยังคงเป็นเสน่ห์ที่มัดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักนำประเด็นในเรื่องของการคมนาคม การจัดการสิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค สิ่งดึงดูดใจ สวัสดิภาพและความปลอดภัยมาใช้ในการพิจารณาตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยว และก่อนเดินทางมักมีความคาดหวังต่อการจัดสภาพแวดล้อม ในประเด็นดังกล่าว หากมีการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวได้ ก็จะสามารถตอบสนอง ความต้องการของนักท่องเที่ยวและก่อให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เนื่องจากเล็งเห็นว่า การวิจัยเป็นรูปแบบหนึ่งในการหาทางออกร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาสภาพแวดล้อมทั้งทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งการเข้ามาของนักท่องเที่ยวมักก่อให้เกิดปัญหาหลายประการ เช่น การทิ้งขยะตามชายหาด ป้ายสัญลักษณ์ ถูกทำลาย การจัดบริเวณร้านอาหารไม่ถูกสุขลักษณะและไม่เป็นระเบียบ ความไม่เพียงพอด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่พัก ห้องน้ำ ถึงขยะ

และสถานจอตรด เป็นต้น จึงยังไม่เป็นที่พึงพอใจ หรือชื่นชอบของนักท่องเที่ยวโดยรวมมากนัก ซึ่งในขณะนี้แหล่งท่องเที่ยวสิ่งสำคัญที่สุดคือ เรื่องของความสวยงามและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในด้านสภาพของสิ่งแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ คือ ส่วนสำคัญที่ช่วยให้ได้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาเกาะเสม็ด ให้สวยงามสดใสเป็นเกาะในฝันสวรรค์ของนักท่องเที่ยว และเพื่อความยั่งยืนคงอยู่ของธรรมชาติ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ประเด็นดังกล่าวข้างต้นเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลพื้นฐานที่รัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้พิจารณาเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สอดคล้องกับความต้องการและเป็นที่พึงพอใจหรือชื่นชอบของนักท่องเที่ยวตลอดไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม)
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง
5. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

### นิยามศัพท์

**การท่องเที่ยว** หมายถึง การเดินทางจากสถานที่อยู่อาศัยปกติไปยังหาดทรายแก้วเกาะเสม็ดด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการท่องเที่ยวและไม่เป็นการเดินทางเพื่อประกอบอาชีพ

**นักท่องเที่ยว** หมายถึง ประชาชนชาวไทย อายุมากกว่า 15 ปี ที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่หาดทรายแก้วอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

**ความคาดหวัง** หมายถึง ระดับพฤติกรรมของบุคคลที่มีประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใหม่ๆ เพื่อจะนำไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดและให้เป็นที่ไปตามความต้องการของตน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ได้รับตอบสนองถ้าคาดหวังมากได้รับการตอบสนองดี ก็จะเกิดความพึงพอใจมาก ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยกว่าที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจน้อย จากการมาเที่ยวหาดทรายแก้วอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

**สภาพแวดล้อมของการท่องเที่ยว** หมายถึง องค์ประกอบของการท่องเที่ยวซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

**การจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว** หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติและสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นของแหล่งท่องเที่ยวหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยมีขอบเขตครอบคลุม

องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวและทราบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปใช้ในการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและท้องถิ่น สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการจัดการสภาพแวดล้อมหาดทรายแก้ว ให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง

### วิธีการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาท่องเที่ยวหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยใช้สถิตินักท่องเที่ยวเดิมที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า หมู่เกาะเสม็ด ได้รวบรวมไว้เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยว 1,000 ราย (สำนักงานอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาท่องเที่ยวหาดทรายแก้วอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยว 1,000 ราย โดยผู้วิจัยกำหนดจำนวนตัวอย่างจากตารางของ Krejcie and Mosgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 278 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, น.51) ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้หลักความเชื่อมั่นที่ระดับ ร้อยละ 95 ในการสุ่มตัวอย่าง โดยเลือก วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นในลักษณะที่เหมือนกันคือแบบสอบถามโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว เป็นคำถามให้เลือกตอบข้อเท็จจริงของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม) จำนวน 61 ข้อ ทั้งหมดจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการคมนาคม จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม จำนวน 9 ข้อ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค จำนวน 33 ข้อ 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ จำนวน 9 ข้อ และ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม) จำนวน 61 ข้อ ทั้งหมดจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการ

คมนาคม จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม จำนวน 9 ข้อ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค จำนวน 33 ข้อ 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ จำนวน 9 ข้อ และ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นคำถามลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าแต่ละข้อความมีคำตอบให้เลือกตามระดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	ระดับมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	ระดับน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับของความตระหนักตามความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เป็นคำถามมีลักษณะ แบบปลายเปิด

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส การเดินทางมาเยือนแหล่งท่องเที่ยว และการพักค้างแรมในอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ส่วนระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ การหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

3.2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Chi - square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

### ผลการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.4 อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.6 อาชีพพนักงานบริษัทคิดเป็นร้อยละ 34.5 มีรายได้เดือนละ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.5 การศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.5 และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.4

2. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว (ก่อนการเที่ยวชม) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการคมนาคม 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ และ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.78 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งดึงดูดใจได้ค่าเฉลี่ย 3.73 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านสิ่ง

ดึงดูดใจ (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ได้ค่าเฉลี่ย 3.53 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านการคมนาคมได้ค่าเฉลี่ย 3.42 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านการคมนาคม (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก และด้านสุดท้ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้ค่าเฉลี่ย 3.31 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว (หลังการเที่ยวชม) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.43 ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการคมนาคม 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ได้ค่าเฉลี่ย 3.64 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งดึงดูดใจได้ค่าเฉลี่ย 3.57 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านการคมนาคม ได้ค่าเฉลี่ย 3.38 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านการคมนาคม (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ได้ค่าเฉลี่ย 3.30 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านสุดท้ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้ค่าเฉลี่ย 3.28 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษา ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม) และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม) สามารถสรุปเป็นตารางที่ 1 ดังนี้

**ตารางที่ 1** ตารางสรุปคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม บริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
ด้านการคมนาคม	3.42	มาก	3.38	ปานกลาง
ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	3.31	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค	3.53	มาก	3.30	ปานกลาง
ด้านสิ่งดึงดูดใจ	3.73	มาก	3.57	มาก
ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย	3.78	มาก	3.64	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.56</b>	<b>มาก</b>	<b>3.43</b>	<b>มาก</b>

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม บริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุ มีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .000 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยาน

แห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .974 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุ มีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .000 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .970 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ประกอบด้วย 1) ด้านการคมนาคม ควรขยายถนนและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้รถ ควรมีป้ายบอกเส้นทาง เข้า ออก ให้ชัดเจน ควรปรับปรุงถนนอย่างสม่ำเสมอ 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ควรมีถังขยะให้เพียงพอต่อปริมาณขยะและการใช้งานทั้งตามชายหาดและที่พักรวมถึงการดูแล ควรดูแลความสะอาดบริเวณรอบๆ พื้นที่ชายหาดและที่พักรวมโดยรอบ ควรเข้มงวดในเรื่องการทิ้งขยะ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีการนำอาหารมารับประทานมักทิ้งเศษอาหารลงพื้น ทำให้มีแมลงวันและเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรค ผู้ประกอบการร้านค้า พ่อค้า แม่ค้า ควรให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมโดยรอบสถานที่ให้บริการ รวมถึงคอยช่วยกันดูแลชายหาดมากกว่านี้ไม่ใช่แค่ดูแลในเขตร้านตัวเอง ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เก็บขยะบริเวณชายหาด เป็นประจำทุกวัน ควรมีจุดบริการของถังขยะมากกว่านี้ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ควรจัดให้มีจุดนั่งพักสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้พักที่รีสอร์ท บนเกาะมากขึ้น เนื่องจากบริเวณชายหาดมีแต่จุดบริการโต๊ะผ้าใบ ควรมีห้องน้ำให้มากตามสถานที่ต่างๆ สถานที่นั่งรอควรเพิ่มปริมาณจุดจ่ายเงินตอนเช้าทำเรือ - ออกท่าเรือ ควรรวมกับค่าอุทยานเพื่อความสะดวกและเป็นการให้ดูว่าไม่เสียค่าใช้จ่ายหลายๆ รอบ สำหรับเข้าเที่ยว ควรมีการจัดเก้าอี้ไว้ให้นักท่องเที่ยวได้นั่งพักรอเรืออย่างเพียงพอ ควรให้มีป้ายราคาอาหาร ราคาค่าโดยสารที่หลายภาษาและชัดเจน เพิ่มมากขึ้นกว่านี้ เพื่อป้องกันการถูกทุจริตทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ควรมีไกด์ แนะนำผู้มาเที่ยวต่างชาติ ควรจัดพื้นที่บุคคลที่สูบบุหรี่ (โซนนิ่ง) เพราะรบกวนคนอื่นที่นักท่องเที่ยวกลิ่นบุหรี่ของนักท่องเที่ยว ท่านอื่นรบกวนและทำให้เสียบรรยากาศในการพักผ่อนเป็นอย่างมาก ควรมีการสร้างห้องน้ำสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวหลายจุดตามอ่าวต่างๆ การเก็บค่าค่าบริการ ควรเก็บแต่พอประมาณ จำนวนนักท่องเที่ยวเยอะก็ไม่ควรฉวยโอกาสขึ้นราคาเองการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรมีการอบรมในการใช้คำกับผู้ให้บริการอย่างแท้จริง ควรเพิ่มป้ายสื่อความหมายและจัดทำเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติ ความเป็นมาของหาดทรายแก้ว โดยอาจจัดทำป้ายสื่อความหมาย 3 ภาษา ได้แก่ อังกฤษ ไทย และกัมพูชา ในเขตหาดทรายแก้ว เส้นทางระหว่าง การเดินทาง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศอาเซียน 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ ควรปลูกต้นไม้เพิ่มเติมตามชายหาด เพื่อให้มีร่มเงา บริเวณหาดไม่ควรมีร้านค้า มาขายของอาหารที่หาด เพราะจะทำให้วิถีธรรมชาติไม่สวยงาม ควรเพิ่มกิจกรรมด้านนันทนาการในแหล่งท่องเที่ยวหาดทรายขาว ให้มีความหลากหลาย เพื่อสร้างสิ่งดึงดูดใจให้กับนักท่องเที่ยว แต่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกลมกลืนกับธรรมชาติ และความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยว 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้น ควรติดป้ายหรือสัญญาณเตือนภัยอย่างชัดเจน

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำประเด็นที่สำคัญในแต่ละด้านมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านการคมนาคม จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม พบว่า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก แต่ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวได้มาพบเจอกับสภาพถนนพังขรุขระ เป็นหลุมเล็กๆ ทำให้เกิดถนนไม่ปลอดภัย ตลอดจนพบเจอป้ายบอกทางจราจร เข้า - ออก ที่เก่าไม่มีความชัดเจน และบางป้ายก็ชำรุด จึงทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวลัย ชุตินาถพัฒนานันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลกระทบต่อความภาคภูมิใจการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนก่อนเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า ด้านการคมนาคม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนหลังเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดของประสาทิศรปริดา (2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวได้พบเจอกับสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดีเช่น ถังขยะมีไม่เพียงพอ บางที่ก็มีขยะตกค้างส่งกลิ่นเหม็น อันเนื่องมาจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณมากประกอบกับความง่ายในการทิ้งขยะของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ทำให้มีการดูแลการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่ทั่วถึงจึงทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิศรัตน์ สุขหอม (2556) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังและความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค พบว่า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริเวณหาดทรายแก้ว มีห้องน้ำไม่เพียงพอ และไม่สะอาดที่จอดรถไม่เหมาะสมป้ายต่างๆ ชำรุด ชุ่มพริกผอนไม่เพียงพอ เป็นต้น อาจเป็นเพราะสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคต่างๆ ทรุดโทรมชำรุดไปตามกาลเวลา และไม่เพียงพอต่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทศตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์ (2554) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการท่องเที่ยวพืชรังนกสถาน

แห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากและนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดของมนต์ชัย เทียนทอง (2548) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ ความยินดี เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง ความหมายทางด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้นและความหมาย ทั่วไป หมายถึง ความชื่นชม ความนิยม หรือความรู้สึกยอมรับในสิ่งที่เห็นหรือได้สัมผัส

4. ด้านสิ่งดึงดูดใจ จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวประทับใจในเรื่องของหาดทรายที่สวยงาม สะอาด พืชพรรณที่สวยงาม ทศนิยมภาพที่ร่มรื่นและงดงาม ความสะอาดของน้ำ ความร่มรื่นและความอุดมสมบูรณ์ของพรรณไม้ เนื่องมาจากการดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่อย่างเข้มงวด จึงทำให้อยู่ในสภาพที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ดังนั้นจึงทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงดาว โยชิตะ, ขวีสัย ฌ กลาง, สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และสหพันธ์ ตั้งเบญจสิริกุล (2561) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นมีความคาดหวังและความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย ด้านสิ่งดึงดูดใจในระดับมาก

5. ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่น ในด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยของบริเวณหาดทรายแก้ว เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณจุดต่างๆ ทำให้นักท่องเที่ยวอุ่นใจ และเกี่ยวกับธรรมชาติได้อย่างมีความสุข ไม่ต้องกังวลกับ ภัยอันตรายต่างๆ จึงทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวลัย ชุตินาวัฒน์นันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนในระดับมาก

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย เสถียรธรรมวิทย์ (2554) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยมในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของทศตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์ (2554) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิกธิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เนื่องจากรายได้ของนักท่องเที่ยว มีอัตราเงินเดือนที่ไม่สูงและมีระดับเงินเดือนที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนา เกื้อแสง, เยาวดี ศราม และวิฑิต บัวปรอท (2555) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม ในแหล่งท่องเที่ยวหน้าตกทรายขาว ผลการศึกษา ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีผลต่ออย่างใดต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหน้าตกทรายขาว

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชมและหลังการเที่ยวชม)

1. ด้านการคมนาคม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งปรับปรุงพัฒนาขยายทาง เพื่อความสะดวก และความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและผู้ใช้งาน และรีบเร่งดำเนินการปรับปรุงขยายถนนให้กว้างขึ้นเพื่อเตรียมการอำนวยความสะดวกปลอดภัยแก่ผู้ใช้ทางและนักท่องเที่ยว

2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรหาซื้อถังขยะเพิ่มให้มากขึ้น เพื่อจะได้มีถังขยะเพียงพอและนักท่องเที่ยวจะได้มีการแยกขยะใส่ถังได้สะดวกมากขึ้น อีกทั้งควรนำถังขยะมาตั้งเพิ่มเติมบริเวณจุดต่างๆ ให้มากขึ้น พร้อมกับแบ่งสีของถังขยะและเขียนป้ายบอกเพื่อเป็นการแยกชนิดของขยะ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรช่วยกันดูแลทำความสะอาดห้องน้ำ - สุขา ทุกๆ ชั่วโมง รวมถึงสร้างวินัยให้นักท่องเที่ยวช่วยกันดูแลความสะอาดร่วมกัน อีกทั้งเจ้าของธุรกิจร้านอาหารหรือผู้ประกอบการร้านอาหารไม่ควรเอากำไรเกินจริงกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อีกทั้งควรมีการแจ้งราคาของอาหารให้ลูกค้าทราบก่อนสั่งทุกครั้งหรือควรทำรายการอาหารพร้อมกับราคาในเมนูอาหาร เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ดูได้อ่านก่อนสั่ง

4. ด้านสิ่งดึงดูดใจ เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวร่วมกันปลูกต้นไม้ หรือช่วยกันพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ ต่างๆ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ร่มรื่นและเงียบสงบให้เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับผู้บริหารควรมีกฎเกณฑ์ในการรับนักท่องเที่ยวในแต่ละวันให้พอเหมาะเพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวมีจำนวนมากเกินกำหนด

5. ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรมีการอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นประจำและต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์หรือเหตุร้ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ตลอดจนผู้บริหารควรสั่งทำป้ายรวมถึงเครื่องหมายเตือน สัญลักษณ์เตือนให้ใหญ่โตชัดเจนและนำไปตั้งตามจุดที่อันตรายต่างๆ เพื่อสะดวกแก่การมองเห็น อีกทั้งควรตรวจสอบอุปกรณ์สัญญาณเตือนภัยเป็นประจำเพื่อให้พร้อมใช้งานเสมอ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยที่ร่วมมือกันเพื่อจะได้นำแนวทางทั้งของชุมชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนักท่องเที่ยวมาเป็นประโยชน์ร่วมกัน

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้วยวิธีวิจัยเชิงผสม คือ ผสมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ในโอกาสเดียวกันเพื่อที่จะได้เนื้อหาที่ละเอียดและชัดเจนเพิ่มขึ้น

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมแหล่งอื่นของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด เพื่อวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย และนำมาปรับปรุงต่อไป

4. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ การประกอบอาชีพ และระดับรายได้ ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและ ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ละเอียดและชัดเจนเพิ่มขึ้น

#### บรรณานุกรม

- กรมอุทยาน. (2562). อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า –หมู่เกาะเสม็ดเน้นการทำงานอย่างเป็นระบบ...อย่าคุมเข้มในทุกมิติ. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2562 จาก <https://www.ryt9.com/s/prg/3077487>.
- ชลธิรศน์ สุขหอม. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- ทัศนาก่อเลี้ยง, เยาวดี ศรีราม และวิจิต บัวปรอท. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว (รายงานการวิจัย). ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ดวงดาว โยชิตะ, ขวัญใจ ณ ถลาง, สุทธิรัตน์ พรหมสุวรรณ และสหพันธ์ ตั้งเบญจสิริกุล. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น [ฉบับพิเศษ]. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 12(19), 127-137.
- ทัศตะวัน ส่วนตระกูลศิลป์. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- ธัญวลัย ชุติมาวัฒน์นันทน์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. กรุงเทพฯ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: วี. อินเทอร์เน็ต.
- ประสาธ อิศรปริดา. (2547). สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2548). การออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ สำหรับบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยมในเขตตลิ่งชันกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- สำนักอุทยานแห่งชาติ. (2562). อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2562, จาก [http://park.dnp.go.th/visitor/nationparkshow.php?PTA\\_CODE=1034](http://park.dnp.go.th/visitor/nationparkshow.php?PTA_CODE=1034)
- สำนักงานอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าไปในอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ประจำปี 2562. ระยอง: อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด.
- หาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด. (2562). หาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2562, จาก <https://www.ceediz.com/th/travel/rayong/koh-samed>.



Received:	10-07-2020
Revised:	19-11-2020
Accepted:	26-11-2020

## ระบบเกษตรกรรมเพื่อความมั่นคงทางอาหารของชาวนาในเขตลุ่มน้ำปากพนัง Farming System for Food Security of Rice Farmers in the Pak Phanang River Basin

ชมภูรัฐ ศิริโชติ<sup>1</sup>

Chompoorat Sirichote  
nuy\_ku65@hotmail.com

พรชลิษฐ์ นิลวิเศษ<sup>2</sup>

Pornchilee Nilvises  
que.stou@hotmail.co.th

บำเพ็ญ เขียวหวาน<sup>2</sup>

Bumpen Keowan  
bumpen.keo@stou.ac.th

สมจิต โยธะคง<sup>2</sup>

Somchit Yotakhong  
dr.somchit@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความมั่นคงทางอาหารและการพึ่งพาตนเองของชาวนาชั้นนำด้านข้าวและชาวนาทัวไปในเขตลุ่มน้ำปากพนัง 2) ระบบเกษตรกรรมของชาวนาชั้นนำด้านข้าว และ 3) ยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินการส่งเสริมระบบเกษตรกรรม แผนงาน และโครงการ เพื่อความมั่นคงทางอาหาร ใช้วิธีวิจัยแบบผสม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) ชาวนาชั้นนำด้านข้าว ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง และชาวนาทัวไป ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนในแต่ละจังหวัด จำนวนกลุ่มละ 80 คน ในเขตลุ่มน้ำปากพนัง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ และการสังเกต 2) ชาวนาชั้นนำด้านข้าว ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 11 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ 3) ผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับการทำการเกษตร จำนวน 24 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ 4) ผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับการทำการเกษตรเข้าร่วมสัมมนา จำนวน 15 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การจำแนก และการศึกษาความเป็นเหตุและผล

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Student in Doctor of Agriculture Program in School of Agriculture and Cooperative, Sukhothai Thammathirat Open University

<sup>2</sup> สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

School of Agriculture and Cooperatives, Sukhothai Thammathirat Open University

ผลการวิจัยพบว่า 1) ชาวนาชั้นนำด้านข้าวและชาวนาทั่วไปมีความมั่นคงทางอาหารระดับมากทั้งสองกลุ่ม และมีการพึ่งพาตนเองระดับมาก และระดับปานกลาง ตามลำดับ 2) ระบบเกษตรกรรมของชาวนาชั้นนำด้านข้าว 3 ระบบ ใน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา ทำนาร่วมกับการเลี้ยงสัตว์ จังหวัดพัทลุง ทำนาร่วมกับการปลูกพืช และเลี้ยงปลา และจังหวัดนครศรีธรรมราช ทำนาร่วมกับการทำสวน ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และเลี้ยงปลา และ 3) ยุทธศาสตร์เพื่อความมั่นคงทางอาหาร โดยมีแผนงานและโครงการภายใต้ ทั้ง 5 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย (1) การเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิตโดยใช้ปุ๋ยอินทรีย์ และการส่งเสริมการผลิตพันธุ์ข้าวชุมชน (2) การสร้างความมั่นคงทางอาหาร โดยส่งเสริมความรู้ด้านการผลิตที่หลากหลายเกื้อกูลกัน (3) การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา โดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ (4) การส่งเสริมการทำกิจกรรมการเกษตรแบบผสมผสาน โดยส่งเสริมการทำฟาร์มทางเลือก และการทำฟาร์มผสมผสาน และ (5) การเสริมสร้างคุณภาพชีวิต โดยสร้างจิตสำนึกการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สร้างความเข้มแข็งและยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

**คำสำคัญ:** ระบบเกษตรกรรม, ความมั่นคงทางอาหาร, การพึ่งพาตนเอง, ชาวนาชั้นนำ, กลุ่มน้ำปากพูนัง

## Abstract

The objectives of this research were to study 1) food security and self-reliance of smart farmers and general farmers in the Pak Phanang River Basin, 2) farming system of smart farmers, 3) strategies and operational guidelines for agricultural promotion, programs, and projects for food security. The research applied a mixed-method approach. The sample groups were: 1) smart farmers (rice expertise) selected by purposive sampling method and general farmers selected by multistage sampling, and the samples were carried out in each province of 80 persons in the Pak Phanang River Basin. Data were collected using interviews and observations; 2) 11 smart farmers (rice expertise) select by purposive sampling method and data were collected by using an interview form; 3) 24 agricultural representatives were interviewed, and 4) 30 agricultural representatives participated in the seminar. The quantitative analysis was conducted by finding out frequency, and standard deviation, whereas qualitative data were analyzed using classification and the study of rationality.

The results indicated as follows: 1) Smart farmers and general farmers had a high level of food security as well as a high level and a moderate level of self-reliance, respectively. 2) Farming system of smart farmers in three provinces were rice farming with animal raising in Songkhla province, rice farming with crop cultivation and fish farming in Phatthalung Province, and rice farming with horticulture, field crop farming, animal raising and fish farming in Nakhon Si Thammarat Province. 3) Strategies for food security are the plans and the projects under 5 strategies, including (1) increasing efficiency and reducing production costs by using organic fertilizers and promoting community rice varieties, (2) creating food security by promoting and sharing a wide variety of production knowledge, (3) promoting research and development by using innovation and technology in the agriproduct processing, (4) promoting the integrated agricultural activities such as alternative farming and integrated farming, and (5) promoting the quality of life by raising awareness of conservation of natural resources as well as strengthening and enhancing farmers' quality of life.

**Keywords:** Farming system, food security, self-reliance, smart farmers, Pak Phanang River Basin

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แม้ว่าปัจจุบันคุณค่าเรื่องการทำนาจะมีการกล่าวถึงโดยเชื่อมโยงกับคำว่า “ความมั่นคงทางอาหาร” แต่ชาวนาและพื้นที่ทำนาก็ลดลงอย่างมาก (ปิยนาด อัมดี, 2547; ราชศักดิ์ นิลศิริ, 2553; วิฑูรย์ เลี่ยนจำรูญ, 2554) เนื่องจากปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ กล่าวคือ พื้นที่ปลูกพืชอาหาร เช่น ข้าว ถั่วลิสง ข้าวโพด ซึ่งเป็นแหล่งผลิตอาหารที่สำคัญ มีพื้นที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง แต่พื้นที่ปลูกพืชที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจสูง เช่น ยางพารา ปาล์มน้ำมันเพิ่มมากขึ้น สาเหตุจากปัจจัยหลายๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจด้านราคา เกษตรกรจึงนำพื้นที่การเกษตรที่มีอยู่เดิมมาปรับเปลี่ยนเป็นพื้นที่ปลูกพืชที่มีผลตอบแทนทางเศรษฐกิจสูงกว่าดังเช่น ในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทยที่มีพื้นที่ปลูกพืชอาหาร คือ ข้าวนาปรัง ข้าวนาปี และถั่วเขียว ประมาณร้อยละ 5.33 ของพื้นที่ แต่มีพื้นที่ปลูกปาล์มน้ำมัน ประมาณร้อยละ 6.58 (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2563) จากรายงานของ อัสวิน ภักขวรรณ (2561) กล่าวว่า ภาวะข้าวภาคใต้ขณะนี้ มีผลผลิตน้อยต่อการบริโภค เพราะพื้นที่ทำนาลดลงจากเดิมที่มีอยู่ประมาณกว่า 1 ล้านไร่ ใน 3 จังหวัด คือ พัทลุง นครศรีธรรมราช และสงขลา โดยหันมาปลูกปาล์มน้ำมัน และสวนยางพารา นอกนั้นยังเป็นนาร้างอีกร้อยละ 30 ประชาชนในภาคใต้ต้องซื้อข้าวจากภาคอื่นมาบริโภค เพราะการผลิตข้าวของภาคใต้ไม่เพียงพอ ทำให้ความสามารถในการพึ่งตนเองลดลง ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้อาจจะกระทบกับ

ระดับความมั่นคงด้านอาหารของครัวเรือนได้ เพราะครัวเรือนไม่มีแหล่งผลิตอาหารทำให้กระทบต่อการมีอาหาร ถึงแม้ว่าครัวเรือนยังมีรายได้สามารถนำไปซื้อหาอาหารมาบริโภคได้ แต่ถ้าแหล่งผลิตอาหารลดลงก็อาจทำให้อาหารที่ผลิตได้มีน้อยลงตามไปด้วย

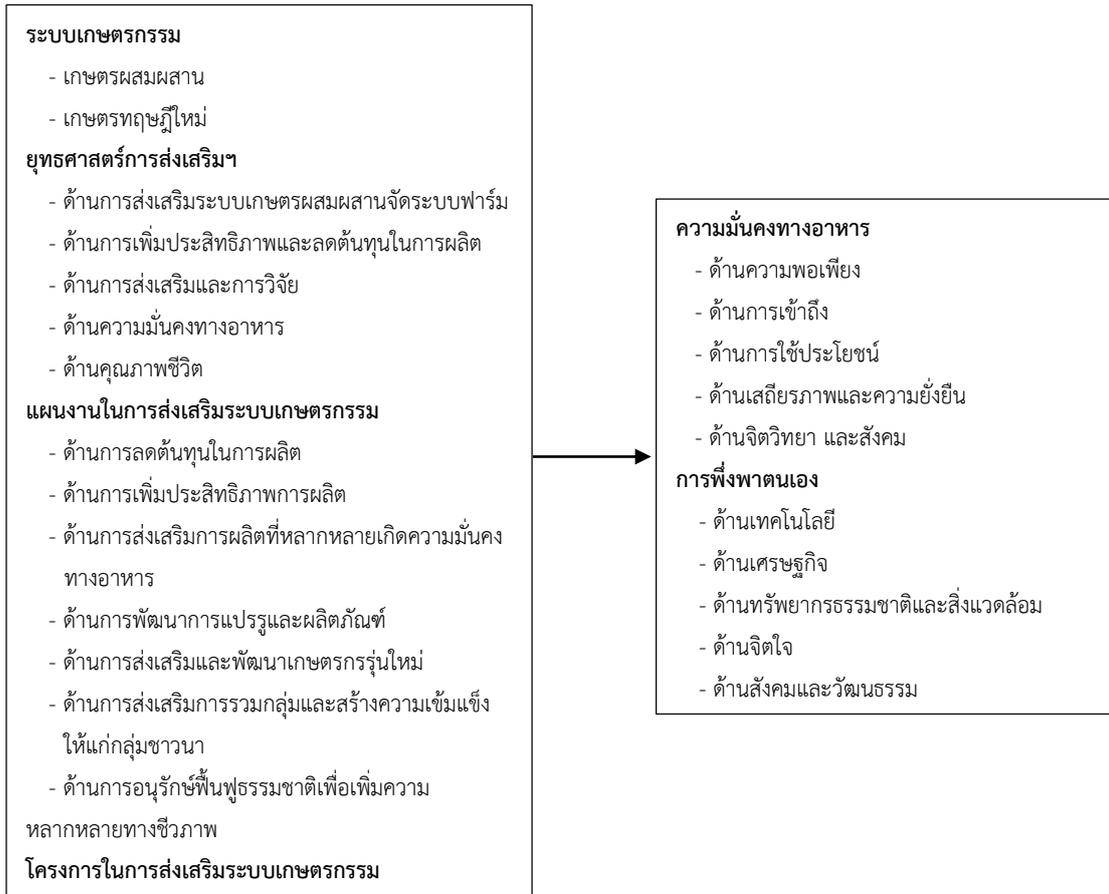
จะเห็นได้ว่าการทำเกษตรเป็นแหล่งผลิตอาหารที่สำคัญ โดยเฉพาะในประเทศไทยหากมีการลดลงของแหล่งผลิตอาหาร อาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงด้านอาหารของครัวเรือนในอนาคตได้ การศึกษาระบบเกษตรกรรมเพื่อความมั่นคงทางอาหารของชาวนาชั้นนำ (smart farmer) ด้านข้าวในเขตลุ่มน้ำปากพนังที่ยังดำรงชีวิตด้วยการเป็นชาวนาที่สามารถพึ่งพาตนเองและมีอาชีพทำนา ท่ามกลางอาชีพที่เปลี่ยนไปเป็นชาวสวนยางพาราชาวสวนปาล์มน้ำมันว่า ชาวนาชั้นนำด้านข้าวเหล่านี้ มีการพึ่งพาตนเองอย่างไร มีความมั่นคงทางอาหารของอาชีพทำนาได้อย่างไร โดยนำผลการวิจัยไปกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางการส่งเสริมระบบเกษตรกรรม เพื่อความมั่นคงทางอาหารของชาวนาในเขตพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังที่เหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความมั่นคงทางอาหารและการพึ่งพาตนเองของชาวนาชั้นนำด้านข้าวและชาวนาทั่วไปในเขตลุ่มน้ำปากพนัง
2. เพื่อศึกษาระบบเกษตรกรรมเพื่อความมั่นคงทางอาหารของชาวนาชั้นนำด้านข้าวในเขตลุ่มน้ำปากพนัง
3. เพื่อศึกษายุทธศาสตร์การส่งเสริมระบบเกษตรกรรมเพื่อความมั่นคงทางอาหาร แผนงาน และโครงการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความมั่นคงทางอาหาร 5 ด้าน และระดับการพึ่งพาตนเอง 5 ด้าน ของชาวนาชั้นนำด้านข้าวและชาวนาทั่วไปในเขตลุ่มน้ำปากพนัง และระบบเกษตรกรรมของชาวนาชั้นนำด้านข้าวในแต่ละจังหวัด นำไปสู่การศึกษาความเป็นเหตุเป็นผล และการระดมความคิดเห็นในการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน และโครงการ ในการส่งเสริมระบบเกษตรกรรมเพื่อความมั่นคงทางอาหาร ดังแบบจำลองกรอบแนวคิดในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองกรอบแนวคิด

**นิยามศัพท์**

**ชาวนาชั้นนำด้านข้าว** หมายถึง ชาวนาที่ผลิตข้าวในเขตพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังและผ่านการอบรมหลักสูตรชาวนาชั้นนำ ของกรมการข้าว เป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ในระบบการผลิตและการตลาดด้านการเกษตร คำนี้ถึงคุณภาพ และความปลอดภัยของผู้บริโภค สังคม และสิ่งแวดล้อม

**ชาวนาทั่วไป** หมายถึง ชาวนาที่ผลิตข้าวในเขตพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง จำนวน 3 จังหวัด ในพื้นที่ของอำเภอปากพนัง อำเภอเชียรใหญ่ อำเภอหัวไทร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอชะอวด อำเภอร่อนพิบูลย์ อำเภอจุฬาภรณ์ อำเภอพระพรหม และอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช รวมทั้งพื้นที่บางส่วนของอำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง และอำเภอรโนด จังหวัดสงขลา

**ความมั่นคงทางอาหาร** หมายถึง การมีอาหารพอเพียง การเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสม (สิทธิ) การใช้ประโยชน์จากอาหารในการบริโภคที่เพียงพอและได้รับคุณค่าทางโภชนาการที่ดี ไม่มีความเสี่ยงเมื่อเกิดการขาดแคลน มีศักยภาพในการรับมือ มีการทำการเกษตรที่ยั่งยืน และมีการรับรู้ประสบการณ์ที่สามารถรักษาเสถียรภาพความมั่นคงของอาหารไว้ได้ ในที่นี้จะศึกษาความพร้อมที่มีต่อความมั่นคงทางอาหาร

**การพึ่งพาตนเอง** หมายถึง ความสามารถของชาวนาที่จะช่วยเหลือตนเองให้ได้มากที่สุด โดยไม่เป็นภาระของคนอื่น มีความสมดุล ความพอดีในชีวิต แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านจิตใจ และด้านสังคมและวัฒนธรรม ในที่นี้จะศึกษาการปฏิบัติที่มีต่อการพึ่งพาตนเอง

**ระบบเกษตรกรรม** หมายถึง กระบวนการผลิตในฟาร์มของชาวนาที่เอื้อต่อความมั่นคงทางอาหาร การมีอาหารเพียงพอครบ 5 หมู่ ในฟาร์มของตนเอง ได้แก่ เกษตรผสมผสาน และเกษตรทฤษฎีใหม่

**ยุทธศาสตร์การส่งเสริมสนับสนุนระบบเกษตร** หมายถึง ยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมระบบเกษตรกรรม เพื่อความมั่นคงทางอาหารในเขตลุ่มน้ำปากพนัง ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมระบบเกษตรผสมผสานจัดระบบฟาร์ม ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการผลิต ด้านการส่งเสริมและการวิจัย ด้านความมั่นคงทางอาหาร และด้านคุณภาพชีวิต

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และชุมชน ได้ระบบเกษตรกรรมที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของในการผลิตสินค้าเกษตรของเกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ความเสมอภาคทางสังคม และความยั่งยืนทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. ด้านนโยบาย หน่วยงาน/ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถนำยุทธศาสตร์ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบเกษตรกรรมและการส่งเสริมที่มีความเหมาะสม เพื่อนำไปวางแผนดำเนินการบูรณาการปรับใช้ตามความเหมาะสมในแต่ละสภาพของภูมิสังคม

### วิธีการวิจัย

**รูปแบบการวิจัย** เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

**เกณฑ์ในการคัดเลือกชาวนาชั้นนำด้านข้าว** ผู้วิจัยได้ประสานงานกับศูนย์วิจัยข้าวนครศรีธรรมราช เพื่อคัดเลือกชาวนาในเขตลุ่มน้ำปากพนัง ทั้ง 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พัทลุง และสงขลา ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขดังนี้

1. เป็นชาวนาที่มีความรู้ในเรื่องการทำนา
2. มีความรู้และเข้าใจในการบริหารจัดการผลผลิตตลอดห่วงโซ่อุปทาน
3. มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
4. มีความตระหนักถึงคุณภาพสินค้าและความปลอดภัยของผู้บริโภค

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ชาวนาทั่วไปที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานเกษตรจังหวัด จำนวน 22,144 คน และชาวนาชั้นนำด้านข้าวที่ขึ้นทะเบียนไว้กับกรมการข้าว จำนวน 80 คน ในเขตลุ่มน้ำปากพนัง จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พัทลุง และสงขลา

2. กลุ่มตัวอย่าง มี 4 ประเภท ได้แก่

- 2.1 ชาวนาทั่วไป สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนในแต่ละจังหวัด ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 80 คน
- 2.2 ชาวนาชั้นนำด้านข้าว ศึกษาจากประชากรทั้งหมด สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 80 คน
- 2.3 ชาวนาชั้นนำด้านข้าวที่คัดเลือกมาจากชาวนาชั้นนำด้านข้าว สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 11 คน
- 2.4 ผู้แทนหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จังหวัดละ 5 คน รวม 15 คน เพื่อเข้าร่วมสัมมนา

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบบันทึกข้อมูล

1. แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ความพร้อมที่มีต่อความมั่นคงทางอาหาร มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพอเพียง ด้านการเข้าถึง ด้านการใช้ประโยชน์ ด้านเสถียรภาพและความยั่งยืน ด้านจิตวิทยาและสังคม และการปฏิบัติที่มีต่อการพึ่งพาตนเอง มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านจิตใจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นคำถามแบบมาตรวัด ประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's scale)

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย พื้นที่บริบทฟาร์ม ระบบเกษตรกรรม และการจัดทำปฏิทินการผลิต

3. แบบบันทึก ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมระบบเกษตรกรรม แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานส่งเสริมระบบเกษตรกรรมของชาวนาในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง

#### การทดสอบเครื่องมือ

นำแบบสัมภาษณ์ไปทดสอบกับชาวนาชั้นนำด้านข้าวและชาวนาทั่วไปในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวนกลุ่มละ 20 คน เพื่อพิจารณาความง่าย ความเหมาะสม ภาษา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ให้สัมภาษณ์นำมาปรับปรุง และคำนวณหาความน่าเชื่อถือ (reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient of alpha หรือ Cronbach alpha) ของระดับความพร้อมที่มีต่อความมั่นคงทางอาหาร เท่ากับ 0.912 และ 0.871 อยู่ในระดับดีมาก และดี ตามลำดับ และระดับการปฏิบัติที่มีต่อการพึ่งพาตนเอง เท่ากับ 0.917 และ 0.847 อยู่ในระดับดีมาก และดี ตามลำดับ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ได้แก่

1. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเยี่ยมเยียนชาวนาชั้นนำด้านข้าว และชาวนาทั่วไปในชุมชน/หมู่บ้าน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์และวิธีการสังเกต จำนวนกลุ่มละ 80 คน เพื่อเก็บข้อมูลความพร้อมที่มีต่อความมั่นคงทางอาหาร และการปฏิบัติที่มีต่อการพึ่งพาตนเอง

2. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกชาวนาชั้นนำด้านข้าว จำนวน 11 คน เพื่อเก็บข้อมูลระบบการเกษตรเพื่อความมั่นคงทางอาหาร นัดหมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในแต่ละพื้นที่ และเรียนเชิญหน่วยงานภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าร่วมสัมมนา จังหวัดละ 5 คน รวม 15 คน เพื่อระดมความคิดเห็นในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมสนับสนุนระบบการเกษตรตลอดจนแผนงานและโครงการ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการจำแนกและจัดกลุ่มข้อมูล และการศึกษาความเป็นเหตุและผล

#### ผลการวิจัย

1. ระดับความพร้อมที่มีต่อความมั่นคงทางอาหารและระดับการปฏิบัติที่มีต่อการพึ่งพาตนเองของชาวนาชั้นนำด้านข้าว และชาวนาทั่วไปในเขตลุ่มน้ำปากพนัง

1.1 ระดับความพร้อมที่มีต่อความมั่นคงทางอาหารของชาวนาชั้นนำด้านข้าว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาแยกรายละเอียดในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการใช้ประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.17$ ) ด้านการเข้าถึง ( $\bar{X} = 4.11$ ) ด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.98$ ) ด้านจิตวิทยาและสังคม ( $\bar{X} = 3.89$ ) และด้านเสถียรภาพและความยั่งยืน ( $\bar{X} = 3.73$ ) อยู่ในระดับมาก สำหรับชาวนาทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อพิจารณาแยกรายละเอียดในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการใช้ประโยชน์ ( $\bar{X} = 3.59$ ) ด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.57$ ) ด้านการเข้าถึง ( $\bar{X} = 3.56$ ) และด้านจิตวิทยาและสังคม ( $\bar{X} = 3.54$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเสถียรภาพและความยั่งยืนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุประดับความพร้อมที่มีต่อความมั่นคงทางอาหารของชาวนาขั้นน้ำด้านข้าว และชาวนาทั่วไป

ประเด็น	ชาวนาขั้นน้ำด้านข้าว			ชาวนาทั่วไป		
	$\bar{X}$	ความหมาย	อันดับ	$\bar{X}$	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านความพอเพียง	3.98	มาก	3	3.57	มาก	2
2. ด้านการเข้าถึง	4.11	มาก	2	3.56	มาก	3
3. ด้านการใช้ประโยชน์	4.17	มาก	1	3.59	มาก	1
4. ด้านเสถียรภาพและความยั่งยืน	3.73	มาก	5	3.26	ปานกลาง	5
5. ด้านจิตวิทยาและสังคม	3.89	มาก	4	3.54	มาก	4
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>		<b>3.50</b>	<b>มาก</b>	

1.2 ระดับการปฏิบัติที่มีต่อการพึ่งพาตนเองของชาวนาขั้นน้ำด้านข้าว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณาแยกรายละเอียดในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านจิตใจ ( $\bar{X} = 3.98$ ) ด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 3.85$ ) ด้านสังคมและวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 3.74$ ) ด้านเศรษฐกิจ ( $\bar{X} = 3.63$ ) และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.53$ ) อยู่ในระดับมาก และชาวนาทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) เมื่อพิจารณาแยกรายละเอียดในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านจิตใจ ( $\bar{X} = 3.63$ ) และด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 3.44$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสังคมและวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 3.36$ ) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.34$ ) และด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ ) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุประดับการปฏิบัติที่มีต่อการพึ่งพาตนเองของชาวนาขั้นน้ำด้านข้าว และชาวนาทั่วไป

ประเด็น	ชาวนาขั้นน้ำด้านข้าว			ชาวนาทั่วไป		
	$\bar{X}$	ความหมาย	อันดับ	$\bar{X}$	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านเทคโนโลยี	3.85	มาก	2	3.44	มาก	2
2. ด้านเศรษฐกิจ	3.63	มาก	4	3.21	ปานกลาง	5
3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.53	มาก	5	3.34	ปานกลาง	4
4. ด้านจิตใจ	3.98	มาก	1	3.63	มาก	1
5. ด้านสังคมและวัฒนธรรม	3.74	มาก	3	3.36	ปานกลาง	3
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.74</b>	<b>มาก</b>		<b>3.39</b>	<b>ปานกลาง</b>	

2. ระบบเกษตรกรรมเพื่อความมั่นคงทางอาหารของชาวนาขั้นน้ำด้านข้าวในเขตลุ่มน้ำปากพนัง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกชาวนาขั้นน้ำด้านข้าว พบว่า การเรียนรู้ของชาวนาขั้นน้ำด้านข้าวทั้ง 3 จังหวัด มีระบบการทำเกษตรที่หลากหลาย ทั้งทำนา-ปลูกพืช-เลี้ยงสัตว์-ประมง ชาวนาขั้นน้ำด้านข้าวในจังหวัดสงขลา มีการจัดทำระบบการเกษตร “เกษตรกรรมผสมเลี้ยงสัตว์” มีการทำนาแบบใช้ปุ๋ยอินทรีย์ผสมการใช้ปุ๋ยเคมี มีการเลี้ยงกระบือ โค และเปิดเพื่อนำมูลสัตว์มาทำปุ๋ยคอก เนื่องจากพื้นที่มีทะเลสาบและลุ่มน้ำเชื่อมกัน ทำให้สามารถหาจับสัตว์น้ำธรรมชาติ เพื่อนำมาบริโภคได้ ในการทำระบบเกษตรกรรมนี้ เป็นการทำนาแบบเกื้อกูลอยู่กับธรรมชาติ สืบทอดวัฒนธรรมประเพณีในการทำนาผสมผสานกับการทำนาสมัยใหม่ ทำให้สามารถลดต้นทุนในการผลิต และได้ผลผลิตข้าวที่เพิ่มขึ้น จังหวัดพัทลุง มีการจัดทำระบบการเกษตร “เกษตรกรรมผสมผสาน” มีการทำนาแบบใช้ปุ๋ยอินทรีย์ผสมการใช้ปุ๋ยเคมี ทำนาแบบปลอดภัย มีการปลูกพืชผักผลไม้ รวมทั้งมีการเลี้ยงปลา ซึ่งเป็นระบบการผลิตที่เกื้อกูลกันทั้งระบบการปลูกพืชและเลี้ยงปลา เน้นการลดรายจ่าย

จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการจัดระบบการเกษตร “เกษตรกรรมไร่นาสวนผสม” มีการทำนาแบบใช้ปุ๋ยอินทรีย์ผสมการใช้ปุ๋ยเคมี มีการเลี้ยงสัตว์ เพื่อนำมูลสัตว์มาทำปุ๋ยคอก มีการทำสวนปาล์ม น้ำมัน ปลูกรubber และไม้ผล มีการขุดสระน้ำ เพื่อจัดการน้ำภายในพื้นที่ และเลี้ยงปลา รวมทั้งมีการรวมกลุ่มแปรรูป และอนุรักษ์พันธุ์ข้าวพื้นเมือง เพื่อบริโภคและการค้าเป็นการเพิ่มมูลค่าของข้าว เป็นการทำการเกษตรแบบเกื้อกูลระหว่างพืช สัตว์ และประมง ทั้งนี้ ระบบเกษตรกรรมใน 3 ระบบ 3 จังหวัดส่วนใหญ่พบว่า มีองค์ความรู้ภูมิปัญญาในการทำฟาร์มทำให้มีผลผลิตต่อไร่สูงกว่าค่าเฉลี่ย มีความหลากหลายของการผลิตอาหาร เกิดความเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดความมั่นคงทางอาหารภายในพื้นที่

### 3. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมระบบเกษตรกรรมเพื่อความมั่นคงทางอาหาร แผนงาน และโครงการ

3.1 ยุทธศาสตร์การส่งเสริมสนับสนุนระบบเกษตรกรรม เพื่อความมั่นคงทางอาหารในเขตลุ่มน้ำปากพนัง ซึ่งมาจากผลการสัมมนาผู้แทนหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ และสังเคราะห์ผลการวิจัยที่ค้นพบ ประกอบด้วย 1) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและลดต้นทุนในการผลิต โดยการส่งเสริมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ เพื่อเพิ่มธาตุอาหารให้แก่พืช การส่งเสริมการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ให้เหมาะสมกับพื้นที่ 2) ด้านการสร้าง ความมั่นคงทางอาหารให้ชาวนา ส่งเสริมการสร้างฐานอาหารในครัวเรือนและชุมชน การรวมตัวของชาวนา เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายด้านการผลิต การแปรรูป และการตลาด 3) ด้านการส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ด้านข้าว และระบบเกษตรกรรม 4) ด้านการส่งเสริมการทำกิจกรรมการเกษตรแบบผสมผสาน โดยการส่งเสริมรูปแบบการจัดทำฟาร์มเพื่อการพึ่งพาตนเอง การส่งเสริมการผลิตอาหารเพื่อการบริโภคในครัวเรือน และ 5) ด้านคุณภาพชีวิต ส่งเสริมการทำนาให้มีมาตรฐาน เกื้อกูลต่อระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร และการสร้างความเข้มแข็งให้กับสถาบันเกษตรกร

3.2 แผนงานและโครงการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ส่งเสริมระบบเกษตรกรรมของชาวนาในเขตพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง ประกอบด้วย แผนงานและโครงการ มี 7 ด้าน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แผนงานและโครงการในการส่งเสริมระบบเกษตรกรรมของชาวนาในเขตพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง

แผนงาน	โครงการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
1. ด้านการลดต้นทุนในการผลิต	1. โครงการลดต้นทุนการผลิตโดยใช้ปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ และลดการใช้สารเคมี 2. โครงการส่งเสริมการใช้ชีวอินทรีย์เพื่อลดศัตรูพืชและลดต้นทุนการผลิต 3. โครงการส่งเสริมการผลิตพันธุ์ข้าวชุมชน และวิธีที่ถูกต้องในการผลิตข้าว โดยใช้พันธุ์ข้าวลด แต่ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้น	- กรมส่งเสริมการเกษตร - กรมพัฒนาที่ดิน - กรมการข้าว - กรมวิชาการเกษตร - สถาบันการศึกษา
2. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต	1. โครงการปรับและฟื้นฟูสภาพดินให้อุดมสมบูรณ์ 2. โครงการส่งเสริมการรวมกลุ่มทั้งด้านปัจจัยการผลิต การบริหารจัดการฟาร์มและด้านการตลาด	- กรมพัฒนาที่ดิน - กรมส่งเสริมการเกษตร - กรมส่งเสริมสหกรณ์ - สถาบันการศึกษา
3. ด้านการส่งเสริมการผลิตที่หลากหลายเกิดความมั่นคงทางอาหาร	1. โครงการส่งเสริมให้องค์ความรู้ด้านการผลิตที่หลากหลายเกื้อกูลกันให้เกิดความมั่นคงทางอาหาร	

แผนงาน	โครงการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	2. โครงการส่งเสริมการทำฟาร์มทางเลือกการจัดการฟาร์มแบบผสมผสาน	
4. ด้านการพัฒนาการแปรรูปและผลิตภัณฑ์	1. โครงการส่งเสริมการแปรรูปและพัฒนาการแปรรูปที่มีอยู่เดิมให้สามารถเพิ่มช่องทางการตลาดได้ 2. โครงการพัฒนาการแปรรูปและผลิตภัณฑ์โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม	- กรมส่งเสริมการเกษตร - กรมพัฒนาที่ดิน - กรมการข้าว - กรมวิชาการเกษตร
5. ด้านการส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรรมใหม่ (ทฤษฎีเกษตร)	1. โครงการส่งเสริมกิจกรรมเยาวชนคืนถิ่น ทายาทเกษตรขึ้นในพื้นที่ 2. โครงการสร้างจิตสำนึกและฝึกปฏิบัติในการทำเกษตรในผืนนาบรรพบุรุษ	- กรมส่งเสริมสหกรณ์ - กรมปศุสัตว์ - กรมประมง - พาณิชย์จังหวัด
6. ด้านส่งเสริมการรวมกลุ่มและสร้างความเข้มแข็งให้แก่กลุ่มชาวนา	1. โครงการเพิ่มศักยภาพของกลุ่มชาวนาให้เข้มแข็ง 2. โครงการพัฒนาแปลงนาเป็นศูนย์เรียนรู้ชุมชน 3. โครงการพัฒนาแปลงใหญ่ในพื้นที่	- สถาบันการศึกษา
7. ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูธรรมชาติเพื่อเพิ่มความหลากหลายทางชีวภาพ	1. โครงการสร้างจิตสำนึกการอนุรักษ์ผืนนา และทรัพยากรธรรมชาติ 2. โครงการคืนทรัพยากรให้แก่ผืนนา โดยจัดทำกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน	

### อภิปรายผล

#### 1. ระดับความพร้อมที่มีต่อความมั่นคงทางอาหารและระดับการปฏิบัติที่มีต่อการพึ่งพาตนเองของชาวนาชั้นนำด้านข้าว และชาวนาทั่วไปในเขตลุ่มน้ำปากพนัง

ระดับความพร้อมของชาวนาชั้นนำด้านข้าวต่อความมั่นคงทางอาหารในด้านการใช้ประโยชน์ ด้านการเข้าถึงด้านความพอเพียง ด้านจิตวิทยาและสังคม ด้านเสถียรภาพและความยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ส่วนของชาวนาทั่วไประดับความพร้อมต่อความมั่นคงทางอาหารในด้านการใช้ประโยชน์ ด้านความพอเพียง ด้านการเข้าถึง ด้านจิตวิทยาและสังคมอยู่ในระดับมาก แต่พบว่าด้านเสถียรภาพและความยั่งยืนอยู่ในระดับปานกลาง โดยภาพรวมของชาวนาทั้งสองกลุ่มยังคงอยู่ในระดับมาก โดยมีการบริโภคอาหารที่มีความสะอาดปลอดภัย มีแหล่งน้ำที่สะอาดในการนำมาประกอบอาหาร มีการเลือกวัตถุดิบที่ดี มีความหลากหลายของชนิดอาหาร มีศักยภาพในการผลิต สามารถผลิตอาหารไว้บริโภคเองได้ตลอดทั้งปี สอดคล้องเกศสุดา สิทธิสันติกุล, ชนิษฐา เสถียรพีระกุล และบุญจรัตน์ โฉลานันท์ (2558) พบว่า ความสามารถในการผลิตอาหารในรูปแบบเกษตรอินทรีย์ เน้นการผลิตแบบผสมผสาน เช่น การทำนา ทำสวน ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ ที่สำคัญคือ มีการพึ่งพาตนเองและปรับตัวด้านปัจจัยการผลิตที่ใส่ใจต่อระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม โดยไม่พึ่งการใช้สารเคมี ใช้ธรรมชาติในการปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์ ใช้แรงงานในครัวเรือนทำเองใช้เอง และหมุนเวียนวัสดุที่มีอยู่เป็นหลัก สอดคล้องกับ ธนัชชัย มุ่งจิต (2555) พบว่า บริบทของชุมชนมีวิถีชีวิตผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมของคนชนบท คนเมือง และชนกลุ่มน้อยในการทำเกษตรเป็นอาชีพหลัก โดยแหล่งที่มาของอาหารส่วนใหญ่ได้มาจากการผลิตโดยชุมชน มีแนวความคิดต่อความมั่นคงทางอาหาร คือ การมีอาหารกินตามที่ต้องการอย่างเพียงพอและยั่งยืน มีแหล่งอาหารที่หลากหลายจากธรรมชาติ สามารถหากินได้ตลอดปีตามฤดูกาล รวมถึงมีศักยภาพในการจัดการอาหารอย่างเหมาะสม

สำหรับระดับการปฏิบัติต่อการพึ่งพาตนเองของชาวนาชั้นนำด้านข้าว ในด้านจิตใจ ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ส่วนชาวนาทัวไป ระดับการปฏิบัติต่อการพึ่งพาตนเองในด้านจิตใจ และด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ชาวนาชั้นนำด้านข้าว มีการนำแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบริหารจัดการภายในพื้นที่ของตนเอง เมื่อตนเองประสบความสำเร็จก็จะเป็นจิตอาสาเข้าไปถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องข้าวให้กับชาวนาด้วยกัน มีการบริหารจัดการทรัพยากรภายในฟาร์มที่ดี รวมถึงได้รับการส่งเสริมและการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐเพื่อพัฒนาเป็นชาวนาด้านแบบที่ยั่งยืน สอดคล้องกับหลักแนวคิดของการพึ่งพาตนเองโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2550); สุเมธ ตันติเวชกุล (2550); และอำพล เสนาณรงค์ (2550) กล่าวว่า การพัฒนาที่สมดุลและยั่งยืน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านทั้งเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ความรู้ และเทคโนโลยี ประกอบด้วย (1) การพึ่งตนเอง ส่งเสริมให้เกษตรกรสามารถใช้ชีวิตได้อย่างพอเพียง (2) พอประมาณ ส่งเสริมให้ชาวนารู้จักคิดในการประกอบอาชีพเกษตรอยู่ในความพอดี (3) มีเหตุมีผล ส่งเสริมให้ชาวนามีแนวคิดในการตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผล (4) มีภูมิคุ้มกัน ส่งเสริมให้ชาวนาเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองและชุมชน (5) การเป็นคนดี ส่งเสริมให้ชาวนาใช้ความรู้คู่กับคุณธรรมในการใช้ชีวิต และ (6) ความสมดุลหรือเดินสายกลาง ส่งเสริมให้ชาวนาดำเนินชีวิตในทางสายกลาง ให้ชีวิตมีความสมดุล มั่นคง และมีความยั่งยืนต่อไป สอดคล้องกับ ญัฐกาล เรืองอุดม (2554) พบว่า ระดับการพึ่งพาตนเองของประชาชนชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม มีระดับการพึ่งพาตนเองอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึ่งพาตนเองด้านจิตใจ เนื่องจากประชาชนในชุมชนทำทุกวิถีทางที่ทำให้ตนเองและครอบครัวรู้สึกว่าคุณสามารถพึ่งตนเองได้ มีความมั่นใจในการทำงานตามแนวทางตนเป็นที่พึ่งแห่งตน

## 2. ระบบเกษตรกรรมเพื่อความมั่นคงทางอาหารของชาวนาชั้นนำด้านข้าวในเขตลุ่มน้ำปากพนัง

พบว่า ชาวนาด้านแบบในเขตลุ่มน้ำปากพนังของทั้ง 3 ระบบ ของ 3 จังหวัด มีระบบเกษตรกรรมที่คล้ายคลึงกัน โดยใน **จังหวัดสงขลา** มีระบบเกษตรกรรมแบบทำนาควบคู่กับการเลี้ยงสัตว์ **จังหวัดพัทลุง** มีระบบเกษตรกรรมแบบทำนา ปลูกพืช และเลี้ยงปลา และ **จังหวัดนครศรีธรรมราช** มีระบบเกษตรกรรมแบบทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และเลี้ยงปลา โดยส่วนใหญ่มีองค์ความรู้ภูมิปัญญาในการจัดการพื้นที่ของตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ ระบบเกษตรกรรมที่เหมาะสมของชาวนาชั้นนำด้านข้าวในเขตลุ่มน้ำปากพนัง เป็นระบบแบบเกษตรทฤษฎีใหม่ก่อให้เกิดความมั่นคงทางอาหารและเกิดความยั่งยืน สามารถจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับ นิชชา สุขสบาย และคณะ (2555) พบว่า หลักในการทำการเกษตรและการตลาดของเกษตรกรมีรูปแบบในการทำการเกษตรที่เหมือนกัน คือ การทำเกษตรเป็นแบบสวนยกร่อง เพื่อประโยชน์ในการยกระดับพื้นดินขึ้นเป็นคันดิน สำหรับปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์ และมีคูน้ำ สำหรับการระบายน้ำ ทั้งช่วงน้ำท่วมและช่วงหน้าแล้ง และจะไม่ทำการเกษตรที่เกินกำลังในการจัดการ แสดงให้เห็นถึงความพอประมาณที่ไม่เน้นขนาดของการผลิต แต่เน้นการเกษตรที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ มีการคำนึงถึงความเสี่ยงของการจัดการผลผลิต สิ่งเหล่านี้จึงแสดงถึงการสร้างภูมิคุ้มกันในการทำการเกษตร ซึ่งอยู่บนเงื่อนไขความรู้ทางการเกษตรให้สอดคล้องกับปัจจุบัน เช่นเดียวกับ ณิชชภัทร พานิช, ทิพธิญา ภาวะพรหม และสรวส พิษหอม (2560) พบว่า รูปแบบการทำการเกษตรที่เหมาะสมกับพื้นที่เป็นรูปแบบการทำการเกษตรที่มีความหลากหลาย คือ เกษตรผสมผสาน วนเกษตร เกษตรยั่งยืน เป็นรูปแบบการทำเกษตรกรรมที่คน ชุมชน ป่าไม้ สามารถอยู่ด้วยกันได้ โดยสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ทำการเกษตรแบบผสมผสาน มีพื้นที่ป่าไม้ให้คงอยู่ สอดคล้องกับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงที่บูรณาการแนวคิดการทำเกษตรกรรมที่หลากหลายให้เข้ากับสภาพพื้นที่ที่แตกต่างและเหมาะสม

## 3. ยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินการส่งเสริมระบบเกษตรกรรมเพื่อความมั่นคงทางอาหารของภาคส่วนต่างๆ

ยุทธศาสตร์การส่งเสริมแผนงานโครงการ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาชาวนาในเขตลุ่มน้ำปากพนัง ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ส่งเสริมการทำเกษตรแบบทฤษฎีใหม่ในเขตพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความมั่นคงทางอาหารให้ชาวนา สนับสนุนให้ชาวนารวมตัว เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายด้านการผลิต การแปรรูป และการตลาด เป็นการเพิ่มมูลค่า ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา การจัดการองค์ความรู้ด้าน ข้าวและระบบเกษตรกรรม ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการทำกิจกรรมการเกษตรแบบผสมผสาน ส่งเสริมรูปแบบการจัดทำ ฟาร์มเพื่อการพึ่งพาตนเองในต้นแบบที่หลากหลาย ยุทธศาสตร์ด้านคุณภาพชีวิต ส่งเสริมการทำนาให้มีมาตรฐาน รวมทั้ง สนับสนุนสวัสดิการแก่ชาวนา เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และสร้างความเข้มแข็งให้กับสถาบันเกษตรกร สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ประเสริฐศักดิ์ (2558) กล่าวว่า ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1-8 เน้นการพัฒนาและการทำเกษตร อย่างยั่งยืน รวมทั้งให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างภาคเกษตรกับเกษตรกร ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ (2560) กล่าวว่า แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของเกษตรกรในการเป็น ผู้ประกอบการ สามารถตัดสินใจและวางแผนการผลิตเชื่อมโยงกับการตลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ ทั้งนี้ แผนพัฒนาฉบับที่ 11 บรรจุประเด็น “ความมั่นคงทางอาหาร” เพื่อให้เกิดความสอดคล้องจึงได้จัดให้มีแผนงานโครงการ ในระยะ 5 ปี พ.ศ. 2561-2565 ในเขตพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการลดต้นทุนการผลิต 2) ด้าน การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต 3) ด้านการส่งเสริมการผลิตที่หลากหลายเกิดความมั่นคงทางอาหาร 4) ด้านการพัฒนาการ แปรรูปและผลิตภัณฑ์ 5) ด้านการส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ (ทายาทเกษตรกร) 6) ด้านการรวมกลุ่มและสร้างความ เข้มแข็งให้แก่กลุ่มชาวนา และ 7) ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูธรรมชาติเพื่อเพิ่มความหลากหลายทางชีวภาพ

สำหรับแนวทางการส่งเสริมเพื่อความมั่นคงทางอาหาร พบว่า แนวโน้มความมั่นคงทางอาหารในปัจจุบัน มีแนวโน้มลดลง หน่วยงานภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญในเรื่องการมีพื้นที่ทำกินในการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ เพื่อบริโภคในครัวเรือน การมีศักยภาพการผลิต สามารถผลิตอาหารไว้บริโภคเองได้ตลอดทั้งปี การบริโภคอาหารที่มีความ สะอาดปลอดภัย การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อใช้ในการเกษตร การให้ความรู้ในด้านการจัดการการเกษตร และด้าน เทคโนโลยีแก่ชาวนา สอดคล้องกับ เกศสุตา สิทธิสันตกุล และคณะ (2558) กล่าวว่า ความมั่นคงทางอาหารของชุมชนเกษตร อินทรีย์มีอาจแยกออกจากวิถีการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจแบบพอเพียง วัฒนธรรมการสืบทอด และการ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในการรักษาเสถียรภาพความมั่นคงทางอาหารของ ชุมชน ภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญกับนโยบายด้านการจัดการดินและน้ำ การเกษตรแบบพึ่งตนเองและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างผู้สืบทอดโดยเฉพาะเกษตรกรรุ่นใหม่ รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมในชุมชนที่ดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมดั้งเดิมของ ท้องถิ่น ร่วมกับการกระตุ้นจิตสำนึกการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับ สยาม หยองอ่อน, บดินทร์ อยู่หว่า และชนิษฐา นวลศรี (2559) พบว่า เจ็อนไขปัจจัยของการเปลี่ยนแปลงวิถีการผลิตข้าวของชาวนาในภาคอีสาน ตอนกลาง เริ่มต้นจากนโยบายการส่งออกข้าวของรัฐซึ่งเน้นให้ชาวนาปลูกข้าวพันธุ์ที่รัฐส่งเสริม ทำให้ต้องใช้เทคโนโลยีช่วยใน การผลิตมากขึ้น ประกอบกับสภาวะอากาศเปลี่ยนแปลง และชาวนาส่วนใหญ่สูงอายุจึงเกิดการเปลี่ยนจากการทำนาตามาเป็น การทำนาหว่าน นวัตกรรมและเทคโนโลยีการผลิตข้าวที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบนิเวศ วัฒนธรรมการผลิต และการ สร้างเศรษฐกิจ ในสถานการณ์ปัจจุบันแตกต่างกันไปตามเงื่อนไข และข้อจำกัดของนวัตกรรมและเทคโนโลยีนั้นๆ ทั้งนี้ แนวทางการส่งเสริม เพื่อความมั่นคงทางอาหารของภาคส่วนต่างๆ เข้ามาส่งเสริมในเรื่องการทำเกษตรกรรมทางเลือก มี ยุทธศาสตร์ในการจัดการทรัพยากรดินและทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง ส่งเสริมการรวมกลุ่มเพื่อให้เกิด ความยั่งยืนในการทำเกษตร ส่งเสริมการผลิตแบบปลอดภัย ลด ละ เลิก สารเคมี ใช้ระบบธรรมชาติ ระบบนิเวศที่เอื้อกลมเข้ามา ส่งเสริมแทนการใช้สารเคมี ส่งเสริมโครงการผลิตการเกษตรที่ดีที่เหมาะสม (Good Agricultural Practice: GAP) ส่งเสริม โครงการการทำเกษตรอินทรีย์ มีเครือข่ายอาหารเพื่อเพื่อน และระบบรับรองการผลิตแบบปลอดภัย (PGS) ในพื้นที่มากขึ้น

**ข้อเสนอแนะ****1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้****1.1 ข้อเสนอแนะต่อชาวนา**

ชาวนาควรศึกษาทำความเข้าใจระบบเกษตรกรรม เพื่อการความมั่นคงทางอาหาร จากการศึกษาพบว่า ระบบเกษตรกรรมเพื่อความมั่นคงทางอาหารทั้ง 3 ระบบ ของ 3 จังหวัด ในจังหวัดสงขลา มีระบบเกษตรกรรมแบบทำนา ควบคู่กับการเลี้ยงสัตว์ รูปแบบในจังหวัดพัทลุง มีระบบเกษตรกรรมแบบทำนา ปลูกพืช และเลี้ยงปลา และรูปแบบในจังหวัด นครศรีธรรมราช มีระบบเกษตรกรรมแบบทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และเลี้ยงปลา ทั้งนี้ ชาวนาต้องศึกษารายละเอียด ของแต่ละระบบ แล้วนำไปปรับใช้หรือประยุกต์ตามความเหมาะสมของพื้นที่ฟาร์มของตน สภาพภูมิประเทศ ภูมิสังคม วัฒนธรรมท้องถิ่น ส่งผลให้ศักยภาพในการผลิตมีความแตกต่างกันด้วยขนบธรรมเนียมประเพณี ความหลากหลายของ วัฒนธรรม ความเชื่อ ความนิยม และการตลาด ก็เป็นทางเลือกที่ชาวนาจะตัดสินใจนำระบบเกษตรกรรมมาดำเนินการ เพื่อความมั่นคงทางอาหารไปปรับใช้ให้มีความเหมาะสมในบริบทของตนเองและภายในชุมชน

**1.2 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่/นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง**

- 1.2.1 การเสริมสร้างฐานการผลิตภาคเกษตรให้เข้มแข็งและยั่งยืน
- 1.2.2 การถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการเกษตร
- 1.2.3 การยกระดับการผลิตสินค้าเกษตรเข้าสู่ระบบมาตรฐาน และสอดคล้องกับความต้องการของตลาด
- 1.2.4 การเสริมสร้างศักยภาพของสถาบันเกษตรกรและการรวมกลุ่มในทุกพื้นที่และขยายผลเชื่อมโยง เครือข่ายด้วยกัน
- 1.2.5 การส่งเสริมและการนำแนวคิดการทำเกษตรตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในพื้นที่
- 1.2.6 การพัฒนาสนับสนุนในการบริหารจัดการภาคเกษตรและสนับสนุนเกษตรกรรุ่นใหม่ โดยส่งเสริม ให้ชาวนาสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยีได้อย่างทั่วถึง ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ การสร้างค่านิยมที่ดี และการสร้างความมั่นคงทางอาหารของชาวนา

**1.3 ข้อเสนอแนะต่อบริษัท**

หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ควรร่วมกันระดมความคิดและทรัพยากร เพื่อจัดทำโครงการ พื้นที่พุ่มน้ำทำนาข้าวในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง เพื่อให้ชาวนาสามารถผลิตข้าวได้อย่างมีอาชีพ คือ ผลิตข้าวคุณภาพดี ได้รับผลผลิตสูง (เป้าหมายไร่ละ 100 ถัง) ลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำลง และขายได้ราคาดี เพื่อให้ชาวนาสามารถทำนาข้าว และ ได้ผลผลิตข้าวสูงเหมือนเช่นในอดีตที่ผ่านมา โดยใช้ชื่อ “โครงการส่งเสริมการผลิตข้าวแปลงใหญ่ในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง” หรือ “โครงการสร้างชาวนามีอาชีพ” โดยการส่งเสริมและสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านปัจจัยการผลิต ด้านการพัฒนา ชาวนามีอาชีพ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพจากพื้นที่นา ด้านการแปรรูปและการบรรจุหีบห่อ และด้านการตลาด

**2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

- 2.1 การศึกษาเปรียบเทียบการทำฟาร์มในหลายๆ รูปแบบ เพื่อเปิดโอกาสให้ชาวนาได้เปรียบเทียบ ข้อแตกต่างของรูปแบบต่างๆ โดยศึกษาทั้งในเชิงผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 2.2 การศึกษารูปแบบการส่งเสริมแบบผสมผสาน ทั้งการผสมผสานวิธีการส่งเสริม สื่อ องค์ความรู้ และมิติ ต่างๆ ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรม ในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง เพื่อเป็นการนำร่องในการขยายผลในพื้นที่อื่นๆ ต่อไป ที่มีสภาพใกล้เคียงกัน
- 2.3 การสนับสนุนส่งเสริมให้ชาวนามีส่วนร่วมในการศึกษาวิจัยในระบบฟาร์มกับองค์กร หน่วยงานต่างๆ ถึงแนวทาง เพื่อความมั่นคงทางอาหารในเขตพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังว่าจะมีรูปแบบและแนวทางอย่างไร

2.4 การศึกษายุทธศาสตร์ด้านการสร้างความมั่นคงทางอาหารให้ชาวนา เช่น การส่งเสริมสนับสนุนการรวมกลุ่มของชาวนาในเขตลุ่มน้ำปากพนัง เพื่อเป็นสถาบันเกษตรกร และเชื่อมโยงเครือข่ายด้านการผลิต การแปรรูป และการตลาด

### บรรณานุกรม

- เกศสุดา สิทธิสันติกุล, ขนิษฐา เสถียรพีระกุล และบุญจรรย์ โฉลานันท์. (2558). แนวทางพัฒนาความมั่นคงทางอาหารในชุมชนเกษตรอินทรีย์ ตำบลลวงเหนือ อำเภอคอยสะเกิด จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร*, 35(3), 63-72.
- จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2550). เศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ. *วารสารอันเนื่องมาจากพระราชดำริ*, 4, 27-28.
- ณัชชภัทร พานิช, ทิพธิญา ภาวะพรหม และसरส พิษหมอ. (2560). *การพัฒนารูปแบบการทำเกษตรกรรมที่เหมาะสมกับพื้นที่ต้นน้ำโครงการสวมหมวกใส่รองเท้าให้ภูเขาหัวโล้น จังหวัดน่าน* (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยาลัยชุมชน.
- ณัฐกาล เรืองอุดม. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพึ่งตนเองกับทุนทางสังคมของชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม แขวงบางระมาด เขตตลิ่งชัน* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม.
- ณิชา สุขสบาย, พรพรรณ วงษ์รวยดี, นันณรัตน์ แดงรักสกุล, กชกร ไกรวัตนุสรณ์, กมลนันท์ เพาะปลูก, จันทร์จิรา เสาวพันธ์... อารีญา รอดศิริ. (2555). *รูปแบบการเกษตรของชาวลองจินดาที่สอดคล้องกับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณันชัย มุ่งจิต. (2555). *แนวทางการเสริมสร้างศักยภาพด้านความมั่นคงทางอาหารบ้านแม่สุริน อำเภอขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน* (รายงานการวิจัย). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บำเพ็ญ เขียวหวาน. (2554). *การบริหารงานส่งเสริมการเกษตร ใน ประมวลสาระชุดวิชาการส่งเสริมการเกษตรเพื่อการพัฒนาสาขาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยนดา อิ่มดี. (2547). *ความมั่นคงทางอาหารของชุมชนชนบท: ศึกษาเฉพาะกรณีบ้านป่าคา หมู่ที่ 1 ตำบลลวก อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปทุมธานี.
- ราชศักดิ์ นิลศิริ. (2553). *ครัวไทยสู่ครัวโลก. เนชั่นเนล จีโกราฟฟิก*, 9(103), 66-76.
- วิฑูรย์ เลี่ยนจำรูญ. (2554). *บทวิเคราะห์ และปฏิบัติการทางนโยบาย*. นนทบุรี: พิมพ์ลักษณ์.
- วิรัชพัชร ประเสริฐศักดิ์. (2558). *ความมั่นคงทางอาหาร: จากพัฒนาการเกษตรสู่เศรษฐกิจพอเพียง*. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 5(2), 144-160.
- สยาม หยองอ่อน, บดินทร์ อยู่หว่า และขนิษฐา นวลศรี. (2559). *การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการผลิตข้าวในระบบเกษตรกรรมยั่งยืน* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม.
- สุเมธ ตันติเวชกุล. (2550). *การนำเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิตและประกอบธุรกิจ* [รายการโทรทัศน์]. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *ขับเคลื่อนแผนฯ สู่อนาคตประเทศไทย 12. วารสารเศรษฐกิจและสังคม*, 54(2), 1-68.
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2563). *สศก. เผยผลศึกษาเศรษฐกิจสังคมครัวเรือนเกษตรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง รอบ 10 ปี*. สืบค้นจาก <http://www.oae.go.th/view/1/รายละเอียดข่าว/ข่าว%20สศก./35018/TH-TH>
- อัสวิน ภัทฆวรรณ. (2561). *ข้าวพื้นเมืองภาคใต้ ราคาดี มีเสถียรภาพ*. สืบค้นจาก [https://www.technologychaoban.com/agricultural-technology/article\\_73189](https://www.technologychaoban.com/agricultural-technology/article_73189)
- อำพล เสนาณรงค์. (2550). *องค์มนตรีของคนไทยช่วยกันเผยแพร่เศรษฐกิจพอเพียง*. สืบค้นจาก <http://www.manager.co.th/QOL/View News.aspx>



Received:	07-11-2020
Revised:	31-01-2021
Accepted:	11-02-2021

## การดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง Class Action in Administrative Court

ปัญจรัศม์ นพกรประเสริฐ<sup>1</sup>

Panjarat Noppakornprasert

[nankanokwankoksan@gmail.com](mailto:nankanokwankoksan@gmail.com)

ธวัชชัย สุวรรณพานิช<sup>2</sup>

Tawatchai Suwanpanich

[t.suwanpanich@gmail.com](mailto:t.suwanpanich@gmail.com)

ลาวัลย์ หอนพรัตน์<sup>2</sup>

Lawan Hornopparat

[lawsulaw@stou.ac.th](mailto:lawsulaw@stou.ac.th)

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา แนวคิด ทฤษฎีหลักการของการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่ม ในประเทศไทย โดยศึกษาในกฎหมายแพ่ง และกฎหมายปกครอง ทั้งนี้เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในการฟ้องคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง โดยการนำวิธีการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่ม หรือการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายจำนวนมากมาใช้ในคดีปกครอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้ในรูปแบบการวิจัยเอกสารเป็นหลัก (Documentary Research) โดยใช้ในการค้นคว้าเอกสาร ทั้งกฎหมายเฉพาะของประเทศไทย และต่างประเทศ และใช้วิธีการศึกษาเชิงวิเคราะห์เปรียบเทียบทางระบบกฎหมาย ระบบศาล และหลักกฎหมายโดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ บทความทางวิชาการ วารสารทางวิชาการ สิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง บทความทางอิเล็กทรอนิกส์จากอินเทอร์เน็ต คำพิพากษาของศาลปกครอง คำวินิจฉัย หรือคำสั่งตัวบทกฎหมายประมวลกฎหมาย พระราชบัญญัติ เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ และนำมาแก้ไขปัญหากฎหมายต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า วิธีพิจารณาคดีปกครองของศาลไทยได้มีการแก้ไขปัญหาในการพิจารณาคดีที่มีผู้เสียหายจำนวนมากด้วย แต่เป็นการใช้วิธีการรวมคดี และวิธีการร้องสอด ซึ่งวิธีการดังกล่าวมีลักษณะใกล้เคียงกับการดำเนินคดีแบบกลุ่ม แต่ไม่มีบทบัญญัติรับรองสิทธิและหน้าที่ไว้โดยตรงในการพิจารณาคดีปกครองเพื่อให้ศาลปกครองใช้เป็นแนวทางพิจารณาคดีแบบกลุ่ม ทั้งยัง ไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ตรงจุดในการพิจารณาคดีที่มีผู้เสียหายจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังมี

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Student in Master of Laws in School of Law, Sukhothai Thammathirat Open University

<sup>2</sup> สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

School of Law, Sukhothai Thammathirat Open University

ข้อบกพร่องอยู่ด้วยกันหลายประการ หากนำวิธีการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาปรับใช้กับคดีในศาลปกครอง ในคดีที่มีผู้เสียหายจำนวนมากจะเป็นการอำนวยความสะดวกในกระบวนการยุติธรรมแก่ประชาชน สร้างความเสมอภาคทางด้านสถานะคู่กรณี และให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ตลอดจนเป็นการลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาลปกครองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินคดีในปัญหาอย่างเดียวกันได้รับผลตามคำพิพากษาเป็นอย่างเดียวกัน

**คำสำคัญ:** การดำเนินคดีแบบกลุ่ม, วิธีพิจารณาคดีปกครอง

## Abstract

The objective of this research was to study the concepts, theories, and principles of Thailand's class action by focusing on civil law and administrative law in order to provide the guidance on how to solve appropriate problems related to the protection of the right to file a class action in administrative court by adopting class action prosecution or litigation on behalf of many injured persons used in Administrative Court.

This study was a documentary research, which was conducted by collecting data from specific Thai laws and international laws as well as using comparative analytical methods in the legal system, court system, and legal principles by studying the data from academic documents, articles, journal, related publications, electronic articles from the internet, administrative court decisions, statements or orders, legal statements, code of act to solve further legal problems.

The major findings indicated that the Administrative Court Procedures of Thai Courts have resolved the issues of hearings with many victims but used the methods of consolidating and interpreting cases were similar to class action but there is no provision that guaranteed the administrative cases so that the administrative court could use as a class trial and the problem could not be resolved upon the trial and there are still many flaws in the methods of class action being applied to the case in the Administrative Court. In cases where there are many victims, this would facilitate the justice process for the people which saves time and money as well as effectively reducing the amount of cases that entered the Administrative Court causing the prosecution in the same issue to receive the same result as the verdict.

**Keywords:** Class Action, Administrative Court Procedure,

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่ม (Class Action) ปัจจุบันในประเทศไทยได้ยอมรับ และนำเอาหลักการ วิธีการทางด้านกฎหมาย และแนวความคิดเกี่ยวกับการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่ม หรือการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายจำนวนมาก มาปรับใช้ในการคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในการดำเนินกระบวนการพิจารณาทางชั้นศาลได้โดยง่ายสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยได้บัญญัติเพิ่มเติมไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ภาค 2 ลักษณะ 2 วิธีพิจารณาวิสามัญในศาลชั้นต้น หมวด 4 การดำเนินคดีแบบกลุ่ม ซึ่งเริ่มใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 5 ธันวาคม 2558 ได้บัญญัติไว้ด้วยกันทั้งสิ้น 49 มาตรา (มาตรา 222/1 ถึงมาตรา 222/49) โดยสร้างหลักการทางกฎหมายใหม่ที่เป็นหลักการยกเว้น “คำพิพากษามีผลผูกพันเฉพาะคู่ความ หรือคู่กรณีเท่านั้น”<sup>3</sup>

แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในส่วนของพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 และระเบียบที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 ยังมิได้บัญญัติถึงหลักการทางกฎหมายของการดำเนินชั้นการพิจารณาคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง เพียงแต่ปรากฏในมาตรา 45 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ซึ่งวางหลักกฎหมายไว้ว่า “ในกรณีที่มิใช่ผู้ประสงค์จะฟ้องคดีปกครองหลายคนในเหตุเดียวกัน บุคคลเหล่านั้นอาจยื่นคำฟ้องร่วมกันเป็นฉบับเดียว โดยจะมอบหมายให้ผู้ฟ้องคดี

<sup>3</sup> ลัดนาวดี สายมิตร อรรถเชม. (2562). การดำเนินคดีแบบกลุ่มในระบบกฎหมายไทย และแนวทางการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง.

คนใดเป็นผู้แทนของผู้ฟ้องคดีทุกคนในการดำเนินคดีต่อไปก็ได้ ในกรณีเช่นนี้ให้ถือว่าการกระทำของผู้แทนผู้ฟ้องคดีในกระบวนการพิจารณาผูกพันผู้ฟ้องคดีทุกคน” โดยตุลาการจะเป็นผู้ตรวจสอบคุณสมบัติของบุคคลผู้มีอำนาจฟ้องคดีว่าเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการกระทำทางปกครองจริงหรือไม่

อีกทั้ง เมื่อพิจารณาถึงหลักการขั้นตอนกระบวนการพิจารณาตีปกครอง ตามระเบียบที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 ที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการดำเนินคดีเกี่ยวกับเรื่องการร้องสอด และการรวมคดีไว้ก็ไม่ได้มีความสอดคล้องตามเจตนารมณ์ทางด้านกฎหมายที่แท้จริงของการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายจำนวนมากได้อย่างตรงตามหลักการของ Class Action เนื่องจากการที่ศาลจะสั่งให้รวมคดี หรือการร้องสอดเข้ามาในคดีได้ จะต้องเป็นคดีที่มีข้อหาอย่างเดียวกัน ถ้าตุลาการเจ้าของสำนวนเห็นว่าจะเป็นประโยชน์แก่การพิจารณาคดี ตุลาการอาจสั่งให้เป็นคู่กรณีในคดีด้วยการร้องสอด หรือการรวมคดีได้ แต่ถึงอย่างไรก็ตามบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน จะต้องเข้ามาในคดีทุกราย โดยจะต้องยื่นคำร้องขอเข้ามาในคดีและเริ่มต้นดำเนินคดีด้วยตนเอง โดยไปเป็นตามขั้นตอนที่กฎหมายปกครองบัญญัติไว้ซึ่งก่อให้เกิดความไม่สะดวก และเกิดความยุ่งยากในการพิจารณาคดี อีกทั้งไม่ได้เป็นการช่วยลดปริมาณคดีในศาลปกครอง รวมทั้งมิได้เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีให้น้อยลงแต่อย่างใด และในขณะเดียวกันขั้นตอนการดำเนินกระบวนการพิจารณาในชั้นไต่สวน หากข้อเท็จจริงจากพยานหลักฐานก็จะต้องสืบพยานสำหรับคู่กรณีแต่ละคนที่เข้าร่วมในการพิจารณาคดีโดยถือว่าแต่ละคนแยกต่างหากจากกันตั้งหาก โดยไม่ให้ถือแทนซึ่งกัน และกัน ซึ่งส่งผลให้ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาคดีเป็นเวลานาน

ถึงแม้ว่าได้มีการนำหลักกฎหมายตามบทบัญญัติประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้กับคดีปกครองเป็นบางส่วน แต่ในเรื่องการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้น ในกฎหมายปกครองไม่มีบัญญัติไว้โดยเฉพาะ และแม้ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 มาตรา 45 วรรคสาม จะมีลักษณะที่ให้ผู้มีความประสงค์จะฟ้องคดีต่อศาลปกครองจำนวนมากในเหตุเดียวกัน ซึ่งบุคคลเหล่านั้นอาจยื่นคำฟ้องร่วมกันเป็นฉบับเดียวโดยจะมอบหมายให้ผู้ฟ้องคดีคนใดเป็นผู้แทนของผู้ฟ้องคดีทุกคนในการดำเนินคดีต่อไปก็ได้ ในกรณีเช่นนี้ให้ถือว่าการกระทำของผู้แทนผู้ฟ้องคดีในกระบวนการพิจารณาผูกพันผู้ฟ้องคดีทุกคนก็ตาม แต่ก็มิได้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ขั้นตอนของการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ดังเช่น การร้องขออนุญาตดำเนินคดีแบบกลุ่ม หลักเกณฑ์สิทธิของสมาชิกกลุ่ม ข้อจำกัดสิทธิของสมาชิกกลุ่ม การออกจากสมาชิกกลุ่ม และการสิ้นสุดของการพ้นจากสมาชิกกลุ่ม การยกเลิกการสิ้นสุด หรือพ้นจากสมาชิกกลุ่ม ตลอดจนผลของการบังคับคดี แม้กระทั่งการอุทธรณ์ เป็นต้น ทั้งที่คดีปกครองที่ขึ้นสู่ศาลปกครองนั้นบางคดีมีผู้เสียหาย หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมากซึ่งเกิดจากการกระทำครั้งเดียวกัน ทำให้การพิจารณาคดีของชั้นศาลบางเรื่องเป็นไปด้วยความล่าช้าอันเป็นสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการยุติธรรม โดยรัฐมิได้ให้ความสนใจในประเด็นคดี กรณีที่ผู้เสียหายจำนวนมากเกิดขึ้นในคดีปกครองที่มีคู่กรณีระหว่างรัฐกับเอกชน ซึ่งสภาพแห่งปัญหากรณีนี้ที่ผู้เสียหายจำนวนมากได้รับผลกระทบนั้นมักเกิดขึ้นได้ในชั้นศาลโดยมีต้องพิจารณาของการแบ่งแยกประเภทคดี ด้วยเหตุดังกล่าวการใช้บังคับกฎหมายการดำเนินคดีแบบกลุ่มจึงมิได้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่ม หรือการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายจำนวนมาก Class Action อย่างแท้จริง เพื่อเป็นประโยชน์และอำนวยความสะดวกต่อผู้เสียหายจำนวนมากให้ได้รับการเยียวยาจากความเสียหาย สมควรดำเนินคดี หรือได้รับพิจารณาพิพากษา หรือสะสางคดีให้เสร็จสิ้นในการดำเนินคดีเพียงครั้งเดียวตลอดจนจะเป็นการช่วยประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีอีกด้วย และเห็นว่าหลักการดำเนินคดีแบบกลุ่มดังกล่าวไม่ควรจำกัดการใช้อยู่แต่เฉพาะในลักษณะคดีในความแพ่งหรือคดีระหว่างหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกับเอกชนอีกด้วย เพื่อที่จะทำให้คดีบางประเภทที่จะนำหลักการดำเนินคดีแบบกลุ่มไปใช้มีขอบเขตกว้างขึ้นกว่าเดิม และเพิ่มประสิทธิภาพของกฎหมายให้พัฒนายิ่งขึ้นต่อไป

จึงจำเป็นต้องทำการวิจัยครั้งนี้ เพื่อหาหนทาง และแนวทางความเหมาะสมซึ่งแสดงให้เห็นถึงข้อเท็จจริง และปัญหาข้อกฎหมาย วิวัฒนาการหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่มที่สามารถหาแนวทางการแก้ไขปัญหา

ในการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครองซึ่งมีผู้เสียหายจำนวนมากจากข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายในครั้งเดียวกันได้โดยกำหนดให้เห็นถึงข้อเท็จจริงที่สามารถกำหนดให้มีการรับรอง และคุ้มครองสิทธิผู้ที่ได้รับความเสียหายจำนวนมากเพื่อการดำเนินคดีในศาลปกครอง ให้มีความรวดเร็วทันสมัยต่อเหตุการณ์มีความน่าเชื่อถือ และความศักดิ์สิทธิ์ผลของคำพิพากษา ตลอดจนเพื่อเป็นไปตามเจตนารมณ์ที่ถูกต้องของหลักกฎหมายการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action)

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษา แนวคิด ทฤษฎีหลักการของการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่ม
2. เพื่อศึกษาการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่มในประเทศไทย โดยศึกษาในกฎหมายแพ่ง และกฎหมายปกครอง
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในการฟ้องคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง โดยการนำวิธีการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่ม หรือการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายจำนวนมากมาใช้ในคดีปกครอง

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. นำไปใช้ในการทบทวนวรรณกรรม เรื่องการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่มในศาลปกครอง
2. ค้นพบบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ใช้บังคับในปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและสถานการณ์ในปัจจุบัน อีกทั้งทราบถึงสาเหตุช่องว่างในกระบวนการยุติธรรมในชั้นศาลปกครอง ที่ไม่มีกฎหมายรองรับการดำเนินคดีของผู้เสียหายจำนวนมากในศาลปกครอง
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางให้รัฐคำนึงเห็นสภาพปัญหาของการดำเนินกระบวนการพิจารณาในชั้นศาลปกครองโดยการแก้ปัญหาที่เหมาะสมเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายจำนวนมากในการฟ้องคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง

### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ในรูปแบบวิธีการค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลแบบวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเอกสารเป็นหลัก (Documentary Research) โดยใช้การค้นคว้าเอกสารทั้งกฎหมายเฉพาะของประเทศไทย และกฎหมายเฉพาะของต่างประเทศ โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ บทความทางวิชาการ วารสารทางวิชาการ งานวิจัยวิทยานิพนธ์ด้านกฎหมายปกครอง และกฎหมายการดำเนินคดีแบบกลุ่ม สิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง บทความทางอิเล็กทรอนิกส์จาก Internet คำพิพากษาของศาลปกครอง คำวินิจฉัย หรือคำสั่ง ประมวลกฎหมาย พระราชบัญญัติ รวมทั้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งทฤษฎีแนวความคิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่ม หรือการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายจำนวนมาก เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ และนำมาแก้ไขปัญหากฎหมายต่อไป

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

เนื่องด้วยภาวะสภาพสังคมในปัจจุบัน และการเจริญเติบโต ตลอดถึงพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ บ้านเมือง สังคมของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องทั้งทางด้านภาครัฐ และภาคเอกชน(ประชาชน) มักจะมีความเกี่ยวพัน และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐมากขึ้นไม่ว่าการผูกพันสัมพันธ์กันด้านสัญญาปกครอง อาทิเช่น สัญญาจ้างเอกชนก่อสร้างอาคารของหน่วยงานรัฐ สัญญาสัมปทานทำไม้ป่าชายเลน เป็นต้น หรือกรณีของรัฐออกกฎ คำสั่งทางปกครอง การกระทำอื่นใดโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย อันไปกระทบต่อสิทธิ หรือหน้าที่ของประชาชนก็ตาม อาทิเช่น กรณีพนักงานท้องถิ่นไม่ออกใบอนุญาตก่อสร้าง, หรือกรณีผู้ฟ้องคดีเห็นว่าผู้บังคับบัญชาไม่คำสั่งลงโทษทางวินัยโดยไม่ชอบด้วยขั้นตอน และไม่เป็นธรรม เป็นต้น หรือเป็นกรณีที่มีการฟ้องคดีเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือกรณีเกี่ยวกับคดีพิพาทเกี่ยวกับ

การกระทำละเมิด หรือเกิดจากการใช้อำนาจล่าช้าเกินสมควร เช่น การที่เจ้าพนักงานที่ดินออกคำสั่งเพิกถอนโฉนดที่ดินโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ทำให้ผู้ฟ้องคดีได้รับเสียหาย และผู้ฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายดังกล่าว เป็นต้น<sup>4</sup>

เห็นได้ว่าจากข้อพิพาทดังกล่าวผลกระทบต่อประชาชนซึ่งเป็นผู้ต้องพึ่งพา หรืออาศัยให้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการ หรือเข้าผูกพันตามกฎหมายเนื่องมาจากสัญญาทางปกครองข้อพิพาทเกี่ยวกับคดีปกครองความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับเอกชนย่อมอยู่ในฐานะไม่เท่าเทียมกันในเรื่องของการค้นคว้าพยานหลักฐาน เพราะพยานหลักฐานสำคัญส่วนใหญ่มีอยู่ที่หน่วยงานของรัฐเป็นหลัก<sup>5</sup> ดังนั้น เมื่อเกิดมีการพิพาทเกี่ยวกับสิทธิ หรือหน้าที่ อันก่อให้เกิดปัญหาหรือผลกระทบและไม่เท่าเทียมกันในสถานภาพบางกรณีจึงทำให้ประชาชนซึ่งถูกระทบโดยตรง หรือประชาชนจำนวนมากซึ่งถูกระทบ หรือได้รับปัญหาจากกรณีพิพาทดังกล่าวข้างต้นนำคดีขึ้นสู่ศาลปกครองเพื่อเรียกร้องสิทธิ และหน้าที่ต่างๆ ในอันที่จะได้รับการเยียวยาค่าเสียหาย หรือให้หน่วยงานทางปกครอง รัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำการหรืองดกระทำการ และชดใช้ค่าเสียหายตามที่กฎหมายรองรับสิทธิของประชาชนไว้

ซึ่งบางกรณีความเสียหายที่เกิดขึ้นตามข้อพิพาทคดีปกครองนั้นก็เกิดขึ้นจากสถานการณ์เดียวกัน หรือเกิดจากการกระทำของบุคคลเดียวกันอันก่อให้เกิดความเสียหาย หรือกระทบต่อสิทธิ หรือหน้าที่ของประชาชนจำนวนมาก ในการที่จะให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้ได้รับความเสียหายจำนวนมากแต่ละคนนำคดีมาฟ้องต่อศาลแยกเป็นคดีต่างหากหลายๆ คดี หรือร่วมกันฟ้องคดีเป็นผู้ฟ้องคดีร่วมในคดีเดียวกัน ย่อมทำให้เกิดปัญหาการเพิ่มขึ้นของปริมาณคดีในศาลปกครองจำนวนมาก นอกจากนี้การดำเนินคดีในศาลปกครองด้วยเรื่องเดียวกันยังก่อให้เกิดปัญหาการดำเนินกระบวนการพิจารณาซ้ำๆ ในลักษณะเดียวกันหลายครั้งจนไม่จำเป็น รวมถึงกรณีของคำพิพากษาที่มีผลก่อให้เกิดความแตกต่างกันในรายละเอียดสำคัญของแต่ละคดีโดยจะเห็นได้ว่าการดำเนินกระบวนการพิจารณาในคดีปกครองปัจจุบันนี้ที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีที่มีผู้เกี่ยวข้องซึ่งอาจเป็นผู้เสียหายในคดีมีจำนวนมาก โดยในการดำเนินกระบวนการพิจารณาดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นกรณีที่มีผู้ฟ้องคดีร่วมกันฟ้อง หรือมอบอำนาจให้ฟ้องคดีแทน หรือการร้องสอด หรือกรณีที่ผู้ประสงค์จะฟ้องคดีปกครองหลายคนในเหตุการณ์อย่างเดียวกันฟ้องรวมกันมาในฉบับเดียวกันก็ไม่อาจคุ้มครองหรือ การเยียวยาความเสียหายในลักษณะคดีปกครองที่ประกอบไปด้วยผู้เสียหายจำนวนมากไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงทำให้วิเคราะห์เนื้อหาได้ดังนี้

### 1. รูปแบบแนวคิดการพิจารณาคดีที่เหมาะสมกับการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง

แนวคิดวิธีพิจารณาในชั้นศาลนั้น ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาคดีแพ่งการพิจารณาคดีปกครอง และการพิจารณาคดีแบบกลุ่มนั้น ล้วนมีแนวคิดแตกต่างกันไปในรายละเอียดของแต่ละประเภทคดี ซึ่งเมื่อพิจารณาความหมายของกฎหมายวิธีพิจารณาความ (วิธีสบัญญัติ) แล้ว กล่าวได้ว่า หลักเกณฑ์ หรือรูปแบบวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินคดีต่างๆ ของแต่ละชั้นศาลซึ่งรูปแบบแนวคิดดังกล่าวจะต้องเป็นไปเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และต้องตามวัตถุประสงค์ในการที่จะให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ตลอดถึงประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เป็นต้น

#### 1.1 แนวคิดการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม หรือการเข้าถึงความยุติธรรม (Access to justice)

เนื่องจากต้องการให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของบุคคลที่ไปล่วงล้ำละเมิดสิทธิ หรือหน้าที่ตามกฎหมายได้ให้การรับรองและคุ้มครองไว้แก่ประชาชนให้ได้รับการเยียวยาชดใช้ค่าเสียหายโดยไม่ต้องเข้ามาดำเนินคดีด้วยตนเอง ถือเป็นภาระประหยัดค่าใช้จ่าย และประหยัดเวลาในการดำเนินคดี

เมื่อพิจารณากับคดีปกครองแล้ว พบว่ามีลักษณะคดีบางประเภทที่ประชาชนจำนวนมากได้รับผลกระทบจากการกระทำของหน่วยงานทางปกครอง หรือจากการละเลยของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งในบางกรณีมีจำนวนผู้ที่ได้รับความ

<sup>4</sup> สำนักงานศาลปกครอง. (2555). *คดีปกครอง: รู้ไว้บอกต่อ “คดีปกครอง”*. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2563, จาก

[http://admincourt.go.th/ADMINCOURT/upload/webcms/Oldnews/attach/news\\_attach/2012/07/book10072555.pdf](http://admincourt.go.th/ADMINCOURT/upload/webcms/Oldnews/attach/news_attach/2012/07/book10072555.pdf)

<sup>5</sup> สุทธิพงษ์ บุญพอ, ประสาน บุญโสภณ และประสาธ พงษ์สุวรรณ. (2561). การพิจารณาคดีปกครองใหม่ [ฉบับพิเศษ]. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19, 103-123

เสียหายจำนวนมากที่เข้ามาฟ้องคดีแต่ก็มีอีกหลายบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำเดียวกันแต่ไม่ได้เข้ามาฟ้องร้องคดีด้วยตนเองเนื่องจากเมื่อคำนึงถึงความเสียหายที่ประชาชนได้รับที่ต้องการได้รับการชดใช้หรือการเยียวยา กับการเข้ามาดำเนินคดีด้วยตนเองที่ต้องใช้ค่าใช้จ่าย และเสียเวลานั้น ไม่คุ้มค่ากับการเข้ามาดำเนินคดี ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนบางส่วนไม่ได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในคดีปกครองอย่างแท้จริงแม้ว่าศาลปกครองพยายามที่จะหาหนทางแก้ไขวิธีการไม่ว่าจะเป็นการร้องสอดเข้ามาในคดี หรือกรณีที่มีความเสียหายจำนวนมากให้มอบอำนาจบุคคลฟ้องคดีในสำนวนเดียวกัน แม้จะเป็นการให้ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำทางปกครองเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม แต่ก็ยังไม่ใช่วิธีการที่จะให้ประชาชนบางส่วนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมดังเช่นการดำเนินคดีแบบกลุ่ม

### 1.2 แนวคิดหลักวิธีพิจารณาที่คำนึงถึงการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ

เมื่อพิจารณารูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มแล้ว พบว่าเป็นรูปแบบวิธีการที่รัฐออกกฎหมายมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในการที่จะใช้สิทธิทางศาล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนส่วนใหญ่ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคคลอื่นที่กระทำการละเมิดต่อกฎหมายได้รับการเยียวยาชดใช้ค่าเสียหาย ซึ่งจากกรณีดังกล่าวรัฐพยายามที่จะเข้ามาคุ้มครองประชาชนส่วนใหญ่ที่ยังไม่ได้เข้าถึงทางด้านกฎหมายอย่างแท้จริง จึงถือว่ารัฐพยายามที่จะคุ้มครองประโยชน์สาธารณะให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างแน่แท้ อันมีผลที่คุ้มครองไปถึงบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำอันมีข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายเดียวกัน และได้รับความเสียหายจำนวนมากซึ่งไม่ประสงค์จะฟ้องคดีแต่ต้องการให้ได้รับการเยียวยาชดใช้ค่าเสียหาย

### 1.3 แนวคิดหลักการฟังความทุกฝ่าย

ศาลจะมีคำพิพากษาศาลจะต้องฟังความจากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายก่อนที่จะพิพากษาคดีนั้น ๆ รวมถึงพยานหลักฐานของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย แต่ในการดำเนินคดีปกครองนั้น แม้รูปแบบการดำเนินคดีฝ่ายที่มีบทบาทมากที่สุด คือ ตุลาการเป็นผู้แสวงหาข้อเท็จจริงทั้งในพยานหลักฐานก็ตาม แต่การที่กำหนดให้ต้องมีการฟังความทุกฝ่ายในกระบวนการพิจารณา (วิธีสบัญญัติ) ถือเป็นหลักอย่างหนึ่งที่ทำให้การเคารพสิทธิของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายในการรับข้อเท็จจริงและโต้แย้งพยานหลักฐานซึ่งกันและกัน กล่าวคือมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็น หรือโต้แย้งข้อเท็จจริงต่าง ๆ หลักการฟังความทุกฝ่าย อาทิเช่น ในการที่กำหนดให้ต้องมีการแจ้งคู่กรณีถึงกระบวนการพิจารณาคดีที่เกี่ยวข้อง หรือการโต้แย้งคัดค้าน ศาลจะต้องแจ้งให้คู่กรณีทราบข้อเท็จจริง เป็นต้น

เมื่อพิจารณาของการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้นพบว่า มีหลักการรับฟังความทุกฝ่ายรวมถึงการแจ้งรูปแบบของการดำเนินคดีแบบกลุ่ม แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินคดีแบบกลุ่ม และสิทธิโต้แย้ง หรือคัดค้านคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม

### 1.4 แนวคิดวิธีพิจารณาที่เรียบง่าย ประหยัด และรวดเร็ว

การดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลของแต่ละประเภทจะมีการดำเนินกระบวนการพิจารณาอย่างเรียบง่ายโดยคู่กรณีสามารถดำเนินคดีได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งทนายความ อีกทั้งไม่ว่าจะมีระบบวิธีพิจารณาแบบระบบไต่สวน หรือแบบระบบกล่าวหาที่ล้นแล้วแต่ต้องแสวงหาพยานข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานมาประกอบการพิจารณาทั้งสิ้น

ซึ่งถ้าคดีดังกล่าวเป็นคดีของศาลยุติธรรมที่เป็นข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชนโดยหลักแล้วการดำเนินคดีอยู่ในรูปแบบระบบกล่าวหาซึ่งผู้ใดกล่าวอ้างผู้นั้นมีหน้าที่ต้องนำสืบและอีกฝ่ายหนึ่งมีหน้าที่ต้องหักล้างพยานหลักฐานซึ่งฝ่ายแรกนำสืบมาแล้ว แต่กรณีดังกล่าวก็ล้นมีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและรายละเอียดครบถ้วน ซึ่งแม้จะไม่ใช่วิธีที่ให้ความสะดวกแก่คู่ความแต่ก็เป็นวิธีพิจารณาที่กำหนดขึ้นตอนวิธีการไปอย่างเรียบง่ายซึ่งคู่กรณีสามารถดำเนินคดีด้วยตนเอง เมื่อพิจารณารูปแบบของการดำเนินคดีแบบกลุ่มแล้ว พบว่าการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้นมีลักษณะที่เรียบง่ายกว่าการดำเนินคดีแพ่งสามัญทั่วไปอีกทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีของบุคคลจำนวนมากในการที่จะเข้าร่วมดำเนินคดีแบบกลุ่มโดยเป็นสมาชิกในกลุ่มซึ่งกรณีดังกล่าวล้นเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และใช้เวลาให้เกิดคุ้มค่าที่สุด

เมื่อนำรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาใช้ในศาลปกครองนั้น กรณีดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดวิธีพิจารณาที่เรียบง่าย ประหยัด และรวดเร็ว เรื่องของการดำเนินคดีซึ่งใช้รูปแบบระบบไต่สวนที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบ

หรือความเสียหายอันเกิดจากคูรณ์ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือฝ่ายปกครองที่กระทำการก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนจำนวนมาก โดยที่ประชาชนเหล่านั้นไม่จำเป็นต้องเข้ามาดำเนินคดีด้วยตนเอง

### 1.5 แนวคิดทฤษฎีความศักดิ์สิทธิ์ผลคำพิพากษา

ตามหลักแนวคิดความศักดิ์สิทธิ์ผลคำพิพากษาเกิดขึ้นจากการที่ผู้พิพากษาหรือตุลาการตัดสินคดีความ คำพิพากษาของศาล ไม่ว่าจะศาลยุติธรรม หรือศาลปกครอง ย่อมต้องผูกพันกับคู่ความหรือคูรณ์ทุกฝ่ายที่ได้เข้าดำเนินคดี อีกทั้งผลคำพิพากษาที่ได้ตัดสินแล้ว เพื่อที่จะไม่ให้นำคดีที่เคยตัดสินพิพาทมาแล้วขึ้นต่อชั้นศาลอีก

โดยหลักของการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่ม หรือการดำเนินคดีที่มีผู้เสียหายจำนวนมากอันมีพื้นฐานจากมูลเหตุเดียวกัน หรือมีข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายเหมือนกันโดยหลักทั่วไปแล้วการดำเนินคดีแบบกลุ่ม “คำพิพากษาผูกพันกับสมาชิก” ซึ่งไม่ได้แจ้งความประสงค์การออกจากกลุ่ม และผลของคำพิพากษาดังกล่าวสมาชิกกลุ่มคนที่มีส่วนได้เสียร่วมกันจำเป็นต้องผูกพันตนตามคำพิพากษาของศาลที่ได้ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทแห่งคดีนั้น ด้วยความศักดิ์สิทธิ์ของผลคำพิพากษาของศาลถือว่าสิ้นสุดข้อพิพาทลงโดยคู่ความทั้งสองฝ่าย จะต้องปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาลทุกประการ

เมื่อพิจารณาถึงคดีปกครองแล้ว พบว่าคำพิพากษาส่วนใหญ่ในคดีปกครองมักผูกพันคูรณ์ทั้งสองฝ่ายที่เข้าร่วมดำเนินคดี กล่าวคือ เป็นผู้ฟ้องคดี และผู้ถูกฟ้องคดี เท่านั้นซึ่งหลักการความศักดิ์สิทธิ์ผลคำพิพากษาในการดำเนินคดีแบบกลุ่มที่จะใช้ในศาลปกครอง อันที่จะผูกพันกับสมาชิกกลุ่มได้นั้น คำพิพากษาดังกล่าวจะต้องกล่าวถึงลักษณะกลุ่มที่จำต้องผูกพันไปถึงบุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายจำนวนมากที่ไม่ได้เข้าร่วมในการดำเนินคดีของศาล

### 1.6 แนวคิดวิธีพิจารณาคดีแบบระบบไต่สวน

แม้ว่าแนวความคิดของวิธีพิจารณาคดีความแพ่ง และรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มที่อยู่ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งจะมีรูปแบบแนวคิดหลักวิธีพิจารณาในระบบกล่าวหาก็ตาม ซึ่งความสัมพันธ์ของคูรณ์ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาอยู่ที่คู่พิพาทในคดีโจทก์กับจำเลย มีเพียงศาลเป็นคนกลาง เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดตัดสินคดีโดยไม่ได้เข้าไปก้าวผ่านการทำหน้าที่แสวงหาข้อเท็จจริง และวิธีพิจารณาจะต่อสู้กันด้วยวาจาและการต่อสู้ด้วยพยานหลักฐานสำคัญต่อหน้าศาล ตลอดถึงการพิจารณาคดีจะกระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าประชาชนก็ตาม

แต่แนวคิดทฤษฎีหลักของการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้น มีแนวคิดเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างแท้จริง ซึ่งเป็นรูปแบบอย่างหนึ่ง ในการที่รัฐอำนวยความสะดวกในการใช้สิทธิทางศาลให้แก่ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้รับความสะดวกรวดเร็ว ตลอดถึงการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี ตลอดถึงให้ประชาชนทุกคนเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมทุกด้านของกฎหมายได้อย่างเสมอภาค และทั่วถึงอย่างเป็นธรรม ซึ่งการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างแน่นหนาแน่น ไม่คำนึงถึงระบบวิธีพิจารณาคดีแบบไต่สวน หรือในระบบกล่าวหา เพราะเนื่องจากระบบวิธีพิจารณาคดีเป็นหลักเกณฑ์ ขั้นตอนกระบวนการดำเนินคดีต่างๆ ของแต่ละชั้นศาลไม่ว่าจะเป็นหลักเกณฑ์การฟ้อง เขตอำนาจศาลที่ชำระคดี การสืบพยานตลอดจนการทำคำพิพากษา เป็นต้น ซึ่งหลักดังกล่าวของระบบวิธีพิจารณาคดีล้วนอยู่ภายใต้ความสงบเรียบร้อย อีกทั้งต้องตามความวัตถุประสงค์ของการให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างแน่นหนา สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้น การพิจารณาคดีความไม่ว่าจะเป็นคดีแพ่ง หรือคดีปกครอง การใช้รูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้นนับมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการยุติธรรมทางกฎหมายของไทย รูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มจึงสามารถนำไปใช้กับระบบวิธีพิจารณาคดีแบบไต่สวนได้

## 2. รูปแบบของการดำเนินคดีแบบกลุ่มที่สมควรนำมาปรับใช้กับศาลปกครองของไทย

การดำเนินคดีแบบกลุ่มเป็นกระบวนการพิจารณาที่บัญญัติเพิ่มขึ้นไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งเป็นรูปแบบที่นำมาใช้กันอย่างต่อเนื่องตั้งแต่มีผลใช้บังคับ เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2558 เป็นต้นมา ซึ่งมีการดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่มดังกล่าวเกิดขึ้นหลายคดีต่อเนื่องกันมา กรณีดังกล่าวจึงได้วิเคราะห์ถึงแนวคิดทางกฎหมายการดำเนินคดีแบบกลุ่มซึ่งนำมา

ปรับใช้กับคดีปกครองในศาลปกครองเพื่อนำไปสู่แนวทางในการบังคับใช้คดีปกครองได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสอดคล้องให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างแน่แท้ ตลอดถึงเพื่อให้การดำเนินคดีปกครองเป็นไปอย่างเรียบง่ายสะดวกประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาในการดำเนินคดี โดยแบ่งแยกพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

## 2.1 กลุ่มบุคคล และสมาชิกกลุ่ม

โดยหลักแล้วบุคคลที่จะเข้ามาเป็นคู่กรณีในคดีปกครองได้นั้นจะต้องปรากฏว่าเป็นบุคคลผู้ได้รับผลกระทบจากการกระทำของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือจากการกระทำผิดตามสัญญาทางปกครองจากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และจะต้องปรากฏว่าบุคคลที่เข้ามาร่วมในการพิจารณาคดีนั้นคือคู่กรณี กล่าวคือ ผู้ฟ้องคดีกับผู้ถูกฟ้องคดี แต่รูปแบบการเข้ามาดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลยุติธรรมได้นั้น ให้ถือว่าสมาชิกกลุ่มหรือผู้แทนโจทก์ซึ่งมีผลประโยชน์ร่วมกันหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินคดีกับสมาชิกกลุ่ม โดยถือว่าผู้แทนกลุ่มมีฐานะเป็นคู่ความในคดี ทั้งนี้ในการที่จะกำหนดว่าบุคคลใดมีฐานะเป็นกลุ่มบุคคลอันจะมีสิทธิเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มได้เป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ด้วยเพราะเหตุแห่งการที่ต้องผูกพัน ตั้งแต่ชั้นตอนนับแต่วันที่ศาลอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม และมีผลผูกพันตลอดถึงการมีคำพิพากษา และการบังคับคดีในลักษณะแบบกลุ่ม จึงต้องวิเคราะห์ถึงความเป็นผู้เสียหายจากคดีปกครองอันได้รับผลกระทบจากการกระทำของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดถึงความเสียหายอันเกิดจากการผิดสัญญาทางปกครอง อันจะเข้าหลักเกณฑ์การเป็นกลุ่มบุคคล และเป็นสมาชิกกลุ่ม ในการที่จะให้บุคคลผู้ได้รับความเสียหายจำนวนมากสามารถเข้าดำเนินคดีปกครองโดยเป็นสมาชิกกลุ่ม โดยเลือกหลักการที่เหมาะสม และเป็นธรรมแก่บุคคลผู้ได้รับความเสียหายคดีปกครองจำนวนมาก

ข้อพิพาทคดีปกครอง เป็นลักษณะพิเศษที่เกิดขึ้นระหว่างคู่กรณี ซึ่งบุคคลทั้งสองฝ่ายต่างมีสถานะไม่เท่าเทียมกัน เนื่องจากฝ่ายรัฐส่วนใหญ่เป็นผู้ที่รวบรวม และเก็บพยานหลักฐานที่จะใช้ในคดี ซึ่งถ้าเกิดเอกชนมีข้อพิพาทระหว่างรัฐในการเรียกพยานเอกสาร หรือพยานที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในอำนาจปกครองของรัฐคู่กรณี ซึ่งเป็นเอกชนการอ้างอิง หรือค้นหาพยานหลักฐานที่สำคัญมาใช้ประกอบในการพิจารณาคดีได้ เมื่อพิจารณากระบวนการวิธีพิจารณาคดีปกครองในปัจจุบัน กรณีที่ผู้ฟ้องคดีไม่ได้เข้ามาดำเนินคดีด้วยตนเองผู้ฟ้องคดีอาจมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนโดยต้องมีหนังสือมอบอำนาจเพื่อให้บุคคลที่เป็นผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวเข้ามาดำเนินคดีแทนผู้ฟ้องคดี ซึ่งเกิดจากความสมัครใจของผู้ฟ้องคดีนั่นเอง และถ้าหากเป็นกรณีที่มีผู้ได้รับผลกระทบจากความเสียหายในการที่จะฟ้องคดีต่อศาลปกครองมีจำนวนมาก จนทำให้กระบวนการพิจารณาคดีของศาลปกครองเกิดความยากลำบากในการแสวงหาพยานหลักฐานตลอดจนเพื่อที่จะให้บุคคลจำนวนมากดังกล่าว อันได้รับผลกระทบได้รับการคุ้มครอง และเยียวยาชดใช้ค่าเสียหายจะมีความลำบากในกระบวนการพิจารณาคดีของศาลปกครอง อีกทั้งผู้ที่ได้รับความเสียหายจำนวนมากดังกล่าวอาจต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในบางส่วน ซึ่งในบางกรณีสำหรับบุคคลบางประเภทค่าเสียหายที่ได้รับนั้นอาจมีจำนวนไม่มากพอเมื่อคำนึงถึงเวลาและค่าใช้จ่ายในการที่เข้ามาฟ้องคดีปกครองเพื่อให้ได้รับค่าเสียหายดังกล่าวซึ่งถือว่าเป็นข้อเสียในการดำเนินกระบวนการพิจารณาแบบทั่วไป

ซึ่งสามารถพิจารณาเงื่อนไขรูปแบบหลักการดำเนินคดีแบบกลุ่มเบื้องต้นดังต่อไปนี้

**2.1.1 กลุ่มบุคคล (Class)** ลักษณะของกลุ่มเหมือนกัน ที่ทำให้ผู้เสียหายจำนวนมากมีสิทธินำคดีขึ้นมาสู่ศาลโดยได้รับการเยียวยาจากการดำเนินคดีเพียงครั้งเดียวจะต้องปรากฏหลักเกณฑ์ของ “กลุ่มบุคคล”

(1) มีบุคคลจำนวนมาก โดยบุคคลดังกล่าวนั้นกฎหมายไม่ได้จำกัดจำนวนในการที่จะเข้ามาเป็นกลุ่มบุคคลในการดำเนินคดี แต่กลุ่มบุคคลดังกล่าวต้องแสดงให้เห็นว่าในทางปฏิบัติหากมีบุคคลจำนวนมากเข้ามานั้นมีความยุ่งยากในการดำเนินคดี โดยทั้งนี้ศาลจะต้องใช้ดุลพินิจในการพิจารณาเป็นรายคดีไป

(2) บุคคลจำนวนมากดังกล่าวมีสิทธิอย่างเดียวกันสืบเนื่องมาจากอันมีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเดียวกัน

(3) บุคคลจำนวนมากมีลักษณะของกลุ่มที่เหมือนกัน ความเสียหายของบุคคลจำนวนมากที่ได้รับจะต้องมีลักษณะของกลุ่มที่เหมือนกันซึ่งสามารถบ่งชี้ถึงกลุ่มบุคคลได้โดยเฉพาะ โดยลักษณะของกลุ่มนั้นจะต้องความชัดเจน

(4) ผู้แทนของกลุ่มสามารถปกป้องผลประโยชน์ได้อย่างเพียงพอ และเป็นธรรม

**2.1.2 สมาชิกกลุ่ม (Class member)** บุคคลผู้ที่ได้รับความเสียหายจำนวนมากจะต้องมีสถานะเป็นผู้เสียหาย หรือฝ่ายโจทก์ฟ้องคดี อันมีสิทธิเรียกร้องอย่างเดียวกันกับบุคคลอื่นๆ ซึ่งอยู่ในกลุ่มบุคคล เว้นแต่จะมีการร้องขออนุญาตออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม (Opt-Out)

เมื่อพิจารณาจากหลักการดำเนินคดีแบบกลุ่มในเรื่องของกลุ่มบุคคล และสมาชิกกลุ่ม จะเห็นได้ว่ากลุ่มบุคคลผู้ได้รับผลกระทบอันได้รับความเสียหายจะต้องเป็นบุคคลจำนวนมากที่มีสิทธิเรียกร้องในอันที่กฎหมายจะรับรองและคุ้มครองอย่างเดียวกัน อันเกิดจากสถานการณ์ หรือเหตุการณ์อย่างเดียวกัน ตลอดถึงบุคคลเหล่านั้นมีผลประโยชน์ได้เสียร่วมกันแห่งกฎหมาย กล่าวคือ มีสิทธิเรียกร้องร่วมกัน ในการที่จะเป็นต้นเหตุทำให้เกิดข้อโต้แย้งพิพาทกันทางด้านกฎหมายในการที่จะมีสิทธิฟ้องคดีต่อศาล โดยสมาชิกกลุ่มนั้นมีผู้แทนกลุ่มซึ่งเป็นคู่ความในการดำเนินคดีการมีสถานะเป็นโจทก์ ซึ่งมีข้อเรียกร้องเดียวกันกับกลุ่มบุคคลดังกล่าว โดยกลุ่มบุคคลนั้นโจทก์ผู้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของกลุ่มจะต้องบรรยายลักษณะกลุ่มเพื่อให้ศาลมีคำสั่งอนุญาตให้กลุ่มบุคคลใดเป็นสมาชิกกลุ่มโดยศาลอาจจะตั้งชื่อกลุ่มที่มีการระบุชื่อบุคคลในรายชื่อกลุ่ม

เมื่อศาลมีคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มแล้ว บุคคลผู้ที่ได้รับความเสียหายและมีลักษณะอย่างเดียวกับกลุ่มที่ศาลระบุ ให้ถือว่าอยู่ในกลุ่มโดยอัตโนมัติ เว้นแต่จะได้ใช้สิทธิขอยกออกจากกลุ่มภายในเวลาที่ศาลกำหนด (Opt-Out) ซึ่งการกำหนดจำนวนของกลุ่มบุคคลในต่างประเทศนั้น พบว่าในประเทศสหรัฐอเมริกา นั้น กฎหมายไม่ได้กำหนดจำนวนสมาชิกกลุ่มบุคคลไว้เป็นจำนวนที่แน่นอน เพียงแต่ศาลจะต้องใช้ดุลพินิจว่าสมาชิกกลุ่มบุคคลใดมีจำนวนมากจนทำให้ในทางปฏิบัติ ถ้าให้ดำเนินคดีในรูปแบบปกติจะเกิดความวุ่นวายต่อการพิจารณาคดี รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ประกอบกัน อีกทั้งในการฟ้องร้องคดีนั้น จะต้องพบปัญหาทางด้านข้อกฎหมาย และปัญหาทางด้านข้อเท็จจริงร่วมกันของกลุ่มบุคคล ส่วนประเทศแคนาดา รูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มไม่ว่าในกลุ่มของโจทก์ หรือจำเลยจะต้องปรากฏว่ามีปัญหาข้อเท็จจริงทั่วไปที่พบได้บ่อยครั้ง หรือเป็นปัญหาข้อกฎหมายทั่วไปโดยภายในกลุ่มนั้นจะต้องปรากฏสมาชิก 2 คน หรือมากกว่านั้นขึ้นไป ส่วนประเทศฝรั่งเศสนั้นการดำเนินคดีแบบกลุ่มจะกระทำโดยสมาคม การแต่งตั้งบุคคลใดๆ ที่ประกอบวิชาชีพด้านกฎหมายที่มีอำนาจควบคุมซึ่งได้อนุญาตจากศาลโดยสภาแห่งรัฐ เพื่อให้การช่วยเหลือในกระบวนการรับคำร้องจากสมาชิกกลุ่มโดยการดำเนินคดีดังกล่าวจะต้องมีข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายร่วมกันของสมาคมแต่ไม่ได้กำหนดจำนวนบุคคลที่อยู่ในสมาคมนั้นได้

เมื่อพิจารณาตามกฎหมายประเทศต่างๆ และกฎหมายการดำเนินคดีแบบกลุ่มในประเทศไทยพบว่ากลุ่มบุคคล และสมาชิกกลุ่มแสดงให้เห็นว่าไม่ได้มีการกำหนดจำนวนสมาชิกกลุ่ม หรือกลุ่มบุคคลว่าต้องมีจำนวนแน่นอนเพียงแต่ได้กำหนดถึงเงื่อนไขลักษณะของกลุ่มบุคคลที่จะต้องข้อเท็จจริงร่วม หรือข้อกฎหมายกัน กล่าวคือข้อเท็จจริงอันเป็นที่มาแห่งการโต้แย้งสิทธิ และหน้าที่ของบุคคลในอันที่จะเรียกร้องร่วมกันของกลุ่มบุคคลโดยมีสภาพแห่งข้อหา และคำขอบังคับตลอดจนข้ออ้างที่อาศัยเป็นหลักแหล่งแห่งข้อหาของกลุ่มที่เหมือนกัน อาทิเช่น กรณีผิดสัญญาก่อสร้างบ้าน หรือกรณีกระทำละเมิดจนมีผู้ได้รับความเสียหายจำนวนมาก เป็นต้น

ซึ่งแนวความคิดในการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ที่มีหลักการดำเนินคดีโดยยอมให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีสิทธิดำเนินคดีเพื่อตนเอง และให้ผู้แทนมีสิทธิกระทำการแทนบุคคลจำนวนมากที่มีสิทธิ และหน้าที่อย่างเดียวกัน โดยมีข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายเดียวกัน ซึ่งมีจุดแนวคิดสำคัญ คือ บุคคลผู้ที่ได้รับความเสียหายนั้นไม่ต้องมอบอำนาจ หรือให้ความยินยอมก่อนฟ้องคดี คดีดังกล่าวถือว่าการคุ้มครองผู้ที่ได้รับความเสียหายที่มีบุคคลจำนวนมากโดยสาเหตุดังกล่าวเกิดจากข้อเท็จจริงในสถานการณ์เดียวกัน เหตุการณ์เดียวกันโดยอาศัยข้ออ้างข้อกฎหมายอย่างเดียวกันประกอบกับพยานหลักฐานที่ใช้ในการดำเนินคดีก็ล้วนแต่เป็นพยานหลักฐานเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่ได้รับความเสียหายจำนวนมากได้รับประโยชน์ในการให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในการฟ้องร้องคดี อีกทั้งเพื่อเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นอันที่บุคคลจำนวนมากได้รับผลกระทบจากกรณีดังกล่าวถือเป็นกระบวนการรูปแบบใหม่ในการดำเนินคดีของศาลที่ก่อให้เกิดความรวดเร็วสะดวก ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เมื่อนำแนวคิดและหลักการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาปรับใช้ซึ่งหากมีการนำรูปแบบการดำเนินมาปรับใช้กับคดีปกครองในศาลปกครองมีข้อดี และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่การให้เอกชน หรือประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความเสียหายจำนวนมากเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในศาลปกครองได้อย่างแน่แท้ และถือเป็นการบูรณาการระบบศาลปกครองให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเนื่องจากกระบวนการวิธีพิจารณาคดีปกครองนั้นมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศาลปกครองก็เพื่อจะให้คดีปกครองดำเนินไปด้วยความสะดวกเรียบร้อยประหยัดค่าใช้จ่าย อีกทั้งมีความเสมอภาคทางด้านสถานะคู่กรณี และให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งถ้าหากนำการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาปรับใช้กับคดีปกครองในรูปแบบสำคัญจะช่วยแก้ปัญหาการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน และการจัดระบบการนำคดีข้อพิพาทเกี่ยวกับคดีปกครองขึ้นสู่ศาล เนื่องจากผู้ที่ได้รับความเสียหายจำนวนมากดังกล่าวไม่จำเป็นต้องยื่นฟ้อง หรือเข้ามาดำเนินคดีด้วยตนเอง จากกรณีดังกล่าวน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินคดีปกครองอย่างยิ่ง แม้ในมาตรา 45 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ซึ่งวางหลักกฎหมายไว้ว่า “ในกรณีที่มีผู้ประสงค์จะฟ้องคดีปกครองหลายคน ในเหตุเดียวกัน บุคคลเหล่านั้นอาจยื่นคำฟ้องร่วมกันเป็นฉบับเดียว โดยจะมอบหมายให้ผู้ฟ้องคดีคนใดเป็นผู้แทนของผู้ฟ้องคดีทุกคนในการดำเนินคดีต่อไปก็ได้ ในกรณีเช่นนี้ให้ถือว่าการกระทำของผู้แทนผู้ฟ้องคดีในกระบวนการพิจารณาผูกพันผู้ฟ้องคดีทุกคน” โดยตุลาการจะเป็นผู้ตรวจสอบคุณสมบัติของบุคคลผู้มีอำนาจฟ้องคดีว่าเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำทางปกครองจริงหรือไม่ แต่หลักตามบทบัญญัติดังกล่าวก็ยังคงต้องมีการมอบอำนาจ หรือมอบหมายบุคคลให้ดำเนินการฟ้องคดีแทน การตั้งผู้แทนในการดำเนินคดีปกครองนั้นมีลักษณะคล้ายกันของการตั้งผู้แทนสมาชิกกลุ่ม (ในรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่ม) แต่ในคดีปกครองนั้นก็ไม่ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้แทนดังกล่าวซึ่งถือว่ามิใช่ข้อเสียในการที่จะพิจารณาคณะคุณสมบัติของผู้ดำเนินการแทน แม้เพียงแต่การที่จะมอบหมาย หรือมอบอำนาจให้บุคคลใดฟ้องคดีแทนแล้ว ผู้มอบอำนาจจะต้องพิจารณาความรู้ความสามารถ และการไว้วางใจของบุคคลผู้รับมอบอำนาจเอง (ผู้แทนดำเนินคดีปกครอง) และการมอบหมายนั้นจะต้องทำเป็นหนังสือ

ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วเมื่อเกิดข้อพิพาทมักมีผู้ที่ได้รับความเสียหายจำนวนมากเกิดขึ้น ทุกคนจะต้องลงลายมือชื่อ อีกทั้งจะต้องชำระค่าธรรมเนียมศาลปกครองด้วย และยังไม่สามารถครอบคลุมถึงบุคคลภายนอกที่ไม่ประสงค์จะดำเนินคดี เพราะเมื่อคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีแล้วพบว่าไม่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายตลอดถึงระยะเวลาที่ต้องเสียไปกับการดำเนินคดีดังกล่าวแต่บุคคลเหล่านั้นต้องการได้รับการเยียวยาความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำที่เกิดขึ้นจากการละเลย หรือการผิดสัญญาทางปกครอง หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครองดังกล่าวด้วย เมื่อพิจารณากับรูปแบบผู้แทนสมาชิกกลุ่มแล้วพบว่า การดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้นจะต้องปรากฏคุณสมบัติของผู้ที่เข้ามาดำเนินคดีสมาชิกกลุ่ม จะต้องปรากฏคุณสมบัติกลุ่ม ต้องมีความรู้ความสามารถในการดำเนินคดีแทน และสามารถป้องกันคุ้มครองสมาชิกกลุ่มได้อย่างเพียงพอและเป็นธรรม<sup>6</sup>

อีกทั้ง เมื่อพิจารณาถึงหลักการขั้นตอนกระบวนการพิจารณาคดีปกครอง ตามระเบียบที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 ที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการดำเนินคดีเกี่ยวกับเรื่อง การร้องสอด และการรวมคดีไว้ ก็ได้มีความสอดคล้องตามเจตนารมณ์ทางด้านกฎหมายที่แท้จริงของการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายจำนวนมากได้อย่างตรงตามหลักการของ Class Action เนื่องจากการที่ศาลจะสั่งให้รวมคดี หรือการร้องสอดเข้ามาในคดีได้ จะต้องเป็นคดีที่มีข้อหาอย่างเดียวกัน ถ้าตุลาการเจ้าของสำนวนเห็นว่าจะเป็นประโยชน์แก่การพิจารณาคดี ตุลาการอาจสั่งให้เป็นคู่กรณีในคดีด้วยการร้องสอด หรือการรวมคดีได้ แต่ถึงอย่างไรก็ตามบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนจะต้องเข้ามาในคดีทุกราย โดยจะต้องยื่นคำร้องขอเข้ามาในคดี และเริ่มต้นดำเนินคดีด้วยตนเองโดยไปเป็นตามขั้นตอนที่กฎหมายปกครองบัญญัติไว้ ซึ่งก่อให้เกิดความไม่สะดวก และเกิดความยุ่งยากในการพิจารณาคดี อีกทั้งไม่ได้เป็นการช่วยลดปริมาณคดีในศาลปกครอง รวมทั้งมิได้เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีให้น้อยลงแต่อย่างใด และใน

<sup>6</sup> ลัดนาวดี สายมิตร อรรถเชม. (2562). การดำเนินคดีแบบกลุ่มในระบบกฎหมายไทย และแนวทางการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง. วารสารวิชาการศาลปกครอง, 19(1), 112-114

ขณะเดียวกันขั้นตอนการดำเนินการกระบวนพิจารณาในชั้นไต่สวน หากข้อเท็จจริงจากพยานหลักฐานก็จะต้องสืบพยานสำหรับ คู่กรณีแต่ละคนที่เข้าร่วมในการพิจารณาคดี โดยถือว่าแต่ละคนแยกต่างหากจากกัน โดยไม่ให้ถือแทนซึ่งกัน และกัน ซึ่งส่งผล ให้ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาคดีเป็นเวลานาน

ดังนั้น สมควรอย่างยิ่งในการที่จะบัญญัติหลักการดำเนินคดีแบบกลุ่มโดยบัญญัติรายละเอียดเกี่ยวกับกลุ่ม บุคคล หรือสมาชิกกลุ่มไว้ในระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาล ปกครอง พ.ศ. .... แต่ทั้งนี้ในการที่จะขออนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มได้นั้นผู้แทนของผู้ฟ้องคดี จะต้องกล่าวถึงลักษณะคดี ของกลุ่มโดยเฉพาะเพื่อให้ตุลาการศาลปกครองมีคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม และบ่งชี้ในนามกลุ่มได้อย่างชัดเจน เพื่อให้มีผลผูกพันไปยังคำพิพากษาของศาลปกครอง

### ข้อพิพาทเฉพาะด้านที่นำมาใช้การดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง

คดีที่สมาชิกกลุ่มจำนวนมาก โดยโจทก์ซึ่งเป็นผู้แทนอาจร้องขอให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มได้ คือ คดีละเมิด, คดีผิดสัญญา, คดีเรียกร้องสิทธิต่างๆ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม การคุ้มครองผู้บริโภค แรงงาน หลักทรัพย์ และตลาด หลักทรัพย์ การแข่งขันทางการค้า<sup>7</sup> เป็นต้น

ซึ่งเมื่อพิจารณาคดีปกครองอันมีข้อพิพาทระหว่างหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามบท นิยามในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 กับฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นเอกชน อันมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไปโดยลักษณะข้อพิพาททางปกครองที่จะขึ้นสู่ศาลปกครองได้นั้น จะต้องเป็นข้อ พิพาทอันเนื่องมาจากการกระทำของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจากการใช้อำนาจ หรือการออกกฎคำสั่งทาง ปกครอง หรือ กระทำหน้าที่โดยมิชอบ รวมถึงการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ หรือกระทำการดังกล่าวล่าช้าเกิน สมควรจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน ตลอดถึงข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองอันมีลักษณะพิเศษแตกต่างจาก สัญญาแพ่งธรรมดาทั่วไป

เมื่อพิจารณาคดีที่ร้องขอการดำเนินคดีแบบกลุ่มดังกล่าวข้างต้น มาพิจารณากับการดำเนินคดีปกครองพบ แนวคิด อันมีลักษณะสอดคล้องกันดังต่อไปนี้

#### (1) คดีเกี่ยวกับความรับผิดตามสัญญา

ในคดีปกครองคดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง อันมีลักษณะพิเศษกล่าวคือสัญญาที่คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานทางปกครอง หรือบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐ และมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ จัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค หรือแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ โดยตามที่ประชุมใหญ่ ตุลาการในศาลปกครองได้อธิบาย “สัญญาใดจะเป็นสัญญาตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครองพ.ศ 2542 ได้นั้น

**ประการแรก** คู่สัญญาต้องประกอบไปด้วยหน่วยงานทางปกครองหรือบุคคลซึ่งได้รับมอบหมายให้กระทำการแทนรัฐ

**ประการที่สอง** สัญญาเหล่านั้นจะต้องเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาจัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสิ่ง สาธารณูปโภคหรือแสวงหาจากประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ เป็นการที่รัฐตกลงให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเข้าดำเนินการหรือเข้า ร่วมดำเนินการบริการสาธารณะโดยตรงหรือเป็นสัญญาที่มีข้อกำหนดในสัญญาซึ่งมีลักษณะพิเศษแสดงถึงเอกสิทธิ์ของรัฐ”

ซึ่งพิจารณาการดำเนินคดีแบบกลุ่มที่จะร้องขอให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มได้ โจทก์ผู้เป็นตัวแทนจะต้องร้องขอ เกี่ยวกับเรื่องความรับผิดตามสัญญา กรณีดังกล่าวอาจเป็นกรณีของรัฐเข้าไปผูกนิติสัมพันธ์ด้านกฎหมายเกี่ยวกับสัญญากับเอกชน ใ้จำนวนมาก แล้วเกิดกรณีพิพาทหรือไม่ปฏิบัติเป็นไปตามสัญญาจนเอกชน หรือประชาชน ผู้ที่ผูกนิติสัมพันธ์ทางด้านสัญญา ได้รับความเสียหายจากการผิดสัญญาดังกล่าวอันมีลักษณะ หลักการเกี่ยวกับการร้องขอให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มเช่นเดียวกัน

<sup>7</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 222/8

**2.2 คำร้องขออนุญาตดำเนินคดีแบบกลุ่ม** คำร้องขออนุญาตดำเนินคดีแบบกลุ่ม สิทธิการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม และผลของการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม

**2.2.1 คำร้องขออนุญาตดำเนินคดีแบบกลุ่ม** โดยโจทก์จะต้องยื่นคำร้องขออนุญาตดำเนินคดีแบบกลุ่มต่อศาลพร้อมกับคำฟ้องต่อเขตศาลที่มีอำนาจชำระคดีดังกล่าว โดยคำร้องขอโจทก์ผู้ฟ้องคดีจะต้องแสดงเหตุในการขออนุญาตเข้าดำเนินคดีแบบกลุ่มตามสมควรเพื่อที่ศาลจะพิจารณาอนุญาตให้สามารถดำเนินคดีแบบกลุ่มดังกล่าวได้ และการยื่นคำฟ้องดังกล่าวจะต้องปรากฏว่าเป็นคดีละเมิด, คดีผิดสัญญา, คดีเรียกร้องสิทธิตามกฎหมายต่างๆ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม การคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายแรงงาน หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ การแข่งขันทางการค้า เป็นต้น

ซึ่งถ้าหากพิจารณากับการดำเนินคดีปกครองนั้น ก็จะพบว่าคดีที่สามารถนำรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาปรับใช้กับคดีปกครองได้นั้นพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

(1) คดีพิพาทเกี่ยวกับการละเลยต่อหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (2) เพราะเนื่องจากการกระทำโดยการละเลยต่อหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรนั้น อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนผู้ต้องใช้บริการจำนวนมาก หน่วยงานทางปกครอง ตัวอย่างเช่น

**คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ. 224/2552** ข้อเท็จจริงในคดีเอกชนผู้อยู่อาศัยใกล้เคียงกับสถานที่ก่อสร้างได้ร้องเรียนต่อผู้อำนวยการเขตว่าเจ้าของที่ดินได้กระทำการต่อเติมเป็นอาคาร 5 ชั้น ผิดแผนแตกต่างไปจากแบบที่ได้รับอนุญาต ทั้งยังก่อให้เกิดปัญหาเรื่องกลิ่นน้ำอุจจาระ และปัสสาวะที่ไหลเข้ามาในบ้านของตน ผู้อำนวยการเขตจึงได้ตรวจสอบ และออกคำสั่งให้ระงับการก่อสร้าง และใช้อาคาร แต่ปรากฏว่าเจ้าของอาคารมิได้ดำเนินการตามคำสั่งดังกล่าว

ศาลปกครองสูงสุดวินิจฉัยว่า เมื่อผู้ฟ้องคดียังไม่ได้ดำเนินการให้บรรลุผลผลิตดังกล่าวแล้วยังคงละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ และเมื่อเหตุเดือดร้อนรำคาญต่างๆ เป็นผลเนื่องจากการที่ผู้ถูกฟ้องคดีไม่ดำเนินการความเดือดร้อนของผู้ฟ้องคดีจึงยังไม่ระงับสิ้นไป ผู้ถูกฟ้องคดีต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นให้ระงับสิ้นไปโดยเร็ว<sup>8</sup>

**คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ อ. 748/2555** ข้อเท็จจริงปรากฏว่าเอกชนผู้อยู่อาศัยใกล้เคียงกับสถานประกอบการผลิตกะปิได้ร้องเรียนต่อนายกเทศมนตรีว่าได้รับความเดือดร้อนรำคาญจากกลิ่นเหม็นของกะปิของผู้ประกอบการนายกเทศมนตรีจึงได้มีคำสั่งให้ระงับกิจการเพื่อให้ผู้ประกอบการปรับปรุง และแก้ไข แต่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าเหตุรำคาญจากกลิ่นกะปิยังคงมีเหมือนเดิม

ศาลปกครองสูงสุดวินิจฉัยว่า แม้ว่าผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 จะได้ใช้อำนาจและกระทำการเพื่อป้องกัน และระงับมิให้ผู้ประกอบการผลิตกะปิก่อเหตุรำคาญ และการเร่งให้แก้ไขปรับปรุง แต่เมื่อการประกอบกิจการผลิตกะปิยังคงก่อให้เกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อื่น การที่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ไม่ดำเนินการสั่งพักใบอนุญาต หรือออกคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตตามที่พระราชบัญญัติกำหนดให้ต้องปฏิบัติ จึงเป็นการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ<sup>9</sup>

คดีของศาลปกครอง “ปกครองกลางพิพากษาให้มหาวิทยาลัยคริสเตียนชดใช้ค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนเรียน และค่าใช้จ่ายอื่นในการเข้าศึกษาให้แก่นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตที่ยังไม่ผ่านการรับรองจากสภาการพยาบาล”<sup>9</sup>

<sup>8</sup> สมฤดี ัญญศิริ. (ม.ป.ป.). สิทธิของผู้เสียหายในการฟ้องคดีต่อศาลปกครอง กรณีหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ “ละเลยต่อหน้าที่”. *คอลัมน์รายงานพิเศษ หนังสือพิมพ์ไทยโพสต์*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2563, จาก [http://122.154.22.188/newqds/file\\_upload/2017-03-09-article-49.pdf](http://122.154.22.188/newqds/file_upload/2017-03-09-article-49.pdf)

<sup>9</sup> สำนักงานศาลปกครอง. (2562). *ข่าวศาลปกครอง ครั้งที่ 76/2562*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2563, จาก [http://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/News/News\\_261219\\_120504.pdf](http://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/News/News_261219_120504.pdf)

ข้อเท็จจริงคดีดังกล่าว นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ฟ้องว่าผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ทั้งที่ คณะกรรมการสภาการพยาบาลมีมติให้คณะพยาบาลศาสตร์ของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 งดรับนักศึกษาในปีการศึกษา 2560

ศาลปกครองกลางพิเคราะห์แล้วเห็นว่า คณะกรรมการสภาการพยาบาลมีมติให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 งดรับนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตเป็นเวลา 1 ปี กล่าวคือ ปีการศึกษา 2560 และสภาการพยาบาลมีหนังสือแจ้งให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 ทราบแล้ว แต่กลับทำการเปิดรับนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2560 อันเป็นการจงใจไม่ปฏิบัติตามมติของคณะกรรมการสภาการพยาบาล ย่อมเล็งเห็นผลได้ว่าหากสำเร็จการศึกษาไปแล้วจะไม่สามารถขอขึ้นทะเบียน และรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล ศาลปกครองกลางจึงพิพากษาให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนเรียน

คดีของศาลปกครองกลาง “คดีที่ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษายื่นฟ้องรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการกับพวกให้ปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการหักเงินเดือนเงินบำเหน็จบำนาญข้าราชการเพื่อชำระหนี้เงินกู้ให้แก่สวัสดิการภายในส่วนราชการและสหกรณ์ พ.ศ. 2551”<sup>10</sup>

คดีทั้ง 45 จำนวน สืบเนื่องมาจากกลุ่มข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาจำนวน 2,919 ราย ได้ยื่นฟ้องรัฐมนตรีว่าการศึกษาธิการกับพวกต่อศาลปกครองกลาง โดยกล่าวอ้างว่าภายหลังจากที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการได้ออกระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการหักเงินเดือนเงินบำเหน็จ บำนาญข้าราชการเพื่อชำระหนี้เงินกู้ให้แก่สวัสดิการภายในส่วนราชการและสหกรณ์พ.ศ. 2551 ละเลยต่อหน้าที่ไม่มีหนังสือแจ้งเวียนสั่งการให้ส่วนราชการในสังกัดดำเนินการหักเงินไปตามระเบียบ อีกทั้ง ศึกษาธิการจังหวัด ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารวมทั้งหัวหน้าสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการยังคงฝ่าฝืนข้อบังคับตามระเบียบว่าด้วยการหักเงินเดือนหรือเงินบำนาญเพื่อชำระหนี้เงินกู้ที่ผู้ฟ้องคดีได้ทำสัญญาไว้ซึ่งทำให้ผู้ฟ้องคดีมีเงินเดือนสุทธิหลังจากหักชำระหนี้แล้วเหลือน้อยกว่าร้อยละ 30 ซึ่งไม่เป็นไปตามระเบียบข้อ 7 ที่กำหนดว่าการจะให้ส่วนราชการหักเงิน ณ ที่จ่ายเพื่อชำระหนี้เงินกู้นั้นจะต้องมีเงินเดือนสุทธิหลังจากหักชำระหนี้แล้วไม่น้อยกว่าอัตราร้อยละ 30

ศาลปกครองกลางพิเคราะห์แล้วเห็นว่า พฤติการณ์ดังกล่าวย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาของผู้ฟ้องคดีแต่ละรายละเลยต่อการปฏิบัติตามระเบียบ ศาลปกครองกลางจึงพิพากษาให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมดูแล หรือสั่งการให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการหักเงินเดือนหรือเงินบำเหน็จบำนาญให้เป็นไปตามระเบียบ

(2) คดีปกครองเกี่ยวกับคดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิด หรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากการออกกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินควร<sup>11</sup> และกรณีดังกล่าวจะต้องมีคำขอทนายฟ้องให้ผู้ถูกฟ้องคดีรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเสียหายประกอบด้วย ซึ่งพิจารณาการดำเนินคดีแบบกลุ่มที่จะร้องขอให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มได้ โจทก์หรือผู้ฟ้องคดีในคดีปกครองผู้เป็นตัวแทนจะต้องร้องขอเกี่ยวกับเรื่องคดีละเมิดซึ่งกรณีดังกล่าวคดีในศาลปกครองมีคดีข้อพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประกอบกับมีวิธีการร้องขอให้ผู้ถูกฟ้องคดีรับผิดชอบค่าใช้จ่ายอันมีหลักการเดียวกับการร้องขอดำเนินคดีแบบกลุ่มเช่นเดียวกัน

<sup>10</sup> สำนักงานศาลปกครอง. (2562). *ข่าวศาลปกครอง ครั้งที่ 63/2562*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2563, จาก [http://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/News/News\\_260919\\_141621.pdf](http://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/News/News_260919_141621.pdf)

<sup>11</sup> พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง มาตรา 9 (3). (2542, 10 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 116 ตอนที่ 94 ก, หน้า 1-40.

คดีของศาลปกครองกลาง คดีหมายเลขดำที่ ส. 58/2555 หมายเลขแดงที่ส. 660 /2559<sup>12</sup>

คดีนี้ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า ผู้ฟ้องคดีทั้งหกเป็นชาวไทยพื้นเมืองดั้งเดิมเชื้อสายกะเหรี่ยง (ปกากะญอ) มีบ้านเรือนอยู่อาศัยในชุมชนกะเหรี่ยง และผู้ฟ้องคดีมีที่ดินทำกินซึ่งทางราชการจัดสรรให้ทำกินในชุมชนหมู่บ้านดังกล่าวในเขตอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ส่วนที่ดินแปลงที่เกิดเหตุพิพาทเป็นที่ดินที่ตั้งอยู่บริเวณป่าดงดิบในเขตอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน สภาพของที่ดินแปลงที่เกิดเหตุพิพาท มีสภาพเป็นพื้นที่ที่มีการบุกรุกแผ้วถางเผาป่า อีกทั้ง การที่ผู้บุกรุกแผ้วถางได้ทำการก่อสร้างเพิงพักหรือที่อยู่อาศัยหรือยุ้งฉางข้าวบนที่ดินดังกล่าว

เมื่อคณะเจ้าหน้าที่ได้ตรวจพบการกระทำความผิด จึงได้จะทำการเจรจากำหนดเวลาให้โอกาสผู้กระทำความผิดไปทำการรื้อถอนเพิงพักหรือสิ่งปลูกสร้าง และเก็บทรัพย์สินออกไปจากที่ดินที่มีการบุกรุกแผ้วถางป่าดังกล่าว แต่ยังคงมีเพิงพักหรือสิ่งปลูกสร้างและยุ้งฉางข้าวตั้งอยู่บนที่ดินแปลงดังกล่าว คณะของพนักงานเจ้าหน้าที่ย่อมมีอำนาจที่จะทำการรื้อถอนหรือเผาทำลายได้ แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับสิ่งของเครื่องใช้ในครัวเรือน และสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัวที่อยู่ในเพิงพักหรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นที่อยู่อาศัยดังกล่าว เนื่องจากเป็นสิ่งของที่จำเป็นจะต้องมีไว้ใช้ในชีวิตประจำวันของทุกคน สิ่งของในลักษณะดังกล่าวนี้ไม่ถือเป็นสิ่งผิดกฎหมายหรือสิ่งต้องห้าม ดังนั้น การกระทำหรือการงดเว้นการกระทำของหัวหน้าอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานและเจ้าหน้าที่ดังกล่าวเฉพาะในส่วนที่มีผลทำให้สิ่งของเครื่องใช้ในครัวเรือนและของใช้ส่วนตัวของผู้ฟ้องคดีทั้งหกที่อยู่ในเพิงพักหรือที่อยู่อาศัยผู้ถูกฟ้องคดีที่ ๑ ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดจะต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ฟ้องคดีทั้งหก

คดีของศาลปกครองสูงสุด “ศาลปกครองสูงสุดมีคำพิพากษาให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติชดเชยค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้ได้รับความเสียหายจากการชุมนุมบริเวณหน้ารัฐสภาเมื่อปีพ.ศ. 2551 และยกฟ้องสำนักงานกฤษฎีกา”<sup>13</sup>

ศาลปกครองสูงสุดวินิจฉัยว่า ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ก็ต้องปฏิบัติต่อผู้ชุมนุมตามขั้นตอน และวิธีการที่เหมาะสม แต่การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 มีข้อบกพร่องในขั้นตอนการเตรียมการหารถดับเพลิงมาใช้ในการสลายการชุมนุม และวิธีการยิงแก๊สน้ำตาประกอบแก๊สน้ำตาที่นำมาใช้ ได้ซื้อเป็นเวลานานจึงมีประสิทธิภาพต่ำ ทำให้ต้องใช้แก๊สน้ำตาลจำนวนมากเกินกว่าที่จะใช้โดยปกติทั่วไป ทำให้เกิดการปั่นป่วนชุมชน และผู้ชุมนุมได้รับอันตรายเกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของผู้ชุมนุม จึงเป็นการกระทำละเมิดที่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ซึ่งเป็นหน่วยงานสังกัดของเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในความเสียหาย

(3) คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง ประเทศไทยนั้นไม่มีวิธีบัญญัติทางปกครองได้กล่าวคำนิยามคำว่า

“สัญญาทางปกครอง” ไว้โดยเฉพาะ ซึ่งเมื่อพิจารณา และตีความตามลายลักษณ์อักษรแล้ว สัญญาทางปกครองนั้นสามารถแยกพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

(ก) คู่สัญญา จะต้องอย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรืออาจเป็นบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐก็ได้

(ข) ลักษณะเนื้อหาของสัญญาที่มุ่งผูกนิติสัมพันธ์ สามารถแบ่งพิจารณาได้ดังนี้

“สัญญาสัมปทาน” คือ สัญญาอันมีลักษณะเป็นสัญญาที่ฝ่ายรัฐมอบหมายให้เอกชนเข้าดำเนินการ และมีสิทธิอันเกิดจากสัญญาทางปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ในครั้งนี้ฝ่ายเอกชนมีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการจากประชาชนผู้ใช้บริการนั้น และฝ่ายรัฐสามารถเรียกเก็บค่าตอบแทนจากเอกชนที่มีรายได้จากการเข้าดำเนินการ

<sup>12</sup> สำนักงานศาลปกครอง. (2559). *ข่าวศาลปกครอง ครั้งที่ 57/2559*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2563, จาก [http://admincourt.go.th/admincourt/site/08hotsuit\\_detail.php?ids=15478](http://admincourt.go.th/admincourt/site/08hotsuit_detail.php?ids=15478)

<sup>13</sup> สำนักงานศาลปกครอง. (2559). *ข่าวศาลปกครอง ครั้งที่ 6/2561*. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2563, จาก [http://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/News/News\\_310118\\_111650.pdf](http://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/News/News_310118_111650.pdf)

“สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะ” คือ สัญญาที่ให้เอกชนเข้าทำการแทนรัฐโดยตรง และรัฐจ่ายค่าตอบแทนให้เอกชนซึ่งหน้าที่ดังกล่าวเป็นหน้าที่ของรัฐ

“สัญญาที่จัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค” คือ สัญญาอันมีลักษณะพิเศษกล่าวคือ สิ่งสาธารณูปโภคจะต้องเป็นวัสดุถาวรคงทน และประชาชนสามารถเข้าใช้ประโยชน์ได้

“สัญญาที่แสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ” อันมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทานที่อนุญาตให้เอกชนเข้าดำเนินการสาธารณูปโภคโดยมีกำหนดระยะเวลา แต่มีลักษณะพิเศษเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ

เมื่อพิจารณาจากลักษณะประเภทคดีปกครอง และข้อพิพาทคดีที่เกิดขึ้นในศาลปกครองแล้วพบว่า คดีที่จะร้องขอให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครองได้นั้น อาทิเช่น คดีพิพาทเกี่ยวกับการละเลยต่อหน้าที่ หรือการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ, คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และคดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง เป็นต้น ตัวอย่างคดีที่ยกมาข้างต้นนั้นมักจะเห็นว่าผู้ถูกฟ้องคดีอันได้รับผลกระทบจากการกระทำของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น มักจะได้รับความเสียหายจำนวนมาก บางกรณีนั้นผู้ที่ได้รับความเสียหายดังกล่าวแม้ได้รับผลกระทบอันมีลักษณะ หรือเหตุการณ์อย่างเดียวกัน แต่ก็ไม่ได้เข้ามาเป็นผู้ฟ้องคดีโดยตรงบางกรณีก็มอบอำนาจให้ฟ้องคดีแทน ซึ่งจากกรณีดังกล่าวนี้ทำให้เห็นได้ว่ายังมีอีกจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบจากกรณีดังกล่าว และไม่ได้เข้ามาดำเนินคดีโดยเป็นผู้ฟ้องคดี หรือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นฟ้องคดีแทน ยังมีอีกเป็นจำนวนมาก แม้ว่าจะมีกฎหมายบัญญัติรับรองให้มอบอำนาจฟ้องคดีแทนได้ แต่กรณีดังกล่าวก็ไม่ใช้ลักษณะการฟ้องคดีแบบกลุ่มที่มีคำพิพากษาผูกพันกับสมาชิกซึ่งไม่ได้เข้าร่วมในการฟ้องคดีด้วย ซึ่งทำให้ประชาชนบางส่วนไม่ได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยได้รับการเยียวยาอย่างแท้จริง

ดังนั้น จึงสมควรอย่างยิ่งในการที่จะนำรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาใช้บังคับกับคดีปกครอง ในศาลปกครองด้วย โดยรายละเอียดการขออนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้นตุลาการจะต้องพิจารณาอนุญาตโดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

**ประการแรก** กลุ่มบุคคลที่มีสมาชิกกลุ่มจำนวนมาก ซึ่งถ้าเกิดใช้วิธีการดำเนินคดีอย่างคดีสามัญจะทำให้เกิดความยุ่งยากและไม่สะดวก

**ประการที่สอง** เป็นคดีอันมีลักษณะคดีพิพาทเกี่ยวกับการละเลยต่อหน้าที่หรือการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ, คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และคดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง<sup>14</sup> โดยทำเป็นคำฟ้อง คำฟ้องของผู้ฟ้องคดีจะต้องทำเป็นหนังสือแสดงข้อหาข้อบังคับ และข้ออ้างอันเป็นหลักแห่งข้อหาที่ผู้ฟ้องคดี หรือกลุ่มบุคคลผู้ถูกฟ้องคดี

**ประการที่สาม** การดำเนินคดีแบบกลุ่มจะเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินคดีอย่างคดีปกครองสามัญทั่วไป โดยคำร้องขออนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มแต่ต้องระบุขอบเขตของกลุ่มบุคคล พร้อมสถานที่ติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่

### 2.2.2 สิทธิการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม และผลของการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งนั้น ในลักษณะรูปแบบของการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ศาลจะมีคำสั่งประทับรับฟ้องดังกล่าวยังไม่ได้ จนกว่าจะดำเนินการพิจารณาคำร้องของโจทก์เสียก่อนว่าจะอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มได้หรือไม่ โดยในการพิจารณาคำร้องศาลจะต้องพิจารณาว่ามีเหตุที่จะอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มได้ หรือไม่ โดยจะต้องปรากฏข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการลงคำสั่งในคำร้องขออนุญาตดำเนินคดีแบบกลุ่ม โดยข้อเท็จจริงดังกล่าวอาจ

<sup>14</sup> พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง มาตรา 9 วรรคหนึ่ง (2) (3) (4). (2542, 10 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 94 ก, หน้า 1-40.

ได้มาจากการไต่สวน หรือพยานหลักฐาน ในกรณีที่ต้องทำการไต่สวนคำร้องขออนุญาตดำเนินคดีแบบกลุ่มศาลจะต้องกำหนดไต่สวนคำร้อง และแจ้งกำหนดให้จำเลยทราบโดยเร็ว ทั้งนี้ ในวันนัดไต่สวนคำร้องจะต้องไม่เกิน 45 วัน นับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งรับคำร้อง (ไม่ใช่การอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มแต่เพียงเป็นการรับคำร้องดังกล่าวไว้เพื่อไต่สวน)

ในกรณีที่ศาลพิจารณาคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มศาลจะต้องส่งประทับรับฟ้องไว้พิจารณา และส่งหมายเรียกให้จำเลยยื่นคำให้การเป็นหนังสือต่อศาลภายใน 1 เดือน โดยการส่งคำบอกกล่าว และประกาศให้สมาชิกกลุ่มทราบ ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม และรับคำฟ้องดังกล่าวแล้ว ตลอดถึง โจทก์ได้วางเงินค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีตามคำสั่งของศาล บุคคลที่อยู่ในกลุ่มบุคคลตามฟ้องย่อมมีสถานะเป็นสมาชิกของกลุ่มทันที ศาลจะดำเนินการส่งคำบอกกล่าวคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มแก่สมาชิกในกลุ่มทราบ และประกาศทางหนังสือพิมพ์รายวันเป็นเวลา 3 วัน ติดต่อกันตลอดถึงสื่อมวลชนอื่น และวิธีการอื่นตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ ก็เพื่อให้สมาชิกกลุ่มตัดสินใจว่าจะออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือไม่ (opt out) โดยหากสมาชิกท่านใดออกจากรุ่นแล้วก็สามารถดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีส่วนของตนเองได้ถือว่าการเฉพาะ โดยสิทธิการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม และผลของการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม เมื่อศาลมีคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มแล้ว ตลอดถึงสมาชิกกลุ่มได้รับคำบอกกล่าว และประกาศ โดยสมาชิกกลุ่มมีสิทธิออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม ทั้งนี้จะต้องแจ้งความประสงค์เป็นหนังสือยื่นต่อศาลภายในกำหนดระยะเวลาของศาล โดยผลของการออกจากรุ่นดังกล่าวจะร้องขอกลับเข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่มอีกไม่ได้อีก สมาชิกกลุ่ม และบุคคลที่ออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่มจะร้องสอดเข้ามาเป็นโจทก์ร่วมในการดำเนินคดีแบบกลุ่มก็ได้เช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาถึงการนำรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาปรับใช้กับคดีปกครอง ในศาลปกครองนั้น เมื่อกล่าวถึงคำร้องขออนุญาตดำเนินคดีแบบกลุ่ม สิทธิการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม และผลของการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่มแล้วพบว่า ในกรณีที่ตุลาการจะพิจารณาคำร้องขอจะสั่งอนุญาต หรือไม่อนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม ซึ่งตุลาการอาจค้นหาข้อเท็จจริงมาจากการไต่สวนหรือจากพยานหลักฐาน และในคำร้องดังกล่าวจะต้องปรากฏหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(1) สภาพแห่งข้อหา คำขอบังคับ ข้ออ้างที่อาศัยเป็นหลักแหล่งแห่งข้อหาของฟ้องคดีปกครอง และของกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบโดยมีฐานะเป็นผู้เสียหายจำนวนมาก โดยคำฟ้องของผู้ฟ้องคดีจะต้องทำเป็นหนังสือ ในกรณีที่ผู้ฟ้องคดีมีคำขอบังคับให้ผู้ถูกฟ้องคดีชำระเงินจะต้องระบุวิธีการคำนวณเพื่อชำระหนี้ให้แก่สมาชิกกลุ่ม แต่ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องแสดงจำนวนเงินที่สมาชิกกลุ่มแต่ละรายจะได้รับ และในการดำเนินคดีดังกล่าวผู้ฟ้องคดีจะต้องเสียค่าขึ้นศาลตามระเบียบของศาลปกครอง

(2) ผู้ฟ้องคดีได้แสดงให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะที่เหมือนกันของกลุ่มบุคคลอันมีลักษณะชัดเจนเพียงพอให้รู้ว่าเป็นกลุ่มของบุคคลใด

(3) กลุ่มบุคคลมีจำนวนสมาชิกจำนวนมาก ซึ่งถ้าเกิดให้ดำเนินคดีปกครองทั่วไปจะเกิดความยุ่งยาก และไม่สะดวกในการดำเนินคดีดังกล่าว

(4) การดำเนินคดีแบบกลุ่มจะให้ความเป็นธรรม และสร้างประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินกระบวนการพิจารณาอย่างคดีปกครองทั่วไป โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการดำเนินคดี ตลอดถึงคำพิพากษาอันมีผลผูกพันคู่ความทุกฝ่าย

(5) ผู้ฟ้องคดีซึ่งผู้ยื่นคำร้องขออนุญาตดำเนินคดีแบบกลุ่มพร้อมกับคำฟ้องคดีปกครอง ได้แสดงให้เห็นว่าผู้ฟ้องคดีเป็นสมาชิกกลุ่มที่มีคุณสมบัติ และมีส่วนได้เสียตลอดถึงการได้มาซึ่งสิทธิการเป็นสมาชิกกลุ่ม ตลอดถึงการแต่งตั้งทนายความสามารถดำเนินคดีคุ้มครองสิทธิของสมาชิกกลุ่มบุคคลจำนวนมาก เพียงพอและเป็นธรรม และในกรณีที่ตุลาการพิจารณาคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม ตุลาการจะต้องส่งประทับรับฟ้องไว้พิจารณา และส่งคำบอกกล่าว และประกาศให้สมาชิกกลุ่มทราบ

ในกรณีที่ตุลาการมีคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม และรับคำฟ้องดังกล่าวแล้ว ตลอดถึง ผู้ฟ้องคดีได้วางเงินค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีตามคำสั่งแล้ว บุคคลที่อยู่ในกลุ่มบุคคลตามฟ้องย่อมมีสถานะเป็นสมาชิกของกลุ่มทันที ศาล

จะดำเนินการส่งคำบอกกล่าวคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มแก่สมาชิกในกลุ่มทราบ และประกาศทางหนังสือพิมพ์รายวันเป็นเวลา 3 วันติดต่อกันตลอดถึงสื่อมวลชนอื่น และวิธีการอื่นตามที่ตุลาการเห็นสมควร

โดยผู้เขียนเห็นว่า เมื่อคำนึงถึงลักษณะของคดีปกครองแล้วบางกรณีต้องการเป็นความลับจึงสมควรใช้รูปแบบประกาศ ณ สถานที่อันก่อให้เกิดเหตุข้อพิพาท อย่างเช่นกรณีที่โรงงานปล่อยกลิ่นเหม็นจนสร้างความรำคาญให้แก่ประชาชน เป็นต้น แต่สำหรับกรณีที่สมควรประกาศในหนังสือพิมพ์รายวัน อย่างเช่น กรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐทำการสลายชุมนุมโดยปล่อยแก๊สน้ำตาเกินสมควรจนทำให้เกิดความวุ่นวายและมีประชาชนได้รับละเมิดต่อชีวิตร่างกายและทรัพย์สิน เป็นต้น

ทั้งนี้ การประกาศดังกล่าว ก็เพื่อให้สมาชิกกลุ่มตัดสินใจว่าจะออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือไม่ (opt out) โดยหากสมาชิกท่านใดออกจากรวมแล้วก็สามารถดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีส่วนของตนเองได้ถือว่าการเฉพาะ โดยสิทธิการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม และผลของการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่มจะต้องแจ้งความประสงค์เป็นหนังสือยื่นต่อศาลภายในกำหนดระยะเวลาของศาล โดยผลของการออกจากรวมดังกล่าวจะร้องขอกลับเข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่มไม่ได้อีก สมาชิกกลุ่มและบุคคลที่ออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่มจะร้องสอดคดีปกครอง เข้ามาเป็นผู้ฟ้องคดีร่วมในการดำเนินคดีแบบกลุ่มก็ไม่ได้เช่นเดียวกัน

### 2.3 คำพิพากษา และผลของคำพิพากษา

เนื่องจากรายละเอียดในคำพิพากษาของศาลรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้น จะต้องมีรายละเอียดอย่างรูปแบบของวิธีการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ในคำพิพากษานั้นจะต้องปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้<sup>15</sup>

(1) ลักษณะของกลุ่ม หรือกลุ่มย่อยโดยชัดแจ้ง ที่จะถือว่ามีผลผูกพันตามคำพิพากษา โดยความชัดแจ้งที่ศาลจะสั่งให้บุคคลในสมาชิกกลุ่มมีผลผูกพันนั้น จะต้องปรากฏว่ามีบุคคลใดเป็นสมาชิกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นการระบุชื่อหรือภูมิฐานะของสมาชิกกลุ่มแต่ละคนย่อมถือว่ามีผลชัดแจ้ง

(2) กรณีที่ศาลพิพากษาให้จำเลยชำระหนี้เป็นจำนวนเงินแน่นอนในคำพิพากษานั้น จะต้องระบุถึงจำนวนเงินที่จำเลยจะต้องชำระให้แก่โจทก์ ตลอดจนวิธีการ และหลักเกณฑ์ในการคำนวณที่มีผลผูกพันแก่สมาชิกทั้งปวง

(3) ในคำพิพากษาของการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้น จะต้องปรากฏจำนวนเงินรางวัลของนายความฝ่ายโจทก์ที่ระบุไว้เป็นจำนวนแน่นอน

เมื่อศาลได้อ่านคำพิพากษาให้คู่ความฝ่ายโจทก์ ฝ่ายจำเลยฟังในวันนัดฟังคำพิพากษาแล้ว ศาลมีหน้าที่ต้องแจ้งคำพิพากษาให้แก่สมาชิกกลุ่มแต่ละคนทราบรายละเอียดเกี่ยวกับผลที่จะมีความผูกพันกับสมาชิกกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกกลุ่มทราบว่าตนมีสิทธิตามคำพิพากษาและผลของคำพิพากษา ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาแบบของการดำเนินคดีแบบกลุ่มถือว่ามีผลแห่งการตัดสินใจโดยอาศัยเหตุอย่างเดียวกันที่ศาลบังคับให้เป็นไปตามฟ้อง โดยศาลได้วินิจฉัยในประเด็นปัญหาโดยมีความผูกพันแก่คู่ความ (โจทก์จำเลย) และรวมถึงสมาชิกกลุ่มที่มีได้มีความประสงค์ออกจากรวม

เมื่อพิจารณาถึงการนำรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาปรับใช้กับคดีปกครองในศาลปกครองนั้น เมื่อกล่าวถึงคำพิพากษา และผลของคำพิพากษาของกลุ่มที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม และสมาชิกกลุ่มไม่ได้แจ้งความประสงค์ในการออกจากรวมในคำพิพากษาของศาลปกครองในรูปแบบของการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้น จะต้องปรากฏรายละเอียดในคำพิพากษา ดังต่อไปนี้

1) ลักษณะของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากคดีปกครอง ความชัดแจ้งที่ตุลาการจะสั่งให้บุคคลจำนวนมากในสมาชิกกลุ่มมีผลผูกพันกับคำพิพากษาศาลปกครอง

2) ในกรณีที่ศาลปกครองมีคำพิพากษาให้ผู้ถูกฟ้องคดีชำระหนี้เป็นจำนวนเงินแน่นอนจะต้องระบุถึงจำนวนเงินที่ผู้ถูกฟ้องคดีจะต้องชำระให้แก่ผู้ฟ้องคดี และสมาชิกกลุ่ม ตลอดจนถึงระยะเวลา ในการที่จะชดใช้ค่าเสียหายที่มีผลผูกพันถึงสมาชิกกลุ่มด้วย

<sup>15</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 222/36

3) ในกรณีที่กลุ่มบุคคลผู้ได้รับผลกระทบจนเกิดความเสียหายจำนวนมากได้มีการแต่งตั้งทนายความในคำพิพากษาจะต้องปรากฏจำนวนเงินรางวัลของทนายความฝ่ายผู้ฟ้องคดีเป็นจำนวนที่แน่นอน

ในกรณีดังกล่าวผู้เขียนเห็นว่า ในคดีปกครองนั้นโดยหลักแล้วไม่จำเป็นต้องมีทนายความในการดำเนินคดีปกครอง แต่ถ้าหากกลุ่มบุคคลจำนวนมากดังกล่าวประสงค์จะตั้งทนายความของกลุ่ม ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ฟ้องคดีเป็นฝ่ายชนะ สมควรให้ศาลปกครองมีคำพิพากษาโดยกำหนดเงินรางวัลของทนายความฝ่ายผู้ฟ้องคดีด้วย ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงการทำหน้าที่ของทนายความในการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง

และเมื่อพิจารณาถึงผลของคำพิพากษารูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง และให้มีผลถึงสมาชิกกลุ่มที่มีได้ประสงค์ออกจากกลุ่ม ทั้งนี้โดยผลของคำพิพากษาในรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มของศาลปกครองจะต้องปรากฏด้วยกัน 2 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

**ประการแรก** ผูกพันในผลคำพิพากษา ที่มีถึงคู่กรณีในคดีปกครองรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่ม อันได้แก่ผู้ฟ้องคดี ผู้ถูกฟ้องคดี และทั้งนี้ตลอดถึงสมาชิกกลุ่มที่มีได้แจ้งความประสงค์ในการออกจากกลุ่มด้วย

**ประการที่สอง** ผูกพันในผลบังคับคดี จะเป็นกรณีที่ศาลปกครองมีคำพิพากษาให้ฝ่ายผู้ฟ้องคดีเป็นฝ่ายชนะคดีสำหรับกรณีที่ศาลปกครองพิพากษาให้ผู้ถูกฟ้องคดีชำระหนี้เงินแม่สมาชิกกลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมในคดีจะมีสิทธิได้รับชำระหนี้ด้วยก็ตาม แต่ขั้นตอนในการดำเนินคดีส่วนบังคับคดีแบบกลุ่มให้ผู้ฟ้องคดีปกครองมีอำนาจในการบังคับคดีแทน สมาชิกกลุ่ม ทั้งนี้ อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์บังคับคดีปกครอง

เมื่อได้วิเคราะห์ถึงรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครองแล้ว จะพบว่า แม้ในปัจจุบันศาลปกครองได้มีการยอมรับให้เอกชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม แต่เมื่อพิจารณาในส่วนของพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 และระเบียบที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 ยังมิได้บัญญัติถึงหลักการทางกฎหมายของการดำเนินพิจารณาคดีแบบกลุ่มในศาลปกครองเพียงแต่ปรากฏในมาตรา 45 วรรคสาม “ในกรณีที่มิผู้ประสงค์จะฟ้องคดีปกครองหลายคนในเหตุเดียวกัน” ตลอดถึงเรื่อง การร้องสอด และการรวมคดีไว้ ก็ไม่ได้มีความสอดคล้องตามเจตนารมณ์ทางด้านกฎหมายที่แท้จริงของการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายจำนวนมากได้อย่างตรงตามหลักการของ Class Action ในการที่จะให้เอกชนจำนวนมากเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างแน่แท้และเป็นธรรม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินคดีปกครองในกรณีที่มีผู้เสียหายจำนวนมากได้รับการเยียวยาความเสียหายอันเนื่องมาจากผลกระทบจากการกระทำของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม จึงสมควรนำหลักการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับคดีปกครองในศาลปกครองที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อเป็นการระงับข้อพิพาทในคดีปกครองอีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการจัดการบริหารคดี ตลอดถึงเป็นรับรองสิทธิในการที่เอกชนจะเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างแน่แท้ และเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### บทสรุป

จากการที่ได้วิจัยถึงการนำรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาบังคับใช้ในศาลปกครองซึ่งประกอบไปด้วยสาระสำคัญ แนวคิด ทฤษฎี การดำเนินคดีแบบกลุ่ม พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินคดีแบบกลุ่มเริ่มขึ้นตั้งแต่ประเทศต่างๆ มักจะประสบปัญหาอุปสรรคในการที่ประชาชนแต่ละคนไม่สามารถเข้าดำเนินคดีได้ อันเกิดจากข้อพิพาททางคดีความเหมือนกัน โดยข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายที่เกิดขึ้นอย่างเดียวกัน และต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาให้เสร็จสิ้นในคราวเดียวกันโดยแนวความคิดดังกล่าว เกิดขึ้นจากการที่รัฐหาหนทางในการบัญญัติกฎหมายการดำเนินคดีแบบกลุ่ม เพื่อต้องการให้เอกชนเข้าถึงกระบวนการได้ง่าย และช่วยให้มีประสิทธิภาพในการได้รับความอำนวยความสะดวกอย่างทั่วถึง อีกทั้งช่วยให้คำพิพากษาของคดีที่มีมูลคดีเดียวกันไม่ขัดแย้งกัน เมื่อวิจัยทฤษฎีการดำเนินคดีแบบกลุ่ม พบว่า ทฤษฎีการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม หรือการเข้าถึงความยุติธรรม (Access to justice), ทฤษฎีการใช้สิทธิทางศาล, ทฤษฎีความศักดิ์สิทธิ์แห่งคำพิพากษา

เป็นทฤษฎีในการให้สิทธิและความเสมอภาคในอันที่จะได้รับการพิจารณาอย่างเปิดเผย และเป็นธรรมจากศาล ที่ประชาชนผู้ได้รับความเสียหายจำนวนมากให้ได้รับการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม อันเป็นวิธีการเยียวยาทางศาลเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน และถือเป็นอำนาจตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ที่บุคคลสามารถฟ้อง หรือร้องขอต่อศาลเพื่อให้มีการบังคับตามสิทธิ หรือหน้าที่ของตนตามกฎหมาย

การดำเนินคดีในลักษณะแบบกลุ่มในประเทศไทยนั้น ได้รับอิทธิพลแนวความคิดทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีแบบกลุ่มของสหรัฐอเมริกา เป็นหลักเกณฑ์แม่แบบในการตรากฎหมาย มีที่มาจากการที่สำนักคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ร่างกฎหมายการดำเนินคดีแบบกลุ่มเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้ลงทุนให้ได้รับการชดเชยค่าเสียหายโดยไม่ต้องฟ้องคดีเอง แต่สำนักคณะกรรมการกฤษฎีกาได้พิจารณากฎหมายฉบับดังกล่าวแล้ว เห็นว่าร่างกฎหมายดังกล่าวนั้นสมควรใช้กับคดีประเภทอื่น ที่สามารถดำเนินคดีแบบกลุ่มได้ โดยได้บัญญัติเพิ่มเติมไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งเริ่มใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 5 ธันวาคม 2558 โดยมีลักษณะพิเศษกล่าวคือ ผู้เสียหายจำนวนมากต้องการให้ได้รับสิทธิคุ้มครองประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันที่มีสิทธิเรียกร้องอย่างเดียวกันอันสืบเนื่องมาจากข้อเท็จจริง และหลักกฎหมายเดียวกัน แต่ตั้งใจทัก หรือตัวแทนของกลุ่มมีคุณสมบัติเฉพาะเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการแทนสมาชิกของกลุ่ม และดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี ในการที่จะดำเนินคดีแบบกลุ่มในคดีแพ่งได้นั้น ผู้แทนของโจทก์จะต้องขออนุญาตศาลรับรองการเป็นกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะเฉพาะตั้งแต่เริ่มต้นฟ้องคดี และมีประเภทคดีเฉพาะ อาทิเช่น คดีจากการผิดสัญญา, คดีลักษณะละเมิด หรือสิทธิเรียกร้องต่างๆ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม คุ้มครองผู้บริโภค การแข่งขันทางการค้า และกฎหมายแรงงาน เป็นต้น เมื่อศาลมีคำพิพากษา และผลของคำพิพากษาจะมีผลผูกพันสมาชิกกลุ่มที่มีได้แจ้งความประสงค์ในการออกจากกลุ่ม (Opt-Out) ซึ่งการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลยุติธรรมดังกล่าวนี้ทำให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนวุ่นวาย โดยถือเป็นกลไกเยียวยาความเสียหาย

ส่วนกฎหมายของต่างประเทศ อาทิเช่น แคนาดา Class Proceedings, Act, 1992ของรัฐออนตาริโอ Ontario ยอมรับเอาหลักแนวความคิดทางด้านกฎหมายมาจากสหรัฐอเมริกา แต่ประเทศดังกล่าว จะมีลักษณะพิเศษในการให้ความสำคัญกับ การตั้งกองทุน (Funds) เพื่อช่วยเหลือผู้แทนโจทก์ของกลุ่มในการใช้จ่ายระหว่างดำเนินคดี แต่ในการยื่นขอความช่วยเหลือจากกองทุนดังกล่าวจะต้องระบุลักษณะคดีของกลุ่มในวัตถุประสงค์ที่ต้องการขอความช่วยเหลือจากกองทุน (Funds) โดยกองทุนจะพิจารณาจากรายละเอียดเกี่ยวกับคู่ความทั้งสองฝ่าย ขั้นตอนการดำเนินกระบวนการพิจารณาคุณสมบัติทนายความของกลุ่ม และงบประมาณในการใช้จ่ายดำเนินคดี ตลอดจนคุ้มครองกลุ่มสมาชิกให้ได้รับการเยียวยา

การจากที่ได้วิจัยปัญหาที่เกิดขึ้นในศาลปกครองพบว่า พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 และระเบียบที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 ยังมิได้บัญญัติหลักเกณฑ์ หรือวิธีพิจารณาความปกครองที่คุ้มครองผู้เสียหายจำนวนมากไว้ เมื่อพิจารณาคดีส่วนใหญ่ที่มีผู้เสียหายจำนวนมากในคดีปกครองซึ่งได้รับผลกระทบโดยตรงจากการออกกฎ คำสั่งทางปกครอง ตลอดถึงการกระทำของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งความเสียหายที่เกิดขึ้นในข้อพิพาทคดีปกครองนั้นเกิดขึ้นจากสถานการณ์เดียวกัน หรือมีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายเดียวกัน อันก่อให้เกิดความเสียหาย หรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ของประชาชนจำนวนมาก ซึ่งเกิดปัญหาการเพิ่มขึ้นของปริมาณคดีในศาลปกครอง และยังก่อให้เกิดขั้นตอนการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีซ้ำๆ ในลักษณะอย่างเดียวกันในเรื่องที่ไม่จำเป็น และเกิดความล่าช้า ซึ่งศาลปกครองในปัจจุบันนั้นได้แก้ไขปัญหาการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในรูปแบบ การร้องสอด การรวมคดี การดำเนินคดีโดยตัวแทนเพื่อปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินคดี แต่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในเรื่องที่สำคัญ อาทิเช่น รูปแบบสำคัญของกลุ่มบุคคลที่จะมีความผูกพัน, ประเภทคดีที่เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ที่มีผู้ได้รับผลกระทบจำนวนมาก และองค์กรรมสมาคมในการให้ความช่วยเหลือของกลุ่มบุคคล เป็นต้น

โดยการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางที่ความเหมาะสมเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้ได้รับผลกระทบจำนวนมากจากข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายในครั้งเดียวกัน อันจะทำให้มีสิทธิฟ้องคดีปกครองได้นั้น สมควรอย่างยิ่งที่จะนำหลักการรูปแบบวิธีการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) มาใช้ในศาลปกครอง ทั้งนี้เพื่อการแก้ไขปัญหาของการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในศาลปกครอง ความรวดเร็ว ทันสมัยต่อเหตุการณ์ ความศักดิ์สิทธิ์ผลของคำพิพากษาที่จะมีผลผูกพันกลุ่มบุคคล

### ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากในปัจจุบันประเทศไทยได้มีกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีแบบกลุ่ม โดยได้บัญญัติเพิ่มเติมไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ภาค 2 ลักษณะ 2 วิธีพิจารณาวิสามัญในศาลชั้นต้น หมวด 4 การดำเนินคดีแบบกลุ่ม ซึ่งเริ่มใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 5 ธันวาคม 2558 ได้บัญญัติไว้ด้วยกันทั้งสิ้น 49 มาตรา (มาตรา 222/1 ถึงมาตรา 222/49) แต่เมื่อพิจารณาในส่วนพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 และระเบียบที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ยังมิได้บัญญัติถึงหลักการกฎหมายการดำเนินชั้นการพิจารณาคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง ผู้วิจัยเสนอแนะควรนำการดำเนินคดีแบบกลุ่มของศาลยุติธรรมมาปรับใช้กับคดีปกครองด้วย โดยบัญญัติหลักการดำเนินคดีแบบกลุ่มไว้ในระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง พ.ศ. .... โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. รูปแบบของการดำเนินคดีแบบกลุ่มที่สมควรนำมาปรับใช้กับศาลปกครอง

ประการแรก หลักเกณฑ์ฐานะของกลุ่มบุคคล และสมาชิกกลุ่ม ในการที่จะกำหนดว่าบุคคลใดมีฐานะเป็นกลุ่มบุคคลอันจะมีสิทธิเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มได้เป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มด้วยเหตุแห่งการที่ต้องผูกพัน ตั้งแต่ชั้นตอนนับแต่วันที่ศาลอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มและมีผลผูกพันตลอดถึงการมีคำพิพากษา และการบังคับคดีในลักษณะแบบกลุ่ม จึงต้องพิจารณาถึงความเป็นผู้เสียหายจากคดีปกครองอันได้รับผลกระทบจากการกระทำของหน่วยงานทางปกครองเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดถึงความเสียหายอันเกิดจากการผิดสัญญาทางปกครอง อันจะเข้าหลักเกณฑ์ของฐานะการเป็นกลุ่มบุคคล และเป็นสมาชิกกลุ่ม โดยมีสิทธิอย่างเดียวกันที่กฎหมายให้การรับรองและคุ้มครองไว้ ทั้งนี้กลุ่มบุคคลหรือสมาชิกกลุ่มนั้นจะต้องมีผู้แทนของกลุ่มสามารถปกป้องผลประโยชน์ได้อย่างเพียงพอ เป็นธรรม และในการที่จะขออนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มได้นั้นผู้แทนของผู้ฟ้องคดี จะต้องกล่าวถึงลักษณะคดีของกลุ่มโดยเฉพาะเพื่อให้ตุลาการศาลปกครองมีคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม และบ่งชี้ในนามกลุ่มได้อย่างชัดเจนเพื่อให้มีผลผูกพันไปยังคำพิพากษาของศาลปกครอง

ประการที่สอง สิทธิการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม และผลของการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม ผู้วิจัยเสนอแนะว่าจะต้องมีการประกาศให้บุคคลที่ได้รับผลกระทบการคดีปกครองดังกล่าวได้ทราบถึงรายละเอียด ถึงการฟ้องคดีแบบกลุ่ม สมาชิกกลุ่ม และสิทธิการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม และผลของการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม โดยประกาศดังกล่าวนี้จะต้องประกาศไว้ ณ สถานที่เกิดเหตุข้อพิพาททางปกครอง หรือประกาศทางหนังสือพิมพ์รายวัน หรือวิธีการอื่นตามที่ตุลาการเห็นสมควร ทั้งนี้ก็เพื่อให้บุคคลผู้ได้รับผลกระทบที่จะฟ้องคดีปกครอง หรือสมาชิกกลุ่มตัดสินใจว่าจะออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือไม่ (opt out) โดยหากสมาชิกท่านใดออกจากการเป็นสมาชิกแล้วก็สามารถดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีส่วนของตนเองได้ถือว่าเป็นการเฉพาะและไม่สมควรตัดสิทธิหากคดีที่ดำเนินแบบกลุ่มนั้นมีผลดีสำหรับผู้เสียหายที่ออกจากการเป็นสมาชิก ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนที่ได้รับความเสียหายเป็นหลัก โดยสิทธิการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม และผลของการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่มจะต้องแจ้งความประสงค์เป็นหนังสือยื่นต่อศาลภายในกำหนดระยะเวลาของศาล โดยผลของการออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่มดังกล่าวจะร้องขอกลับเข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่มอีกไม่ได้อีก สมาชิกกลุ่ม และบุคคลที่ออกจากการเป็นสมาชิกกลุ่มจะร้องขอคดีปกครองเข้ามาเป็นผู้ฟ้องคดีร่วมในการดำเนินคดีแบบกลุ่มก็ได้เช่นเดียวกัน

ประการที่สาม การพิจารณาคดี และผลของคำพิพากษา ในกรณีที่ตุลาการพิจารณาคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม ตุลาการจะต้องสั่งประทับฟ้องไว้พิจารณา และส่งคำบอกกล่าว และประกาศให้สมาชิกกลุ่มทราบ ใน

กรณีที่ตุลาการมีคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม และรับคำฟ้องดังกล่าวแล้ว ศาลจะดำเนินการส่งคำบอกกล่าวคำสั่งอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มแก่สมาชิกในกลุ่มทราบ และประกาศทางหนังสือพิมพ์รายวันเป็นเวลา 3 วันติดต่อกันตลอดถึงสื่อมวลชนอื่น และวิธีการอื่นตามที่ตุลาการเห็นสมควร เมื่อคำสั่งถึงลักษณะของคดีปกครองแล้วบางกรณีต้องการเป็นความลับจึงสมควรใช้รูปแบบประกาศ ณ สถานที่อันก่อให้เกิดเหตุข้อพิพาท หรือประกาศในหนังสือพิมพ์รายวัน ทั้งนี้ให้อยู่ในดุลพินิจของตุลาการศาลปกครองพิจารณาสั่งเป็นการเฉพาะรายคดีที่ได้รับการอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม ส่วนผลของคำพิพากษาแบบกลุ่มนั้นจะต้องปรากฏรายละเอียดลักษณะของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากคดีปกครอง ชำระหนี้เป็นจำนวนเงินแน่นอนจะต้องระบุถึงจำนวนเงินที่ผู้ถูกฟ้องคดีจะต้องชำระให้แก่ผู้ฟ้องคดี และสมาชิกด้วย อีกทั้งในกรณีที่กลุ่มบุคคลผู้ได้รับผลกระทบจนเกิดความเสียหายจำนวนมากได้มีการแต่งตั้งทนายความในคำพิพากษาจะต้องปรากฏจำนวนเงินรางวัลของทนายความฝ่ายผู้ฟ้องคดีเป็นจำนวนที่แน่นอน

2. ประเภทคดีที่จะยื่นคำร้องขออนุญาตดำเนินคดีแบบกลุ่ม โดยรายละเอียดการขออนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้น ตุลาการจะต้องพิจารณาอนุญาตโดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ประการแรก กลุ่มบุคคลที่มีสมาชิกกลุ่มจำนวนมาก ซึ่งถ้าเกิดใช้วิธีการดำเนินคดีอย่างคดีสามัญจะทำให้เกิดความยุ่งยากและไม่สะดวก

ประการที่สอง เป็นคดีอันมีลักษณะคดีพิพาทเกี่ยวกับ การกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ, คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง, การออกกฎ, ออกเป็นคำสั่งอนุญาต หรือไม่อนุญาตให้กระทำการหรือกิจการใดๆ, คำสั่งทางปกครองทั่วไป, การละเลยต่อหน้าที่, ความรับผิดชอบอื่น เป็นต้น

ประการที่สาม การดำเนินคดีแบบกลุ่มจะเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินคดีอย่างคดีปกครองสามัญทั่วไป

3. องค์กร หรือสมาคมในการคุ้มครองผู้ได้รับผลกระทบที่ไม่ได้เข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม เมื่อวิเคราะห์การคุ้มครองผู้ได้รับผลกระทบจำนวนมากในคดีปกครองให้อยู่ในความดูแลขององค์กร หรือสมาคม พบว่า ศาลปกครอง และศาลยุติธรรม ไม่ได้มีองค์กร ในการให้ความช่วยเหลือสมาชิกกลุ่มบุคคลแต่อย่างใด หากการนำรูปแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มไปใช้ในศาลปกครองสมควรอย่างยิ่งที่ต้องมีองค์กรของรัฐทำหน้าที่คุ้มครองประชาชนผู้ได้รับความเสียหายจากคดีปกครอง

ผู้วิจัยเสนอแนะว่าสมควรกำหนดรูปแบบไว้ในระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง พ.ศ. .... เกี่ยวผู้แทนคดีโดยกำหนดให้ “กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ของกระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐ ให้การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้ความเป็นธรรมจากคดีปกครอง ให้การช่วยเหลือและสนับสนุน ตลอดจนดูแล คุ้มครองสิทธิเรียกร้อง หรือการได้รับการเยียวยาประโยชน์ส่วนรวมผู้ที่ได้รับผลกระทบคดีปกครอง ดังเช่น การดำเนินคดีแบบกลุ่มในแคนาดา ซึ่งเป็นประเทศที่มี การตั้งกองทุน (Funds) ให้ความช่วยเหลือในการคุ้มครองสมาชิกกลุ่ม ตลอดถึงการดูแลค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี

### บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง มาตรา 9 (3). (2542, 10 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 116 ตอนที่ 94 ก, หน้า 1-40.

พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง มาตรา 9 วรรคหนึ่ง (2) (3) (4). (2542, 10 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 116 ตอนที่ 94 ก, หน้า 1-40.

ลัคนาวดี สายมิตร อรรถเชม. (2562). การดำเนินคดีแบบกลุ่มในระบบกฎหมายไทย และแนวทางการดำเนินคดีแบบกลุ่มในศาลปกครอง. *วารสารวิชาการศาลปกครอง*, 19(1), 79-125.

- สมฤดี วัฒนศิริ. (ม.ป.ป.). สิทธิของผู้เสียหายในการฟ้องคดีต่อศาลปกครอง กรณีหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ “ละเลยต่อหน้าที่”. *คอลัมน์รายงานพิเศษ หนังสือพิมพ์ไทยโพสต์*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2563, จาก [http://122.154.22.188/newqsds/file\\_upload/2017-03-09-article-49.pdf](http://122.154.22.188/newqsds/file_upload/2017-03-09-article-49.pdf).
- สำนักงานศาลปกครอง. (2555). *คดีปกครอง: รู้ไว้บอกต่อ “คดีปกครอง”*. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2563, จาก [http://admincourt.go.th/ADMINCOURT/upload/webcms/Oldnews/attach/news\\_attach/2012/07/book10072555.pdf](http://admincourt.go.th/ADMINCOURT/upload/webcms/Oldnews/attach/news_attach/2012/07/book10072555.pdf).
- สำนักงานศาลปกครอง. (2559). *ข่าวศาลปกครอง ครั้งที่ 57/2559*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2563, จาก [http://admincourt.go.th/admincourt/site/08hotsuit\\_detail.php?ids=15478](http://admincourt.go.th/admincourt/site/08hotsuit_detail.php?ids=15478).
- สำนักงานศาลปกครอง. (2559). *ข่าวศาลปกครอง ครั้งที่ 6/2561*. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2563, จาก [http://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/News/News\\_310118\\_111650.pdf](http://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/News/News_310118_111650.pdf).
- สำนักงานศาลปกครอง. (2562). *ข่าวศาลปกครอง ครั้งที่ 63/2562*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2563, จาก [http://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/News/News\\_260919\\_141621.pdf](http://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/News/News_260919_141621.pdf).
- สำนักงานศาลปกครอง. (2562). *ข่าวศาลปกครอง ครั้งที่ 76/2562*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2563, จาก [http://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/News/News\\_261219\\_120504.pdf](http://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/News/News_261219_120504.pdf).
- สุทธิพงษ์ บุญพอ, ประสาน บุญโสภากย์ และประสพ พงษ์สุวรรณ. (2561). การพิจารณาคดีปกครองใหม่ [ฉบับพิเศษ]. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19, 103-123.