

ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร และการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร 09-0661-5491 อีเมล : ratthawit_a@mail.rmutt.ac.th
รับเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2563 ตอบรับเมื่อ 25 พฤษภาคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.24.001

รัฐวิชัย อัครพิมพ์วรา ¹
ดวงพร พุทธวงศ์ ²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร และการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการที่สังกัดกรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ จำนวน 290 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร ด้านการให้ผู้อื่นปฏิบัติ การรับรู้บรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการชื่นชม ด้านการสนับสนุน และด้านความรู้สึกรักผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ร้อยละ 79.9

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร บรรยากาศองค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Exemplary of Administrator Leadership and Perceived Organizational Climate That Effect on Learning Organization of Naval Communications and Information Technology Department

¹ Corresponding Author, Tel. 09 0661 5491, E-mail : ratthawit_a@mail.rmutt.ac.th
Received 14 February 2020; Accepted 25 May 2020

Ratthawit Akkrapimvara ¹
Duangporn Puttawong ²

Abstract

The objectives of this research were to investigate the influences of exemplary administrator leadership, and perceived organizational climate that affected the learning organization. The research instruments used to gather data included a questionnaire. The sample used in this research consisted of 290 military officers in the Naval Communications and Information Technology Department, while the statistics used to analyzed the collected data were mean, standard deviation and Multiple Regression Analysis with statistical significance at a 0.05 level. The research results indicated that exemplary administrator leadership comprised the following aspects : enable others to act and perceived organizational climate, which comprised the aspects of standard, responsibility, reward and recognition, support, and commitment. These had influences on the learning organization at a 0.05 level of significance and could predict the learning of the organization at 79.9%.

Keywords : The Exemplary of Administrator Leadership, The Perceived Organizational Climate, The Learning Organization

¹ Graduate student in Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² Assistant Professor, Ph.D., Department of General Management, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

1. บทนำ

ในช่วงที่ผ่านมา โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ปัจจุบันมีความก้าวหน้า เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก เกิดนวัตกรรมต่างๆ ขึ้นมามากมาย ส่งผลกระทบต่อประเทศและองค์กรต่างๆ ทั่วโลก ได้พยายามพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดในสภาวะการณ์ดังกล่าว

จากการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของสถาบัน International Institute for Management Development (IMD) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ที่ได้ประกาศผล IMD World Talent Ranking 2019 เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2562 โดยใช้ตัวชี้วัดในการพิจารณา 3 ตัว คือ ด้านการลงทุนและพัฒนา ด้านการดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถ และด้านความพร้อมของบุคลากร โดยประเทศที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สวิตเซอร์แลนด์ เดนมาร์ก และสวีเดน ตามลำดับ สำหรับประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 43 ซึ่งเมื่อเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน จะอยู่ในอันดับที่ 4 เป็นรองสิงคโปร์ (10) มาเลเซีย (22) และอินโดนีเซีย (41) ทั้งนี้ ยังพบว่าประเทศที่อยู่ในอันดับต้นๆ เป็นประเทศที่ให้ความสำคัญกับการลงทุนด้านการศึกษา การฝึกงาน และการพัฒนาบุคลากร (Thailand Competitiveness, 2016)

จากการจัดอันดับฯ ดังกล่าว ได้แสดงให้เห็นว่าทรัพยากรบุคคล มีความสำคัญที่สุดในการที่จะสามารถทำให้องค์กรหรือประเทศต่างๆ สามารถแข่งขันในสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ โดยจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะของบุคลากร ให้เกิดเป็นความรู้รอบรู้ในการปฏิบัติงาน ทั้งงานในหน้าที่ และที่ไม่ใช่งานในหน้าที่ สอดคล้องกับปัจจัยด้านความเป็นบุคคลรอบรู้ ของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Peter Senge (2000) ซึ่งหลายองค์กรภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ ได้พยายามนำองค์ความรู้สมัยใหม่ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานและแก้ไขปัญหา เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และพัฒนาไปสู่ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” (Learning Organization)

สำหรับประเทศไทยได้รับเอาแนวคิดเรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้มาปรับใช้ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้มีการกำหนดพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11

ไว้ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน”

จากพระราชกฤษฎีกาฯ ดังกล่าว ส่งผลให้ปัจจุบันได้เกิดแนวคิดในการบริหารองค์กรรูปแบบใหม่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ แนวคิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งหลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้พยายามส่งเสริมในการนำองค์ความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น มูลนิธิสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม หรือ สคส. ได้ฝึกอบรมให้หน่วยงานต่างๆ มีการจัดการความรู้ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เครือซีเมนต์ไทย ธนาคารกสิกรไทย เป็นต้น (ดิวิชา สังคหะ, 2559)

ดังนั้นกองทัพเรือ จึงได้พยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเฉพาะกรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในด้านการดำรงความพร้อมและให้บริการด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดหา ซ่อมบำรุงอุปกรณ์และเครื่องมือด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการผลิตและพัฒนากำลังพล ด้านการสื่อสาร จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ ประกอบกับในปัจจุบันกระทรวงกลาโหมได้สั่งการให้แต่ละเหล่าทัพจัดตั้ง “หน่วยไซเบอร์ระดับปฏิบัติการของเหล่าทัพ” (ประชาไท, 2561) ซึ่งกองทัพเรือได้จัดตั้งศูนย์ไซเบอร์ของกองทัพเรือ และได้ทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่วันจันทร์ที่ 9 กรกฎาคม 2561 โดยมี พลเรือเอก นริส ประทุมสุวรรณ ผู้บัญชาการทหารเรือ เป็นประธานในพิธีเปิดฯ (สำนักงานเลขาธิการกองทัพเรือ, 2561) และได้มอบหมายให้กรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ เป็นหน่วยรับผิดชอบศูนย์ไซเบอร์ของกองทัพเรือ

รวมถึงจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กร

แห่งการเรียนรู้ได้นั้น คือ การรับรู้บรรยากาศองค์กร ซึ่งมีส่วนส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรมีความสุขในการทำงาน ทำให้มีขวัญกำลังใจที่ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น ทุ่มทะจนพัฒนาไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นอกจากนั้น ในการทำให้บุคลากรรับรู้บรรยากาศขององค์กร อาจต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารจัดการขององค์กรในรูปแบบต่างๆ จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารต้องแสดงบทบาทภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ในการสร้างทัศนคติทางบวกต่อการทำงานของบุคลากร สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญที่กรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ จะต้องวางแผนการบริหารจัดการ ปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน และพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาแล้วว่า แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร ของ Kouzes and Posner (2002) และแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ของ Stringer (2002) จะส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามแนวคิดของ Senge (2006) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของกองทัพบกเรือในการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร และการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

3. สมมติฐานการวิจัย

ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร และการรับรู้บรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

4. ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร

ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร (Exemplary of Administrator Leadership) หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่แสดงออกของผู้บริหาร ซึ่งทฤษฎีนี้ผู้นำมีข้อพึงปฏิบัติ 5 ด้าน (Kouzes & Posner, 2002 อ้างถึงใน กานต์วี ถาวรพันธุ์, 2556) ได้แก่

1. ความท้าทายกระบวนการ (Challenge Process) หมายถึง การที่ผู้บริหารแสวงหาโอกาสและยอมรับสิ่งท้าทายรวมถึงความคิด วิธีการ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อสร้างสรรค์แก้ไข และปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติงานของ

องค์กร และพร้อมยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

2. การสร้างแรงดลใจในวิสัยทัศน์ร่วม (Share Vision) หมายถึง การที่ผู้บริหารมีความคิดหรือวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และชักนำ จูงใจให้ผู้ร่วมงาน ลูกน้องเกิดความเชื่อมั่น มีความกระตือรือร้นในวิสัยทัศน์ จนนำไปสู่การปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

3. การปล่อยให้ผู้อื่นปฏิบัติ (Enable Other to Act) หมายถึง การกระทำที่ผู้บริหารสร้างบรรยากาศในการทำงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมทั้งมอบหมายงานให้อย่างเหมาะสม

4. การจำลองวิธีการ (Model the Way) หมายถึง การที่ผู้บริหารแสดงตัวอย่าง ให้เห็นถึงวิธีการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ทั้งเรื่องการอุทิศตนและสละเวลาให้แก่องค์กร การสร้างความผูกพันและความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้เกิดการวางแผน ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง

5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ (Encourage the Heart) หมายถึง ผู้บริหารมีความมั่นใจในตนเองว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคในการทำงานได้ ยอมรับความสำเร็จของลูกน้อง สร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ร่วมงาน มีการแสดงความสำเร็จและยกย่องความสำเร็จ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

การรับรู้บรรยากาศขององค์กร หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กร สามารถรับรู้องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อแรงจูงใจและการปฏิบัติงานขององค์กร (Litwin & Stringer, 1968 อ้างถึงใน นิคม เจริญจินดา, 2559); Stringer (2002, อ้างถึงใน นิคม เจริญจินดา, 2559) ได้แบ่งบรรยากาศองค์กรออกเป็น 6 มิติ ดังต่อไปนี้

1. โครงสร้างองค์กร (Structure) คือ การที่บุคลากรภายในองค์กรทราบถึงบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบสายงานและลำดับผู้มีอำนาจตัดสินใจอย่างชัดเจน

2. การตั้งมาตรฐานในการทำงาน (Standard) คือ การที่องค์กรทำให้บุคลากรกระตือรือร้นในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอยู่ตลอดเวลา และรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

3. ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) เป็นความรู้สึกที่บุคลากรมีความมุ่งมั่น ตั้งใจทำงานให้เกิดความสำเร็จ โดยไม่จำเป็นต้องมีผู้ที่คอยตรวจสอบ

4. การชื่นชม (Reward and Recognition) คือ การได้รับการยอมรับจากบุคลากรอื่นๆ สามารถแสดงออกได้ 2 ด้าน คือ การได้รับรางวัล ชมเชย และการได้รับคำวิจารณ์ ตาหนิตเตียน หรือลงโทษ

5. การสนับสนุน (Support) เป็นการสนองตอบตาม ความรู้สึกของบุคลากร ไว้เนื้อเชื่อใจต่อกัน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น สามารถขอความช่วยเหลือได้

6. ความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร (Commitment) แสดงออกถึงความรู้สึกภาคภูมิใจของบุคลากร เพื่อเป้าหมายขององค์กรแล้ว พวกเขาจะยินดี ยอมรับในข้อผูกพันต่างๆ ขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organizational) หมายถึง องค์กรที่มีบุคลากรมุ่งมั่นทุ่มเทที่จะเพิ่มขีดความสามารถของตน มีการส่งเสริมและสร้างให้เกิดวินัย 5 ประการ (The Fifth Disciplines) (Peter M. Senge, 2000 อ้างถึงใน วีรพงษ์ ไชยหงส์, 2558) กล่าวคือ

1. ความเป็นบุคคลรอบรู้ (Personal Mastery) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น สนใจที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงตนเองอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดความชำนาญ

2. แบบจำลองทางความคิด (Mental Model) หมายถึง การจัดการความคิดของตนเองให้เกิดความชัดเจน จนเกิดความเข้าใจหน่วยงานและงานที่ท่าบองค์กรรวม อันจะทำให้บุคลากรมีแนวความคิดไปในแนวทางเดียวกัน

3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) หมายถึง การร่วมมือกันของบุคลากรในองค์กรในการสร้างภาพแห่งอนาคตขององค์กร ทุกคนจะได้รับรู้ ตระหนัก และเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรต้องการอยากให้เป็น

4. การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) หมายถึง การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมระหว่างบุคลากรในองค์กร โดยการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ประสพการณ์ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จนเกิดเป็นความคิดร่วมกัน

5. การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) หมายถึง การมองเห็นและเข้าใจความสัมพันธ์และความเชื่อมโยงของส่วนประกอบย่อยๆ และภาพรวมขององค์กร ได้ สามารถเชื่อมโยงเข้าหากันได้อย่างมีเหตุผล

ต่อมา Senge (2006 อ้างถึงใน วีรพงษ์ ไชยหงส์, 2558) ได้ปรับปรุงองค์ประกอบใหม่ โดยได้ตัดการคิดอย่างเป็นระบบออกไป เนื่องจาก Senge มองว่าการคิดอย่างเป็น

ระบบ ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญขององค์ประกอบอื่นๆ ซึ่งต่าง จำเป็นต้องใช้การคิดอย่างเป็นระบบมาดำเนินการ เพื่อบรรลุ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง การรับรู้บรรยากาศองค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้

กานตริวิ การพนธ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหารกับการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

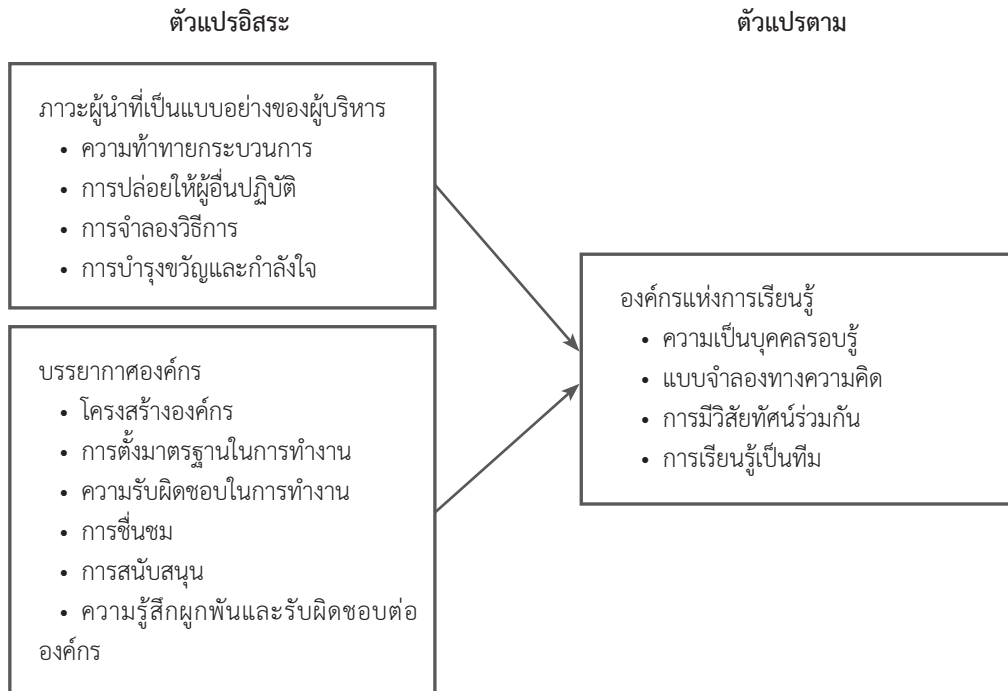
ดวงใจ เปลี่ยนบำรุง และคณะ (2555) ศึกษา เรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สำหรับ วิทยาลัยพยาบาล สังกัด สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวง สาธารณสุข พบว่า ภาวะผู้นำ พฤติกรรมบุคลากรในองค์กร การจูงใจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ เทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และบรรยากาศองค์กรมีผลต่อการเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมทั้ง สามารถร่วมพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ ร้อยละ 86

ไชยสิทธิ์ ปิยามาตย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผล ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนสายวิทยาการ ของกองทัพบก พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ภาวะ ผู้นำ การบริหาร บรรยากาศองค์การ เทคโนโลยี การจัดการ ความรู้ และการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนเหล่าสายวิทยาการของกองทัพ บก โดยที่บรรยากาศองค์การ การเรียนรู้ เทคโนโลยี และ การบริหาร สามารถร่วมกันพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ของโรงเรียนเหล่าสายวิทยาการของกองทัพบก ได้ร้อยละ 59.40

ดวิชา สังคหะ (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความเป็นองค์การแห่งการ เรียนรู้ของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-13 พบว่า บรรยากาศ องค์การ ได้แก่ การรับรู้ผลงานและการให้รางวัล การกำหนด โครงสร้างองค์การและอำนาจหน้าที่ การสื่อสารและการ ติดต่อประสานงาน การเปิดโอกาสให้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการทำงานเป็นทีมและความสามัคคี สามารถพยากรณ์ ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานศึกษาธิการ ภาค 1-13 ได้ร้อยละ 52.10

ทั้งนี้ เนื่องจากตัวแปรอิสระ “ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร” ในด้านการสร้างแรงดลใจในวิสัยทัศน์ร่วมจะซ้ำกับตัวแปรตาม “การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้” ในด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน จึงได้ตัดการสร้างแรงดลใจในวิสัยทัศน์ร่วม ออกจากตัวแปร “ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง

ของผู้บริหาร” และจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทำการศึกษ สามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. วิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ข้าราชการ สังกัด กรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ โทรคมนาคม จำนวน 756 คน ทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane แบบทราบจำนวนประชากร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 262 ตัวอย่าง สุ่มเพิ่ม 28 ตัวอย่าง จึงได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 290 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน อายุงานในกรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ และรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามในลักษณะปลายปิด (Check List)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลตัวแปรอิสระเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความท้าทายกระบวนการ ด้านการปล่อยให้ผู้อื่นปฏิบัติ ด้านการจำลองวิธีการ และด้านการบำรุงขวัญและกำลังใจ จำนวน 20 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด คำตอบเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.975

ส่วนที่ 3 ข้อมูลตัวแปรอิสระเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น

6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการชื่นชม ด้านการสนับสนุน และด้านความรู้สึกรู้สึกผูกพัน และรับผิดชอบต่อองค์กร จำนวน 22 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด คำตอบเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.940

ส่วนที่ 4 ข้อมูลตัวแปรตามเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านแบบจำลองทางความคิด ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการเรียนรู้ เป็นทีม จำนวน 16 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด คำตอบเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.947

แบบสอบถามถูกสร้างขึ้นจากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผ่านการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยใช้สูตรคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item - Objective Congruence : IOC) หากมีค่า 0.50-1.00 แสดงว่ามีความเที่ยงตรง (พิชิต ฤทธิ์เจริญ, 2547) ซึ่งพบว่า ทุกข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า 0.6 รวมทั้งผ่านการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (Cronbach's Alpha Coefficient) จากการทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ตั้งเกณฑ์ผ่านที่ 0.75 (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ทั้งฉบับเท่ากับ 0.978 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้วมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อวิเคราะห์ผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการทดสอบระดับภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กร และระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร และการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

ที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise ในการพยากรณ์ระดับการปฏิบัติในระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

6. ผลการวิจัย

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 90) มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 29.7) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 47.9) มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 57.2) และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 38.3)

ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร กรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.979, SD = 0.599) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน โดยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความท้าทายกระบวนการ (Mean = 3.992, SD = 0.641) ด้านการปล่อยให้ผู้อื่นปฏิบัติ (Mean = 3.987, SD = 0.617) ด้านการจำลองวิธีการ (Mean = 3.986, SD = 0.637) และด้านการบำรุงขวัญและกำลังใจ (Mean = 3.950, SD = 0.679) ตามลำดับ

การรับรู้บรรยากาศองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.019, SD = 0.512) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน โดยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านโครงสร้างองค์กร (Mean = 4.184, SD = 0.584) ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน (Mean = 4.075, SD = 0.562) ด้านความรู้สึกรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร (Mean = 4.074, SD = 0.643) ด้านการสนับสนุน (Mean = 4.040, SD = 0.589) ด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงาน (Mean = 3.960, SD = 0.591) และด้านการชื่นชม (Mean = 3.780, SD = 0.659) ตามลำดับ

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.964, SD = 0.569) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน โดยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความเป็นบุคคลรอบรู้ (Mean = 3.997, SD = 0.560) ด้านการมีส่วนร่วม (Mean = 3.988, SD = 0.636) ด้านแบบจำลองทางความคิด (Mean = 3.940, SD = 0.619) และด้านการเรียนรู้เป็นทีม (Mean = 3.932, SD = 0.698) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน : ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร และการรับรู้บรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งจำเป็นต้องตรวจสอบเงื่อนไขข้อตกลง

เบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ โดยมีการตรวจสอบต่างๆ ดังนี้

การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อน โดยตรวจสอบว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติหรือไม่ โดยตรวจสอบจากกราฟ Histogram และ Boxplot (กัลยา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2561) พบว่ามีข้อมูลอยู่ 1 ตัว ที่มีค่า Outlier จึงได้ตัดข้อมูลดังกล่าวออกไป แล้วดำเนินการตรวจสอบใหม่ จึงพบว่า กราฟมีการแจกแจงแบบปกติ สรุปได้ว่า ข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รวมถึงมีค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเท่ากับศูนย์ และ

มีความแปรปรวนคงที่ ดังนั้นจึงไม่เกิดปัญหา Heteroscedasticity

การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ โดยตรวจสอบจากค่าสถิติ Variance Inflation Factor (VIF) ถ้าค่า VIF มากกว่า 10 จะเกิดปัญหา Multicollinearity (กัลยา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2561) ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่า มีค่า VIF ของตัวแปรอิสระที่มีค่ามากที่สุด คือ 3.694 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร และการรับรู้บรรยากาศองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	Sig.	VIF
(Constant)	0.131	0.120		1.092	0.276	
การสนับสนุน	0.166	0.049	0.174	3.402	0.001*	3.694
การตั้งมาตรฐานในการทำงาน	0.228	0.044	0.240	5.229	0.000*	2.964
ความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร	0.215	0.041	0.246	5.237	0.000*	3.087
การชื่นชม	0.125	0.035	0.145	3.600	0.000*	2.286
การให้ผู้อื่นปฏิบัติ	0.117	0.036	0.129	3.259	0.001*	2.192
ความรับผิดชอบในการทำงาน	0.110	0.040	0.110	2.719	0.007*	2.302
R = 0.894 R ² = 0.799 Adjust R ² = 0.795 SE _{EST} = 0.255 F = 187.107 p = 0.000*						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งจากตารางที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหารทั้ง 4 ด้าน และการรับรู้บรรยากาศองค์กรทั้ง 6 ด้าน มีอย่างน้อย 1 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ($p < 0.05$)

เมื่อตรวจสอบอิทธิพลของภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร และการรับรู้บรรยากาศองค์กรแต่ละด้านพบว่า ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหารด้านการให้ผู้อื่นปฏิบัติ การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการสนับสนุน การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการชื่นชม และการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ($\text{Sig.} < 0.05$) โดยตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันพยากรณ์

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ร้อยละ 79.9 ($R^2 = 0.799$) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.255 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.894 รวมถึงมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 0.131 นอกจากนั้นพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร และด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงานมีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากที่สุดเป็นสองอันดับแรก ($\beta = 0.246$ และ 0.240 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ถ้าทราบค่าของตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถคาดคะเนค่าระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ จากสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ = $0.131 + 0.166$ (การ

สนับสนุน) + 0.228 (การตั้งมาตรฐานในการทำงาน) + 0.215 (ความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร) + 0.125 (การชื่นชม) + 0.117 (การให้ผู้อื่นปฏิบัติ) + 0.110 (ความรับผิดชอบในการทำงาน)

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ = 0.174 (การสนับสนุน) + 0.240 (การตั้งมาตรฐานในการทำงาน) + 0.246 (ความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร) + 0.145 (การชื่นชม) + 0.129 (การให้ผู้อื่นปฏิบัติ) + 0.110 (ความรับผิดชอบในการทำงาน)

7. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหารมีเพียงด้านการให้ผู้อื่นปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในขณะที่การรับรู้บรรยากาศองค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสนับสนุน ด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงาน ด้านความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร ด้านการชื่นชม และด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยสามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้นำมีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะหน่วยงานต่างๆ ของกองทัพ ที่ต้องการบุคลากรที่มีภาวะผู้นำสูง มาควบคุม บังคับบัญชา เนื่องจากผู้นำเป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย รวมถึงวางแผนกลยุทธ์ ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายหรือภารกิจที่ได้รับมอบ รวมถึงพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ที่ประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรอบรู้ ทีมงานที่เข้มแข็ง จึงมีผลต่อการที่หน่วยงานจะสามารถเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล จิตรเอื้อ และคณะ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทภาวะผู้นำในการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า บทบาทของผู้นำ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากผลการวิจัยที่พบว่า ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหาร มีเพียงด้านการปล่อยให้ผู้อื่นปฏิบัติเท่านั้น ที่ส่งผลทำให้กรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น อาจเนื่องจากการปล่อยให้ผู้อื่นปฏิบัติ เป็นการมอบความรับผิดชอบ อำนาจการตัดสินใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปปฏิบัติให้บรรลุภารกิจ ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนต้องหมั่นศึกษาเพิ่มพูนความรู้ ขีดความสามารถของตน (ด้านความเป็นบุคคลรอบรู้) ต้องศึกษาให้เข้าใจถึงวิสัยทัศน์ของหน่วย เพื่อจะได้วางแผน

การปฏิบัติได้ถูกต้อง บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน (ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน) การปฏิบัติงานมีการพิจารณา ทบทวน และไตร่ตรองด้วยความระมัดระวัง มีกระบวนการคิด วิเคราะห์ก่อนที่จะตัดสินใจทุกครั้ง (ด้านแบบจำลองทางความคิด) โดยเฉพาะในช่วงการวางแผนการปฏิบัติ ที่ต้องมีความรอบคอบ รัดกุม ต้องใช้ทักษะ ความรู้และความคิดของทีมงาน มาแลกเปลี่ยน เสนอแนะข้อคิดเห็น ประสิทธิภาพ (ด้านการเรียนรู้เป็นทีม) สอดคล้องกับแนวคิดของ Kouzes and Posner (2002 อ้างถึงใน กานต์วี ธารพันธ์, 2556) ที่ว่า ผู้นำต้องสร้างวิสัยทัศน์และแรงจูงใจให้ทีมงานเกิดความเชื่อมั่น เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย สร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อให้ผู้ร่วมงานรู้สึกมีความสุขในการทำงาน จนรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ และเกิดความรัก ความผูกพันในองค์กร กระตุ้นให้ผู้นั้นเต็มใจที่จะทำงานนั้นอย่างสุดความสามารถ รวมถึงการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

สำหรับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลให้เกิดปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้กรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็นด้านการสนับสนุน โดยการสนับสนุนให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ สนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นทีม สนับสนุนพัสดุ อุปกรณ์ สถานที่และข้อมูลต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องแนวคิดของ Senge (2000 อ้างถึงใน วีรพงษ์ ไชยหงส์, 2558) ที่ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่ต้องสนับสนุนและสร้างให้บุคลากรทุกระดับ พัฒนาความรู้ ความสามารถของทั้งตนเอง และของทีม หรือด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงาน ที่ต้องรู้วิสัยทัศน์ของหน่วยงานเพื่อกำหนดเป็นเป้าหมาย ต้องปฏิบัติงานเป็นทีมในการบรรลุเป้าหมายนั้น โดยที่บุคลากรต้องเป็นบุคคลที่รอบรู้ตามมาตรฐาน รวมถึงต้องวางแผนด้วยความละเอียดรอบคอบ ปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968 อ้างถึงใน วัลยา ชูประดิษฐ์, 2560) ที่ว่า บรรยากาศองค์กรที่เน้นมาตรฐานการทำงาน ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร รวมถึงด้านความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร ด้านการชื่นชม และด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ที่ทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน โดยการตั้งใจศึกษาหาข้อมูล ความรู้ในงานที่ทำ ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ รัดกุม เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ได้รับการยอมรับ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของการมอบรางวัล

การยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen and Mayer (1990 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วิสุทธิรัตนกุล และคณะ, 2562) ว่า บุคลากรจำเป็นต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เมื่อเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้ว ถือเป็นพันธะผูกพันที่จะจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร

8. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้บังคับบัญชาควรตรวจสอบและฝึกฝนการใช้ภาวะผู้นำ ในด้านต่างๆ รวมถึงให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศองค์กร เพื่อให้กรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ หรือหน่วยงานอื่นที่สนใจ สามารถก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ โดยมีแนวทาง ดังนี้

8.1 สร้างบรรยากาศในการทำงานด้วยการมอบหมายงานต่างๆ ตามความรู้ความสามารถ ใช้นคนให้ถูกงาน (put the right man on the right job) รวมถึงสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โดยการจัดการฝึกอบรมความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานที่ชัดเจน ยุติธรรม มีการให้รางวัลเมื่อปฏิบัติงานดี และบทลงโทษเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด

8.2 กำหนดแนวทางในการทำงาน ให้เป็นไปตามข้อตกลงและมาตรฐานที่วางไว้ เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานแสดงออก ตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดเป้าหมาย โดยการจัดประชุมวางแผนก่อนการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดแนวทาง มอบหมายการปฏิบัติและความรับผิดชอบ รวมถึงจัดประชุมทบทวนภายหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) เพื่อสรุปปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง และแนวทางแก้ไขสำหรับการปฏิบัติในครั้งถัดไป

8.3 ยอมรับการมีส่วนร่วมและความสำเร็จของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการจัดให้มีงานเลี้ยงฉลอง หรืออาจมีการมอบเป็นรางวัลเล็กๆ น้อยๆ พร้อมกับยกย่อง ชมเชย ในแถวหรือการประชุมหน่วยงานประจำสัปดาห์ เช่น หน่วยงานของกองทัพอากาศจะกำหนดให้มีแถวประจำสัปดาห์ในทุกวันพฤหัสบดี เพื่อแจ้งข่าว ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของหน่วย อบรมการปฏิบัติตนของข้าราชการ รวมถึงจัดให้มีการประชุมภายในหน่วย (ภายหลังแถวประจำสัปดาห์) เพื่อให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

8.4 เพื่อให้มาตรฐานการปฏิบัติงานมีความถูกต้องทันสมัย จึงควรจัดตั้งทีมงานหรือคณะทำงานภายในหน่วยสำหรับตรวจสอบและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดทำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน กำหนด

ตัวชี้วัดตามผลงาน ชีตความสามารถ ให้มีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม โดยกำหนดเวลาในการประเมินฯ ประมาณมกราคม และมิถุนายน เพื่อเป็นข้อพิจารณาในการพิจารณาบำเหน็จหรือโยกย้ายในวาระ เมษายน และตุลาคม ต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

- ภาษาไทย
- กัลยา และฐิตา วานิชย์บัญชา. (2561). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานต์วี ถาวรพันธุ์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้บริหารกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ไชยสิทธิ์ ปิยะมาตย์. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนสายวิทยาการของกองทัพบก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- ดวงใจ เปลี่ยนบำรุง นิตยา ภัสสรศิริ ชูชาติ พวงสมจิตร และดิเรก วรรณเศียร. (2555). กลยุทธ์การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 2(1), 94-114.
- ดิวิชา สังคะ. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-13 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- นฤมล จิตรเอื้อ เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน และนลินธู ดิษฐ์สวัสดิ์. (2560). บทบาทภาวะผู้นำในการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 10(2), 1738-1754
- นิคม เจียรจินดา. (2559). บรรยากาศในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัท พี เอ พี แก๊ส แอนด์ ออยส์ จำกัด. *วารสารนวัตกรรมการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 4(1), 25-39.
- ประชาไท. (2561). 'กลาโหม' ตั้งศูนย์ไซเบอร์แต่ละเหล่าทัพขึ้นเป็นมิติหนึ่งของสงคราม. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2562, จาก <https://prachatai.com/journal/2018/02/75613>

- พิชิต ฤทธิ์เจริญ. (2547). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : เอิร์ส ออฟ คอร์ปอเรชั่น.
- วัลยา ชูประดิษฐ์. (2560). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและความผูกพันของพนักงานกับประสิทธิภาพของการของธุรกิจบริการ. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 6(2), 31-47.
- วีรพงษ์ ไชยหงษ์. (2558). *องค์กรแห่งการเรียนรู้*. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2562, จาก http://drweerapong.blogspot.com/2015/02/blog-post_6.html
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2556). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ วิสุทธิรัตนกุล, รวิภา ธรรมโชติ, พงศภักดิ์ ตรีรัตนเศรษฐ์ และประสารโชค ธนะนุติ. (2562). ความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์มหาวิทยาลัยไทย: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานเลขาธิการกองทัพอากาศ. (2561). *ผู้บัญชาการทหารเรือเป็นประธานเปิดศูนย์ไซเบอร์ กรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2562, จาก http://www.sctr.navy.mi.th/index.php/main/detail/content_id/7935
- ภาษาอังกฤษ**
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Kouzes, J. M. & Posner, B. Z. (2002). *The Leadership Challenge* (3th ed.). San Francisco : John Wiley & Sons, Inc.
- Litwin, G. H. & Stringer. R. A. (1968). *Motivation and Organization Climate*. Boston, Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Senge, P., Cambron-McCabe, N., Lucas, T., Smith, B., Dutton, J. & Kleiner, A. (2000). *Schools that work: a fifth discipline fieldbook for educators, parents, and everyone who cares about education*. 1st ed. New York: Doubleday.
- Senge, P. (2006). *The Fifth Discipline : The arts & practice of the learning organization*. New York : Doubleday
- Stringer, R. (2002). *Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect*, New Jersey ; Prentice Hall.
- Thailand Competitiveness. (2016). *IMD ประกาศผล World Talent Ranking 2019 จัดอันดับ 63 ประเทศด้านการสร้างบุคลากรเพื่อความสามารถในการแข่งขัน* สืบค้นเมื่อวันที่ 7 เมษายน 2563, จาก http://thailandcompetitiveness.org/topic_detail.php?lang=Th&ps=204
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introduction Analysis*. Tokyo, Japan: Hapa International Edition

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

จารุภัทร เลียงวงศ์¹

อริสา สารอง²

พิศสลัณณ์ ชำรงศักรกุล³

ณัชชาพนธ์ เปรมปิลิม⁴

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09-5492-7557 อีเมล : jarupathjie@gmail.com

รับเมื่อ 16 มิถุนายน 2563 ตอบรับเมื่อ 29 กรกฎาคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.24.002

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะหลักขององค์การ บรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะหลักขององค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง และ 3) ศึกษา การทำนายการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยมีสมรรถนะหลักขององค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวทำนาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป แบบวัดการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ แบบวัด สมรรถนะหลักขององค์การ แบบวัดบรรยากาศองค์การ แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1) การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ สมรรถนะหลักขององค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งอยู่ในระดับสูง 2) สมรรถนะหลักขององค์การ บรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 3) สมรรถนะหลักขององค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำนายการเป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีอำนาจในการทำนายการเป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้ได้ร้อยละ 66.30 โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำนายการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ดีที่สุด รองลงมา คือ สมรรถนะหลักขององค์การโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .522 และ .213 ตามลำดับ ส่วนบรรยากาศ องค์การไม่สามารถทำนายการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

คำสำคัญ : สมรรถนะหลักขององค์การ บรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ อาจารย์ ดร. ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

⁴ อาจารย์ ดร. ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The Relationships between Core Competency, Organizational Climate, Transformational Leadership Affecting a Learning Organization in a Private Company

Jarupath Jiengwong¹

Arisa Samrong²

Phitsaran Thamrongworakun³

Nuchchamon Pramepluem⁴

¹ Corresponding Author, Tel. 09 5492 7557, E-mail : jarupathjie@gmail.com

Received 16 June 2020; Accepted 29 July 2020

Abstract

In this thesis, the researcher has the following objectives: (1) to study core competency, organizational climate, transformational leadership, and a learning organization in a private company, (2) to examine the relationships between core competency, organizational climate, transformational leadership and a learning organization of the company under study, and (3) to predict the learning organization of the private company under investigation using core competency, organizational climate and transformational leadership as predictor variables. The sample population consisted of 200 employees at a private company. The research instruments were as follows: (1) a questionnaire eliciting demographical characteristics; (2) a learning organization scale; (3) a core competency scale; (4) an organizational climate scale and (5) a transformational leadership scale. The statistics used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The techniques of Pearson's product moment correlation coefficient (PPMCC) and multiple regression analysis (MRA) were also employed. Findings are as follows: 1. The learning organization, core competency, organizational climate and transformational leadership in a private company under study were at a high level. 2. Core competency, organizational climate and transformational leadership positively correlated with the learning organization at the statistically significant level of .05. 3. Core competency, organizational climate and transformational leadership could predict the learning organization at the statistically significant level of .05. The predictive power of the learning organization was at 66.30 percent. Transformational leadership could predict the learning organization at the highest level. In descending order was core competency with the regression standardized coefficients at .522 and .213. The organizational climate could not predict the learning organization.

Keywords : Core Competency, Organizational Climate, Transformational Leadership, Learning Organization

¹ Master student in Graduate Program, Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University.

² Assoc. Prof. Ph.D., Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

³ Ph.D., Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

⁴ Ph.D., Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

1. บทนำ

ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยีมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ระบบเศรษฐกิจมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อันเกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ องค์กรหลายแห่งได้มีการเรียนรู้ที่จะปรับตัวเพื่อแข่งขันและเสริมสร้างความมั่นคง ให้เกิดการเติบโตตามเศรษฐกิจ องค์กรจึงดำเนินการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และกลายเป็นแนวทางใหม่ที่ได้รับการสนใจเป็นอย่างมากในการพัฒนาประเทศให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อก้าวสู่สังคมฐานความรู้ (Knowledge Based Society) จึงมีการเปลี่ยนแปลงวิถีคิดและวิธีการทำงานของบุคคลและองค์กรในสังคมใหม่ให้เป็นสังคมฐานความรู้ ประชาชนมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ รวมทั้งมีการถ่ายทอดเชื่อมโยงความรู้ ความสามารถของตนสู่สังคมให้กว้างขวางและรวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันมีองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนพยายามให้องค์กรของตนเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยใช้ความรู้ การเรียนรู้ การจัดการความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร โดยที่บุคลากรในองค์กรทุกระดับมีการสร้างผลงานและขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ซึ่งกันและกันและแสดงออกทางความคิดได้อย่างอิสระ (Kaiser, 2000) ประกอบกับการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนเป็นผลให้สภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นยากต่อการคาดการณ์ ทั้งตัวผู้นำและองค์กรจึงควรมีการทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมให้ดี เพื่อช่วยให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2556)

นอกจากนี้สมรรถนะหลัก เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ เพราะสมรรถนะหลัก คือความสามารถหลักที่คาดหวังให้บุคลากรทุกคนจำเป็นจะต้องมี เป็นความสามารถที่กำหนดขึ้นจากความจำเป็นที่ต้องการให้พนักงานทุกคนมีเหมือนกัน เพื่อทำให้งานขององค์กรประสบผลสำเร็จ เป็นความสามารถที่ทุกคนจะต้องมีและมีความสามารถหลักนี้จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2556) สมรรถนะหลักขององค์กรที่เกิดจากการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กรมากำหนดสมรรถนะขององค์กรเพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีการยึดถือยังเป็นแนวทางการพัฒนาความสามารถของบุคลากรและแนวทางการบริหารองค์กรทั้งเชิงนโยบายและสภาพ

แวดล้อม เพื่อให้บุคลากรขององค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในองค์กร โดยการกำหนดเป้าหมายขององค์กรและกลยุทธ์รวมถึงโครงสร้างภาพรวมของบรรยากาศองค์กรด้วย ซึ่งสิ่งต่างๆ ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กร

เมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลต่อการบริหารจัดการ ซึ่งผู้บริหารถือเป็นส่วนสำคัญในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่ได้กล่าวในข้างต้นที่จะส่งผลให้องค์กรซึ่งเติบโตและสามารถดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่สามารถหลีกเลี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงได้ การเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพนั้นมีสิ่งสำคัญที่ทำนายผู้นำจำนวนมาก คือ การจัดการบุคลากรระหว่างกระบวนการเปลี่ยนแปลง และการจัดการปัญหาการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและการขาดผู้นำที่มีประสิทธิภาพเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้เกิดความพยายามในการเปลี่ยนแปลงล้มเหลว ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงจะสำเร็จได้ผู้นำจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลงทุกขั้นตอน ทำให้กลยุทธ์ที่ผู้นำใช้จึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์เหล่านี้ รวมถึงการสื่อสารเหตุผลที่ชัดเจนการเปิดเผยมีแนวทางการเปลี่ยนแปลง การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถของบุคลากร การส่งเสริมสนับสนุนและจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญในขั้นเริ่มต้นของกระบวนการการเปลี่ยนแปลงไม่ย่อท้อเมื่อเกิดปัญหา ให้การยอมรับและให้รางวัลแก่บุคลากรที่ทุ่มเทในการทำงาน จัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพดำเนินการเปลี่ยนแปลงอย่างโปร่งใสและมีแผนการรองรับ การต่อต้าน (Lussier, 2010) รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้ทั้งในการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ ออกแบบโครงสร้างที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ออกแบบระดับที่เอื้อต่อการเรียนรู้เพื่อเปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างพนักงานและผู้บริหารและทำหน้าที่เป็นฝ่ายสนับสนุนและให้คำปรึกษาเพื่อสร้างโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา และเปลี่ยนแปลงขนาดและจำนวนบุคลากรของหน่วยงาน รวมทั้งเปลี่ยนวิถีคิดและวิธีการทำงานของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สอดคล้องกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และเพิ่มขีดความสามารถของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความหลากหลายมากขึ้นพร้อมกับกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปสู่ผู้บริหารตามสายงานต่างๆ และพนักงานจะต้องมีความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเองมากขึ้น (วันชัย สุขตาม, 2559) ในขณะที่

บางองค์การต้องประสบกับปัญหาทั้งทางด้านการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานปิดตัวลง ในที่สุด ดังนั้นเพื่อการรับมือเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง ในปัจจุบัน องค์การต้องมีการเตรียมการรับมือเพื่อความอยู่รอดและประสบความสำเร็จ และเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและทำงานอย่างเต็มศักยภาพซึ่งจะช่วยสร้างความแข็งแกร่งและได้เปรียบในการแข่งขันในเชิงธุรกิจ และสามารถนำองค์การสู่การแข่งขันในยุคดิจิทัลได้

ในการดำเนินธุรกิจองค์การต้องมีการปรับตัวเพื่อที่จะพัฒนาให้ก้าวหน้าในโลกของการแข่งขันธุรกิจ Andrews (1971) ได้กล่าวว่า การปรับตัวมีความเกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การแข่งขัน และการวางกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ไม่มีผู้ประกอบการใดที่สามารถอยู่รอดได้ตลอดโดยไม่มีการปรับตัว ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งระดับของการปรับตัวขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่างๆ การปรับตัวมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจในหลายๆ มิติ เช่น การผลิตสินค้า บริการ การตลาด ช่องทางการจัดจำหน่าย บุคลากร การเงิน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ นอกจากนั้นการปรับตัวนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องของกิจการ ในบริบทของผู้ประกอบการขนาดเล็กแล้ว การปรับตัวขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการจัดการหลายๆ อย่าง เช่น กลยุทธ์การแข่งขัน โครงสร้างองค์กร ซึ่งบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่มีดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์กรรม โดยปัจจุบันมีการปรับรูปแบบของธุรกิจเป็นการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านและสินค้าเชิงพาณิชย์ เนื่องด้วยบริษัทก่อตั้งมายาวนานและคงอยู่ในประเทศไทยมากกว่า 100 ปี จำเป็นต้องมีการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้้องค์การเติบโตและสามารถแข่งขันในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันได้

จากสาเหตุข้างต้นจึงทำให้สนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์การ บรรยายาขององค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ดังนั้นงานวิจัยเรื่องนี้จึงได้เกิดขึ้นเพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการส่งเสริมการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ส่งเสริมวางรากฐานสมรรถนะหลักขององค์การ บรรยายาขององค์การ

พัฒนาศักยภาพระดับผู้บริหารเรื่องภาวะผู้นำให้สอดคล้องกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในภาพรวมขององค์การต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักขององค์การ บรรยายาขององค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะหลักขององค์การ บรรยายาขององค์การและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

2.3 เพื่อศึกษาการทำนายการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยมีสมรรถนะหลักขององค์การ บรรยายาขององค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวทำนาย

3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 สมรรถนะหลักขององค์การมีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

3.2 บรรยายาขององค์การมีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

3.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

3.4 สมรรถนะหลักขององค์การ บรรยายาขององค์การและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำนายการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งได้

4. การทบทวนวรรณกรรม

4.1 การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

แนวความคิดขององค์การแห่งการเรียนรู้เป็นแนวความคิดการบริหารงานที่มีประยุกต์ใช้ระบบการบริหารงานรูปแบบอื่นที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาองค์การควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรเพื่อให้พร้อมที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและพัฒนารวมทั้งองค์การที่จะอยู่รอดและสามารถแข่งขันได้ จะต้องเป็นองค์กรที่สร้างความสามารถของพนักงานให้มีการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องในองค์กรนั้นก็คือ การสร้างองค์การไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มาของแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคคลผู้มีความสนใจเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้และเขียน เผยแพร่ผลงานจนเป็นที่ยอมรับคือ Senge (1990) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแนวความคิดขององค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990)

เป็นแนวทางในการวิจัยโดยกำหนดนิยามของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) หมายถึงองค์การที่มีการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมให้บุคลากรขององค์การเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถของตนเองและสมาชิกในองค์การ เพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การร่วมกันมาเป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมีความรอบรู้ (Personal Mastery) 2) การมีแบบแผนความคิด (Mental Model) 3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) 4) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และ 5) การคิดเชิงระบบ (System Thinking)

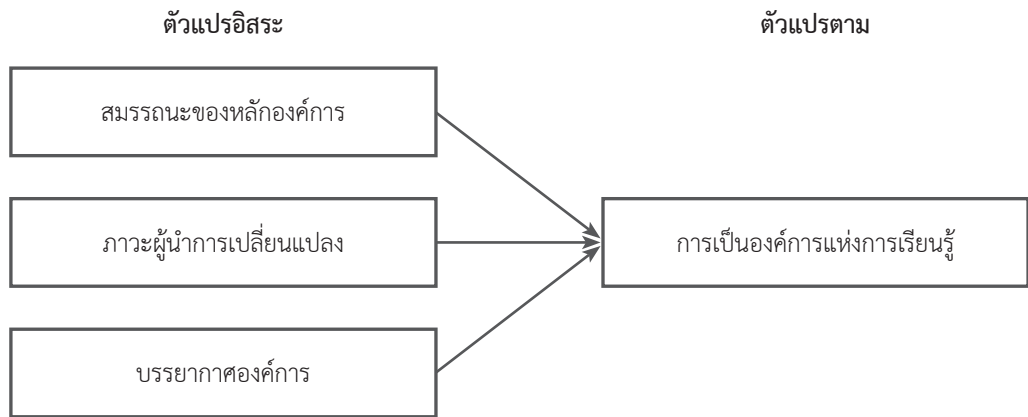
4.2 สมรรถนะหลักขององค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงานเกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (Competency) และ McClelland (1973) ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence Rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนที่เปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) ที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อ

ตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้ (สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ, 2548) โดยจากการศึกษาข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งมีการกำหนดสมรรถนะขององค์การไว้ในคู่มือพนักงานและแบบประเมินด้านศักยภาพในการทำงาน (Competency) พบว่าได้มีการกำหนดสมรรถนะหลักเพื่อให้บุคลากรได้ยึดปฏิบัติร่วมกัน โดยบุคลากรจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยทำการสร้างแนวทางของสมรรถนะหลักขององค์การจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และคุณค่า โดยได้มีการกำหนดสมรรถนะหลักขององค์การขึ้น 4 ข้อ ได้แก่ 1) การบริการที่ดีและมีคุณภาพ (Service Mind) 2) ความภูมิใจในองค์การ (Pride of Organization) 3) การสื่อสารภายในองค์การ (Communication) และ 4) คุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน (Morality & Ethics)

4.3 บรรยากาศขององค์การ

บรรยากาศขององค์การ (Organizational Climate) ส่งผลต่อพนักงานในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อมเนื่องจากการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์การต่อสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน รวมถึงมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมในการทำงาน โดย Steer and Porter (1979) กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศขององค์การว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคลรวมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ในที่นี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การ ซึ่งหมายถึง การรับรู้ หรือความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์การซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ โดยสามารถจำแนกองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การแบ่งเป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) โครงสร้าง (Structure) 2) เทคโนโลยี (Technology) 3) ความอบอุ่น (Warmth) 4) การสนับสนุน (Support) 5) การให้รางวัล (Rewards) 6) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation) และ 7) ความเสี่ยง (Risk)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4.4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ผู้นำเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะการมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพสามารถนำพาองค์กรไปสู่การเติบโตได้ หรือหากผู้นำขาดประสิทธิภาพองค์กรอาจล่มสลายไปในที่สุด การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำเป็นเรื่องที่นักวิชาการให้ความสำคัญและมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งทางด้านพฤติกรรมของผู้นำ คุณลักษณะของผู้นำที่ดี และอื่นๆ เนื่องจากโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพแวดล้อม และเทคโนโลยีต่างๆ การศึกษาภาวะผู้นำจึงได้มุ่งเน้นถึงการค้นหารูปแบบของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของผู้ตาม และแนวคิดที่ได้รับความนิยมในการบริหารงานในยุคปัจจุบันคือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) Bass and Avolio (1994) ได้ใช้เครื่องมือประเมินภาวะผู้นำหลายปัจจัย (MLQ) เป็นเกณฑ์ในการแบ่งแยกจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยแบ่งภาวะผู้นำออกเป็น 3 แบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยปละละเลย (Laissez-Faire Leadership) ซึ่งเป็นการเสนอรูปแบบของภาวะผู้นำในกระบวนทัศน์ใหม่ที่เรียกว่าแบบจำลองภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเต็มรูปแบบ (Model Of The Full Range Of Leadership) ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Bass and Avolio (1994) สรุปได้ว่า การที่ผู้นำสามารถสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยผู้นำได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้ตาม มีการสนับสนุนส่งเสริมและจูงใจให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของทีมและองค์การมากกว่า

ผลประโยชน์ของตนเอง องค์ประกอบที่สำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถสรุปได้ ดังนี้ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) และ 4) การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration)

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ประจำสำนักงานกลางของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 273 คน ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 200 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิไม่เป็นสัดส่วน (Non-Proportional Stratified Random Sampling) แบ่งชั้นภูมิตามสายงานที่สังกัด

5.2 การสร้างเครื่องมือ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ผู้วิจัยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน การคำนวณหาค่า ความตรงเชิงเนื้อหา สอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index Of Item Objective Congruence-IOC) ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แบบสอบถาม ทั้ง 4 ชุด มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 แล้วทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท

เอกชน จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้แต่ละฉบับมาวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Correlation Item-Total Correlation) มีค่าตั้งแต่ .20 ขึ้นไป ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 ถือว่าข้อคำถามนั้นนำมาใช้ได้ผลการตรวจสอบพบว่าข้อคำถามแต่ละแบบวัดมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .216-.932 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับโดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมากกว่า .7 ขึ้นไปถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ (รัตนาศิริพานิช, 2535) โดยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เท่ากับ .873 สมรรถนะหลักขององค์การ เท่ากับ .780 บรรยากาศองค์การ เท่ากับ .895 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เท่ากับ .821 สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างตัวแปร ได้แก่ สมรรถนะหลักขององค์การ บรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับ การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ใช้สถิติวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient analysis) และการวิเคราะห์เพื่อทำนายการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยมีตัวแปรสมรรถนะหลักขององค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยใช้การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นตัวทำนาย โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการด้วยวิธี Enter

6. ผลการวิจัย

6.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 200 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี

จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่หรือ เจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และสังกัดสายงานปฏิบัติการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

6.2 การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.12$, $SD = .13$) และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการเรียนรู้เป็นทีมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.21$, $SD = .44$) รองลงมาคือ ด้านการมีความรอบรู้ ($\bar{X} = 4.17$, $SD = .14$) และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.99$, $SD = .29$) สมรรถนะหลักขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.20$, $SD = .22$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของสมรรถนะหลักขององค์การทั้ง 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการบริการที่ดีและมีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$, $SD = .31$) รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารภายในองค์การ ($\bar{X} = 4.15$, $SD = .27$) และด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.14$, $SD = .28$) บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.21$, $SD = .14$) และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านของบรรยากาศองค์การทั้ง 7 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.47$, $SD = .32$) รองลงมาคือ ด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 4.35$, $SD = .24$) และด้านความอบอุ่นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .30$) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$, $SD = .16$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$, $SD = .24$) รองลงมาคือ ด้านการมีอิทธิพลอย่างอุดมการณ์ ($\bar{X} = 4.08$, $SD = .16$) และด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .32$)

6.3 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง

สมรรถนะหลักขององค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ดังข้อมูลที่ปรากฏในตารางที่ 1-3

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์การกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

สมรรถนะหลักขององค์การ	การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้					
	การมีความรอบรู้	การมีแบบแผนความคิด	การมีวิสัยทัศน์ร่วม	การเรียนรู้เป็นทีมทำงาน	การคิดเชิงระบบ	รวม
1. การบริการที่ดีและมีคุณภาพ	.038	-.149*	.573*	.375*	-.426*	.256*
2. การสื่อสารภายในองค์กร	.035	-.133	.678*	.419*	-.300*	.388*
3. ความภูมิใจในองค์กร	-.224*	-.467*	.751**	.678*	.014	.558*
4. คุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน	.175*	-.176*	.730*	.493*	-.269*	.487*
รวม	.717*	.271*	.074	-.076	.009	.227*

* $p < .05$

จากตารางที่ 1 แสดงผลสมรรถนะหลักขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .227 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะหลักขององค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

บรรยากาศองค์การ	การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้					
	การมีความรอบรู้	การมีแบบแผนความคิด	การมีวิสัยทัศน์ร่วม	การเรียนรู้เป็นทีมทำงาน	การคิดเชิงระบบ	รวม
1. ด้านโครงสร้าง	.164*	-.326*	-.072	.252*	.911*	.457*
2. ด้านเทคโนโลยี	.431*	-.085	-.226*	.018	.873*	.362*
3. ด้านความอบอุ่น	-.326*	-.326*	.708*	.523*	-.397*	.286*
4. ด้านการสนับสนุน	-.273*	-.529*	.757*	.759*	-.085	.536*
5. ด้านการให้รางวัล	-.252*	-.381*	.528*	.507*	-.254*	.259*
6. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	-.157*	-.528*	.881*	.803*	-.124	.626*
7. ด้านความเสี่ยง	-.172*	-.371*	.781*	.647*	-.298*	.455*
รวม	-.154*	-.646*	.855*	.888*	.143*	.748*

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 แสดงผลบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .748 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บรรยากาศองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้					
	การมีความรอบรู้	การมีแบบแผนความคิด	การมีวิสัยทัศน์ร่วม	การเรียนรู้เป็นทีมทำงาน	การคิดเชิงระบบ	รวม
1. การมีอิทธิพลอย่างอุดมการณ์	.173*	-.319**	.076	.310*	.803*	.515*
2. การสร้างแรงบันดาลใจ	-.086	-.513**	.766*	.746*	.253*	.726*
3. การกระตุ้นการใช้ปัญญา	-.630*	-.565*	.591*	.638*	-.118	.287*
4. การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล	-.196*	-.627**	.244*	.544*	.736*	.530*
รวม	-.232*	-.694*	.640*	.800*	.540*	.744*

* $p < .05$

จากตารางที่ 3 แสดงผลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .744 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.4 การทำนายการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยมีสมรณะหลักขององค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวทำนาย ดังข้อมูลที่ปรากฏในตาราง 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการด้วยวิธี Enter

ตัวแปรทำนาย	B	SE _B	β	t	p
สมรณะหลักขององค์การ	.128	.045	.213	2.846*	.005
บรรยากาศองค์การ	.179	.094	.198	1.896	.059
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	.445	.059	.552	7.483*	.000
$R = .814, R^2 = .663, \text{Adj } R^2 = .658, F = 128.475 (p = .000), a = 1.025$					

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์อำนาจในการทำนายการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ร้อยละ 66.30 ($R^2 = .663$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำนายการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ดีที่สุด รองลงมา คือ สมรณะหลักขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .552 และ .213 ตามลำดับ ส่วนบรรยากาศองค์การไม่สามารถทำนายการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสามารถเขียนสมการในการทำนายรูปแบบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการทำนายการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y_{LO} = 1.025 + .128X_{CC} + .179X_{OC} + .445X_{TL}$$

สมการทำนายการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Z score)

$$Z_{LO} = .213Z_{CC} + .198Z_{OC} + .552Z_{TL}$$

7. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์กร บรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

7.1 สมรรถนะหลักขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสามารถทำนายการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าการที่องค์กรมีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการสื่อสารภายในองค์กร มีความภูมิใจในองค์กร รวมทั้งมีประสิทธิภาพและการบริการที่ดี ล้วนเป็นตัวส่งเสริมให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพา ปานเพชร (2560) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารสามารถทำนายการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้

7.2 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การไม่ส่งผลทำนายกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ถึงแม้ว่าจะมีความสัมพันธ์กันแต่อาจไม่มากพอที่จะทำนายการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้มาจากลักษณะของบรรยากาศองค์การเป็นลักษณะทางสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยจากองค์ประกอบ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุน และด้านโครงสร้างเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมให้องค์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ นุชนาฏ หินอ่อน (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน ด้านการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านความยืดหยุ่นและความอิสระในการทำงาน และด้านรางวัลและผลตอบแทนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึง อัจฉรา รักพงษ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้ โลตัสสาขามินบุรี) ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม

จำกัด (เทสโก้ โลตัสสาขามินบุรี) อยู่ในระดับปานกลาง และการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้ โลตัสสาขามินบุรี) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้ โลตัสสาขามินบุรี) ทั้ง 9 ข้อและยังสอดคล้องกับ ดวิชา สังคหะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-13 ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การและความเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้โดยรวมในระดับสูง เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ พบว่าบรรยากาศองค์การกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ร่วมพยากรณ์ความเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ร้อยละ 52.10

7.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสามารถทำนายการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะ ลักษณะของภาวะผู้นำที่มีการสร้างแรงบันดาลใจเป็นตัวการกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการพัฒนาความสามารถ เพื่อก้าวไปสู่ กระบวนการเปลี่ยนแปลง ให้บรรลุตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ เกิดความตระหนักรู้ในการกิจวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับสนธยา จินตามุกข์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับภัคศิริ แอนินทน (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลนครธน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลนครธน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และงานวิจัยของอภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา (2559) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถร่วมพยากรณ์ได้ดี ประกอบด้วยด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

พหุคูณเท่ากับ 0.646 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับภัสราภรณ์ อยู่มาก (2559) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะหลักขององค์การบรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดย สมรรถนะหลักขององค์การและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำนวยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ได้ ดังนั้นผู้วิจัย ให้ข้อเสนอแนะต่อไปนี้

8.1.1 องค์การควรส่งเสริมให้พนักงานมีสมรรถนะหลัก เช่น การจัดฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีการบริการที่ดีและมีคุณภาพ ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน โดยการปลูกฝังผ่านสื่อต่างๆ การสื่อสารภายในองค์การที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมากขึ้น ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักที่องค์การตั้งขึ้น เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ รวมถึงการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์การเพื่อเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

8.1.2 องค์การควรสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศองค์การที่ดี โดยการจัดโครงสร้างองค์การ ที่เหมาะสมชัดเจน การให้รางวัล การสร้างความอบอุ่นและสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในงานที่จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น และการสร้างกิจกรรมให้พนักงาน เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันยิ่งขึ้น เพื่อเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานรับรู้ถึงบรรยากาศองค์การที่ดีและสามารถปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย และองค์การควรชี้แจงเป้าหมายและพันธกิจขององค์การให้พนักงานได้รับทราบ ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจ กฎระเบียบบางอย่างขององค์การ การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยอาจจะผ่านแบบแสดงความคิดเห็น หรือ กล้องจดหมาย และจัดกิจกรรมเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามาแสดงความคิดเห็น เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และมุมมองที่

แตกต่างกัน ทั้งในหน่วยงานและในภาพรวมขององค์การ เพื่อสร้างความเข้าใจ ระหว่างองค์การและพนักงาน

8.1.3 องค์การควรส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชามีคุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชา ด้วยการสนับสนุนส่งเสริมและจูงใจให้เกิดการสร้างสรรคผลงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของทีมและองค์การมากกว่าผลประโยชน์ของตนเอง การแสดงออกถึงการมีวิสัยทัศน์ และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ใต้บังคับบัญชารวมถึงการให้ข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ ทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย กระตุ้นให้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ในการหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหา ให้ความใส่ใจต่อความต้องการความสำเร็จและความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการสนับสนุนช่วยเหลือ คำแนะนำ และส่งเสริมในความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน การติชมอย่างมีเหตุผล รวมถึง การคำนึงถึง ปัจเจกบุคคล ในการมอบหมายภาระงานที่ตรงตามความสามารถแต่ละบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจกับพนักงานให้เห็นความสำคัญ ในการปฏิบัติตามเป้าหมายและองค์การควรนำภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรที่จะขึ้นไปสู่ระดับผู้บริหารในอนาคต รวมการนำคุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการใช้เป็นหนึ่งแนวทางในการคัดเลือกผู้บริหารใหม่ที่จะเข้ามาร่วมบริหารงานในองค์การ

8.1.4 องค์การสามารถสร้างแบบวัด หรือจัดหาแบบวัดเกี่ยวกับสมรรถนะหลักขององค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติเื้อต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรศึกษาตัวแปรทางด้านจิตวิทยาอื่นๆ เช่น การรับรู้ความสามารถแห่งตน การคิดสร้างสรรค์ การสนับสนุนจากองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

8.2.2 การวิจัยครั้งต่อไปอาจนำวิธีการวิจัยการเก็บข้อมูลอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ การสร้างสถานการณ์ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีความสมบูรณ์มากขึ้นและสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้นด้วย

9. เอกสารอ้างอิง ภาษาไทย

- ดวิษา สังคหะ. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-1* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์, สงขลา.
- นุชนาฏ หินอ่อน. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2556). *ทฤษฎีองค์การ: มุมมองต่างกระบวนทัศน์*. สมุทรปราการ: ดี.เค. ปรีณติงเวิลต์
- พรทิพา ปานเพชร. (2560). *ประสิทธิผลการสื่อสารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- พเยาว์ สุดรัก. (2553). *ศึกษาสมรรถนะหลักของผู้บริหารของสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ภัสราภรณ์ อยู่มาก. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ภัคสิริ แอนิน. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลนครธน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- รัตนาศิริพานิช. (2535). *การทดสอบการวัดผลทางจิตวิทยา*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- วันชัย สุขตาม. (2559). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ*. สุรินทร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
- สนธยา จินตามุกข์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาคักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- อัจฉรา รักพงษ์. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่นซิสเต็ม จำกัด (เทคโก้ โลจิสติกส์)* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อาภรณ์ ภูววิทย์. (2556). *101 HR Tools for Success*. กรุงเทพมหานคร: เอชอาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา. (2559). *อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

ภาษาอังกฤษ

- Andrews, K. (1971). *The Concept of Corporate Strategy*. Homewood. IL: Dow Jones-Irwin.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (Eds.). (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lussier, R. N. (2010). *Human Relations in Organizations: Applications and Skill Building* (7th ed). Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- Kaiser, S. M. (2000). *Mopping the learning organization: Exploring a model of organization learning*. Louisiana: Louisiana State University.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- Senge, P.M. (1990). *The Fifth Discipline*. The art and practice of the learning organization. London: Random House.
- Steer, R. M., & Porter, L. W. (1979). *Motivation and work behavior* (2nd ed). New York : McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed). New York: Harper and Row Publications.

รูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09-6978-8456 อีเมล : nissorn@gmail.com
รับเมื่อ 9 มีนาคม 2563 ตอบรับเมื่อ 25 พฤษภาคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.24.003

นิสสรณ์ บำเพ็ญ ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตรวมถึงเพื่อทดสอบประสิทธิภาพและเพื่อหาประสิทธิผลของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานบริษัท ชันแฟลก (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการรูปแบบจำนวน 242 คน กลุ่มตัวอย่างในการทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบจำนวน 43 คน และกลุ่มตัวอย่างในการหาประสิทธิผลของรูปแบบ จำนวน 30 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียน โดยการหา t-test for Dependent Samples ผลการวิจัยพบว่า 1) ได้รูปแบบการถ่ายทอดความรู้ CCC Model ประกอบด้วย 1. เนื้อหาความรู้ในการปฏิบัติงาน 2. กระบวนการพัฒนาหลักสูตร และ 3. กระบวนการถ่ายทอดความรู้หรือสอนงาน 2) ประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประสิทธิภาพเท่ากับ 85.67/88.37 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 85/85 และ 3) ประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตพบว่า 3.1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนตามรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3.2) ผู้เข้ารับการอบรมตามรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : รูปแบบ การถ่ายทอดความรู้ การเรียนรู้ตลอดชีวิต

¹ อาจารย์ ดร. ประจักษ์วิชาพื้นฐานการศึกษาศาสตรมหาวิทาลัยรามคำแหง

Knowledge Transfer Model In The Textile Indutry to Enhance Lifelong Learning

¹ Corresponding Author, Tel 09 6978 8456, E-mail : nissorn@gmail.com
Received 9 March 2020; Accepted 25 May 2020

Nissorn Bumpen ¹

Abstract

This research was conducted to develop and determine the effectiveness of the knowledge transfer model in the textile industry to enhance lifelong learning. The sample group recruited from the staff of Sunflag (Thailand) Ltd. They were also divided into 2 groups: (1) a sample group of 242 people to study about needs and problem; and (2) a sample group of 43 people to determine the efficiency of the knowledge transfer model. The data was analyzed by determining percentage, mean and standard deviation. The pre-test and post-test learning outcomes were compared by a determining t-test for the dependent samples. The research findings can be summarized as follows: 1. The knowledge transfer model in the textile industry to enhance lifelong learning is CCC Model consisting of three elements including 1) Content 2) Course 3) Coaching 2. According to the findings, the efficiency of the knowledge transfer model in the textile industry to enhance lifelong learning was 85.67/8.37, which was higher than the standard criteria of 85/85. 3. The findings on the effectiveness of the knowledge transfer model in the textile industry to enhance lifelong learning were as follows: 3.1) The staff in textile industry who studied with knowledge transfer model in the textile industry was found to have the post-test score more than the pre-test score with a statistical significance of .05 ($p < .05$). The test reliability is 0.85 and 3.2) The staff in textile industry who studied with knowledge transfer model in the textile industry to enhance lifelong learning had a high level of satisfaction ($\bar{X}$ 4.35).

Keywords : Model, Knowledge transfer, Lifelong learning

¹ Lecturer, Foundation of Education, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

1. บทนำ

ด้วยสภาพของการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจในปัจจุบัน ทำให้องค์กรทั้งหลายต่างก็พยายามที่จะหาแนวทางหรือกลยุทธ์ต่างๆ มาเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรของตน ให้สามารถอยู่รอดได้ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว กลยุทธ์หนึ่งที่ขึ้นว่ามีความสำคัญมากซึ่งหลายๆ องค์กรต่างพยายามที่จะนำไปใช้เพื่อพัฒนาองค์กรของตนเอง นั่นก็คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรในองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (Strategic HRM) ที่เน้น “การสร้างทุนมนุษย์” (Human Capital Building) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มากกว่าการจับคู่คนให้เหมาะสมกับงาน (พสุธิตา ตันตราจิณ และคณะ, 2559) สำหรับการพัฒนาบุคลากรในองค์กร สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นสิ่งสำคัญคือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหา ความรวดเร็วและแม่นยำในการเห็นการฟัง ทักษะการพูด การเขียน ความอดทนต่อความเครียดต่อความเหนื่อยล้า การพัฒนาบุคลากรขององค์กรต้องให้ความสำคัญต่อความแตกต่างในบุคลากรแต่ละคน พยายามจัดการกับบุคลากรที่แตกต่างกันปรับใช้พฤติกรรมเพื่อประโยชน์และบรรลุเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับ ชูชัย สมितिไกร (2556) ที่กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่นักจัดการฝึกอบรมหรือผู้บังคับบัญชาควรจะทำให้ความสนใจเนื่องจากผู้รับการอบรมแต่ละคนอาจมีความถนัด (Aptitude) และความสามารถ (Attitude) ไม่เท่ากัน อาจส่งผลต่อความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคล ดังนั้นจึงควรวางรูปแบบวิธีการพัฒนาให้เหมาะสมกับระดับความถนัดของแต่ละคน และ อารณ ภูวิทยาพันธุ์ (2552) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งทำให้ผู้บังคับบัญชามีความปรารถนาที่จะพัฒนาความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นอย่างไรก็ตามพบว่าคำถามที่ผู้บังคับบัญชามีมักจะถามถึงบ่อยคือ “เมื่อรู้แล้วว่าความสามารถใดเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนานักแล้วจะมีเครื่องมือใดในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น” ผู้บังคับบัญชาจะมักคิดถึงแต่เพียงเครื่องมือการฝึกอบรม

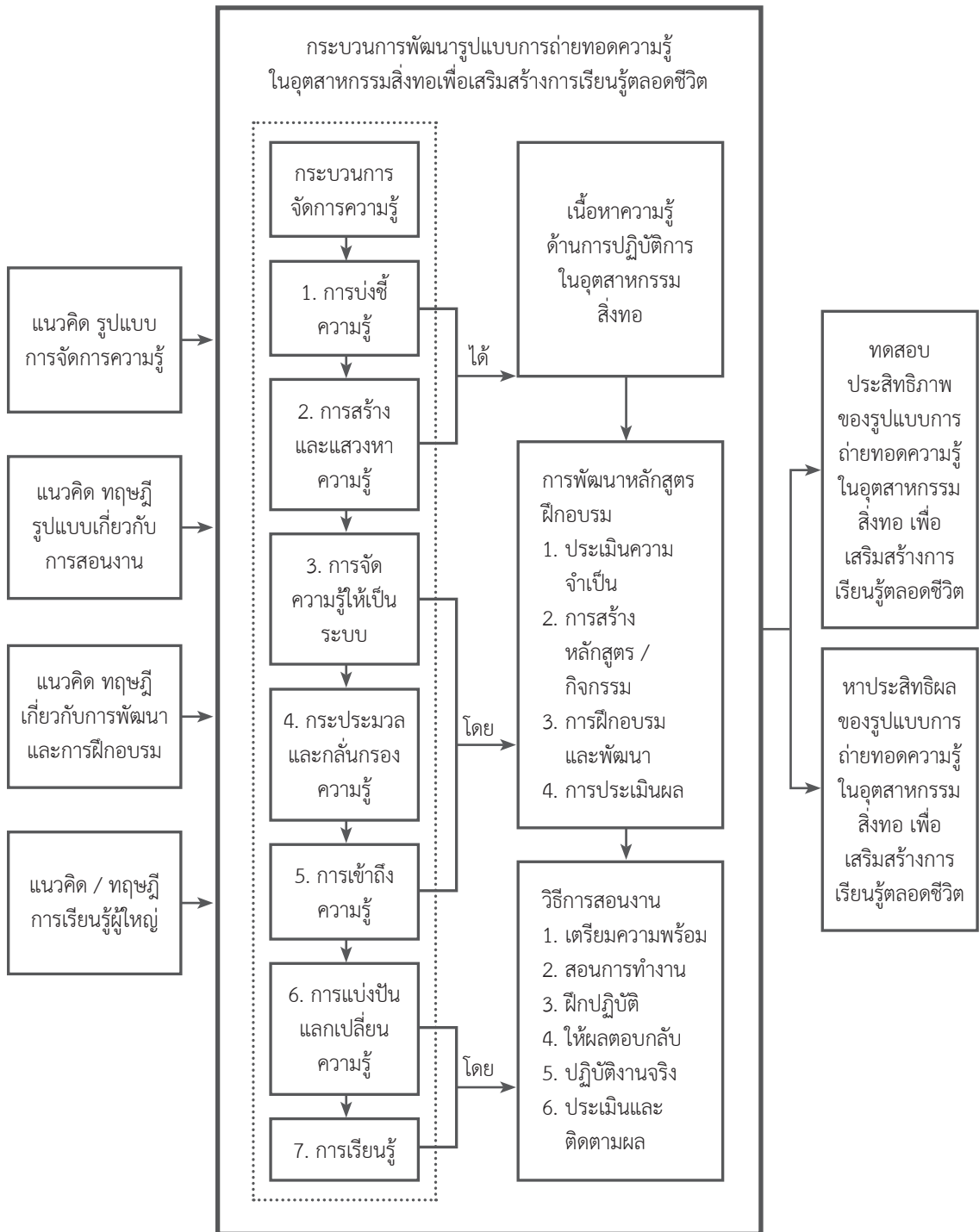
ที่ต้องเข้าห้องเรียน (Classroom Training) เท่านั้น การถ่ายทอดความรู้ของคนในองค์กรนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เป็นกระบวนการแบ่งปันความรู้ที่ถูกถ่ายทอดจากคนหนึ่งไปยังอีกคน กลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่ม หรือจะเป็นจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กร กล่าวคือเป็นการถ่ายทอดความรู้จากผู้รู้ไปยังผู้ที่ต้องการความรู้หรือการได้มาซึ่งความรู้ของผู้ที่ต้องการความรู้ (ประพนธ์ ผาสุกยัต, 2549) จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรในองค์กร จำเป็นจะต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือแม้กระทั่งพนักงานให้ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและหน้าที่รับผิดชอบและมีความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงให้สามารถพัฒนาบุคลากรได้อย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเกิดความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อพัฒนารูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 2.2 เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 2.3 เพื่อหาประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดและรูปแบบของการจัดการความรู้แนวคิด ทฤษฎี รูปแบบเกี่ยวกับการสอนงานแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาและการฝึกอบรม และแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการดำเนินการวิจัยในลักษณะวิจัยและพัฒนา (Research and Development)

4.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

4.1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 242 คน

4.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 43 คน โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ทำการทดลองใช้แบบหนึ่งต่อหนึ่ง (One-to-one Method) เป็นการทดสอบกับพนักงาน จำนวน 3 คน

ขั้นตอนที่ 2 ทำการทดลองใช้กับกลุ่มเล็ก (Small Group Pilot) เป็นการทดสอบกับพนักงาน จำนวน 10 คน

ขั้นตอนที่ 3 ทำการทดลองแบบภาคสนาม (Field Test) เป็นการทดสอบพนักงาน จำนวน 30 คน

4.1.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการหาประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 30 คน

4.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

4.2.1 ขั้นที่ 1 ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมีขั้นตอนการศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น ได้แก่ 1. ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัย และ 2. ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการของประชากรโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

4.2.2 ขั้นที่ 2 การพัฒนารูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1. สร้างรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต และหาความสอดคล้องของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่า 0.80-1.00

2. สร้างเครื่องมือประกอบการเรียนรู้ และเครื่องมือประเมินผลการเรียนรู้ และหาความเหมาะสมเครื่องมือ

ดังกล่าวโดยผู้เชี่ยวชาญ ผลที่ได้คือ 1. แผนการเรียนรู้กระบวนการถ่ายทอดความรู้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คือ 0.85-1.00 และ 2. แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้กระบวนการถ่ายทอดความรู้ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คือ 0.70 - 1.00 ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความยากง่าย (p) = 0.39 - 0.65 ค่าอำนาจจำแนก (r) = 0.44 - 0.59

4.2.3 ขั้นที่ 3 การประเมินรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1. การทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทำการทดสอบเพื่อหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 85/85 ประสิทธิภาพ โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 43 คนโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และใช้วิธีการจับฉลาก ซึ่งแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการทดลองใช้แบบหนึ่งต่อหนึ่ง (One-to-One Method) เป็นการทดสอบกับพนักงาน จำนวน 3 คน เพื่อทดสอบคุณภาพเบื้องต้น โดยการสังเกต สอบถามและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อใช้ทดลองในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 ทำการทดลองใช้กับกลุ่มเล็ก (Small Group Pilot) เป็นการทดสอบกับพนักงาน จำนวน 10 คน ดำเนินการเช่นเดียวกับการทดลองใช้แบบหนึ่งต่อหนึ่ง (One-to-One Method) เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ขั้นตอนที่ 3 ทำการทดลองแบบภาคสนาม (Field Test) เป็นการทดสอบพนักงาน จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 85/85

2. การหาประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยใช้

2.1 แบบแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ทั้งก่อนและหลังการอบรม

2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจในรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต

5. ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย สรุปได้ดังนี้

5.1 การพัฒนากระบวนการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากผลการวิจัยทำให้ได้ทำให้ต้องประกอบของรูปแบบ ดังนี้

5.1.1 แนวคิดพื้นฐานและความสำคัญ อธิบายสภาพปัญหาและความต้องการรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ รวมถึงความสำคัญของการถ่ายทอดความรู้

5.1.2 ลักษณะสำคัญของรูปแบบ อธิบายลักษณะสำคัญของรูปแบบให้สอดคล้องกับหลักการที่กำหนดไว้ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบได้แก่ 1. เนื้อหาความรู้ในการปฏิบัติงาน (Content) ประกอบด้วย 1.1 การบ่งชี้ความรู้ 1.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ 1.3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 1.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 1.5 การเข้าถึงความรู้ 1.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 1.7 การเรียนรู้ 2. กระบวนการพัฒนาหลักสูตร (Course) ประกอบด้วย 2.1 การประเมินความจำเป็น 2.2 การสร้างหลักสูตร/กิจกรรม 2.3 การฝึกอบรมและพัฒนา 2.4 การประเมินผล และ 3. กระบวนการถ่ายทอดความรู้หรือสอนงาน (Coach) ประกอบด้วย 3.1 เตรียมความพร้อม 3.2 สอนการทำงาน 3.3 ฝึกปฏิบัติ 3.4 ให้ผลตอบกลับ 3.5 ปฏิบัติงานจริง 3.6 ประเมินและติดตามผลโดยเรียกกระบวนการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตนี้ว่า “CCC Knowledge Model”

5.1.3 วัตถุประสงค์ของรูปแบบ อธิบายถึงความมุ่งหวังของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต

5.1.4 เนื้อหา อธิบายถึงเนื้อหาความรู้ด้านการปฏิบัติการในอุตสาหกรรมสิ่งทอ การถ่ายทอดความรู้

5.1.5 กระบวนการจัดการเรียนรู้ อธิบายถึงกระบวนการใช้กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้

เรื่องความรู้ด้านการปฏิบัติการในอุตสาหกรรมสิ่งทอ การถ่ายทอดความรู้

5.1.6 การประเมินผล

5.2 สร้างเครื่องมือประกอบการเรียนการสอนประกอบด้วย

5.2.1 แผนการสอนงานสำหรับผู้ถ่ายทอดความรู้

5.2.2 แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนซึ่งเป็นเนื้อหาความรู้ด้านการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอ

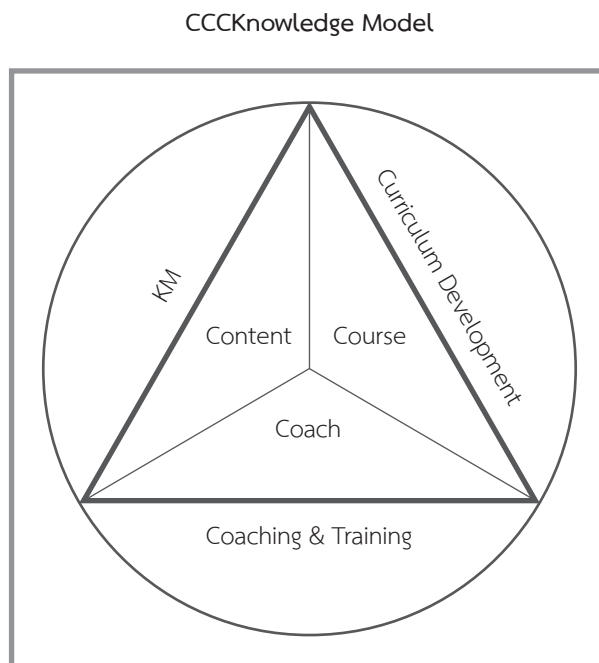
5.2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจในกระบวนการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต

5.3 ทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผลการทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต พบว่า รูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีประสิทธิภาพเท่ากับ 85.67/88.37 เป็นไปตามเกณฑ์ 85/85

5.4 การหาประสิทธิผลของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต

5.4.1 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการเข้าอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต พบว่าผู้ผ่านการอบรมตามรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีผลสัมฤทธิ์ทางเรียนหลังเรียนสูงกว่าระหว่างเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$)

5.4.2 ผลการสอบถามความพึงพอใจต่อรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ 4.21, S.D. = 0.46)



ภาพที่ 2 แสดงรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต

6. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

6.1 รูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์แนวคิด/ทฤษฎี เกี่ยวกับการเรียนรู้ผู้ใหญ่ การศึกษาตลอดชีวิต การพัฒนาหลักสูตร การจัดการความรู้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการฝึกอบรม รูปแบบการสอนงานและวิธีการสอนงาน จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปแนวทางการสร้างรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบได้แก่ 1. เนื้อหาความรู้ในการปฏิบัติงาน (Content) ประกอบด้วย 1.1 การบ่งชี้ความรู้ 1.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ 1.3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 1.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 1.5 การเข้าถึงความรู้ 1.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 1.7 การเรียนรู้ 2. กระบวนการพัฒนาหลักสูตร (Course) ประกอบด้วย 2.1 การประเมินความจำเป็น 2.2 การสร้างหลักสูตร/กิจกรรม 2.3 การฝึกอบรมและพัฒนา 2.4 การประเมินผล และ 3. กระบวนการถ่ายทอดความรู้หรือสอนงาน (Coach) ประกอบด้วย 3.1 เตรียมความพร้อม

3.2 สอนการทำงาน 3.3 ฝึกปฏิบัติ 3.4 ให้ผลตอบกลับ 3.5 ปฏิบัติงานจริง 3.6 ประเมินและติดตามผล สำหรับองค์ประกอบด้าน เนื้อหาความรู้ในการปฏิบัติงาน (Content) ซึ่งได้มีการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นองค์ประกอบสำคัญในด้านนี้ เพื่อให้มีการจัดทำเนื้อหาและความรู้ในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับ Linder (2014) ที่กล่าวว่ากระบวนการรวบรวมเนื้อหาข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะส่งผลให้ผู้ถ่ายทอดและผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดเกิดความรู้ในแนวทางเดียวกัน และสอดคล้องกับ Hodge (2016) ที่ได้ศึกษาแล้วพบว่า การรวบรวมความรู้ที่เป็นระบบจะช่วยให้มีความพร้อมทั้งทางด้านเนื้อหาและวิธีการรวมถึงวิธีการในการถ่ายทอดความรู้

องค์ประกอบด้านกระบวนการพัฒนาหลักสูตร (Course) ประกอบด้วย 1. การประเมินความจำเป็น 2. การสร้างหลักสูตร/กิจกรรม 3. การฝึกอบรมและพัฒนา 4. การประเมินผล พบว่าหลักสูตรที่เหมาะสมจะต้องเป็นหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นขององค์กรและจะต้องเกิดจากคนในองค์กรเป็นผู้จัดทำขึ้น จึงจะสอดคล้องกับ Bennie and O'Connor (2011) ที่กล่าวว่าหลักการสำคัญในการจัดทำหลักสูตรสถานประกอบการว่า เนื่องจากการสร้างและออกแบบหลักสูตรนั้น

เป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน มากในรายละเอียด สิ่งหนึ่งที่องค์กรจำเป็นต้องพิจารณา ก็คือ จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่และเนื้อหาสาระ (Content) ในการฝึกอบรม ซึ่งการพิจารณาดังกล่าวต้องมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด หลักสูตรในการฝึกอบรมนั้นต้องเป็นหลักสูตรที่มีความเฉพาะเจาะจงกับองค์กรนั้นๆ ไม่ควรที่จะนำหลักสูตรการฝึกอบรมที่ประสบความสำเร็จมาแล้วเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

องค์ประกอบด้านกระบวนการถ่ายทอดความรู้หรือสอนงาน (Coach) การถ่ายทอดความรู้หรือการสอนงานมีความจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจากองค์กรจะเรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร สอดคล้องกับ McComb (2013) ที่กล่าวถึงความสำคัญของผู้สอนงานหรือผู้ถ่ายทอดความรู้ได้ เป็นเพียงผู้ถ่ายทอดความรู้แต่ยังเป็นผู้ที่ต้องสร้างแรงจูงใจที่ดีในการทำงานให้กับผู้ได้บังคับบัญชาด้วย

6.2 การทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความเหมาะสมระดับมากและประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 85/85

รูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต เท่ากับ 85.67/88.37 แสดงว่า รูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 85/85 สอดคล้องกับงานวิจัยของมนัส ชูผลกา (2559) เรื่องการพัฒนา รูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมโรงสีข้าว พบว่าประสิทธิภาพของรูปแบบเท่ากับ 82.85/81.59 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 80.80

6.3 การหาประสิทธิภาพของรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ผู้เข้ารับการอบรมตามรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต พบว่า 1) ผู้เข้าอบรมตามรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ ส่งทิพย์เจริญกุล (2560) ที่ศึกษาเรื่องผลการปฏิบัติการพัฒนารูปแบบการถ่ายทอดความรู้การเพาะเห็ดอินทรีย์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของฟาร์มเห็ดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่หลังการสอนมีคะแนนสูงกว่าก่อนได้รับการสอนอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพร นาคประสงค์ (2557) เรื่องการสร้างรูปแบบการถ่ายทอดความรู้สำหรับช่างเชื่อมในการผลิตแท่งกับรจวดูอันตราย ที่มีคะแนนหลังการสอนสูงกว่าก่อนได้รับการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับลาววัลย์ ภักดีลิขิต (2558) ที่ศึกษาเรื่องการถ่ายทอดความรู้อาชีพช่างทองไทยอย่างยั่งยืนที่มีคะแนนหลังการสอนสูงกว่าก่อนได้รับการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 การนำรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตไปใช้ ผู้ใช้ควรทำความเข้าใจรายละเอียด องค์ประกอบ และขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้ รวมถึงกิจกรรมการเรียนรู้้อย่างละเอียด ต้องมีการเตรียมเนื้อหา สถานที่ที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันด้วย ควรมีการเตรียมผู้เข้ารับถ่ายทอดหรือผู้รับการเรียนรู้ให้มีระดับความรู้ใกล้เคียงกันก่อนที่จะถ่ายทอดเนื้อหางาน เพื่อไม่ให้ผู้เข้ารับการถ่ายทอดความรู้เกิดความรู้สึกว่าเขาเรียนช้ากว่าผู้อื่น

7.2 ควรมีการปรับเนื้อหาให้เป็นแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ก่อนการฝึกปฏิบัติจริง

7.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการนำรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตไปใช้ในสวนงานอื่นที่นอกเหนือจากฝ่ายปฏิบัติการด้วย เช่น ฝ่ายสนับสนุนธุรกิจ ฝ่ายธุรการ เป็นต้นและควรมีการวางแผนการติดตามผลการถ่ายทอดความรู้ของพนักงานภายหลังการดำเนินการตามรูปแบบทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น ระยะสั้นทุก 3 เดือน ทุกครั้งที่มีการปฏิบัติงานใหม่ หรือมีวิธีการทำงานแบบใหม่ เป็นต้น เพื่อติดตามความคงอยู่ของทักษะด้านการถ่ายทอดความรู้

8. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- ชูชัย สมธิโก. (2556). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพนธ์ ผาสุขยิต. (2550). *การจัดการความรู้ (KM) ฉบับขับเคลื่อน LO*. กรุงเทพฯ: ไยไหม.
- พลูธิดา ตันตราจัน และคณะ. (2559). *ทุนมนุษย์: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษ 21. วารสารสุทธิปริทัศน์, 30(พิเศษ), 115-123.*

- มนัส ชูผลกา. (2559) การพัฒนารูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในอุตสาหกรรมโรงสีข้าว. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 26(3), 449-550.
- ลาวัลย์ ภักดีลิขิต. (2558). การถ่ายทอดความรู้อาชีพช่างทองไทยอย่างยั่งยืน. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, 7(1), 115-126.
- วรพร นาคประสงค์. (2557). การสร้างรูปแบบการถ่ายทอดความรู้สำหรับช่างเชื่อมในการผลิตบรรจุภัณฑ์อันตราย. *วิศวกรรมสารฉบับวิจัยและพัฒนา*, 25(3), 73-80.
- อนุสรณ์ ส่งทิพย์เจริญกุล. (2560). ผลการปฏิบัติการพัฒนารูปแบบการถ่ายทอดความรู้การเพาะเห็ดอินทรีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของฟาร์มเห็ดในภาคตะวันออก. *วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(3), 323-333.
- อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์. (2554). *การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

ภาษาอังกฤษ

- Bennie, A., & O'Connor, D. (2011). An Effective Coaching Model: The Perception and strategies of professional team sport coach and players in Australia. *International Journal of Sport and Health Science*, 9, 98-104.
- Hodge, A. (2016). The value of coaching supervision as a development process: Contribution to continued professional and personal wellbeing for executive Coaches. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 12(2), 87-106.
- Linder, S. (2014). Steps towards the Benchmarking of Coaches' Skills. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 12(1), 47-62.
- McComb, C. (2013). Managing the Internal Labour Market in a Manufacturing Company: Explaining Coaching's Perceived Ineffectiveness. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 11(1), 1-20.

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์การ การรับรู้การสนับสนุน จากองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน)

สุพินทิพย์ ดุลยคง¹

อริสา สารอง²

ณัชชามน เปรมปลื้ม³

พิศสลลล์ อารังศวรกุล⁴

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09-4664-9526 อีเมล : supintipdul@gmail.com

รับเมื่อ 16 มิถุนายน 2563 ตอบรับเมื่อ 29 กรกฎาคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.24.004

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลักขององค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในสำนักงานใหญ่ บริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) จำนวน 274 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบบวัดสมรรถนะหลักขององค์การ และแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ด้านอายุงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ด้านคุณภาพของงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด, สมรส และหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) สมรรถนะหลักขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : สมรรถนะหลักขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ อาจารย์ ดร. ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

⁴ อาจารย์ ดร. ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The Relationships between the Core Competency, Perceived Organizational Support and Performance Effectiveness of the Personnel at Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited

Supintip Dulyakhong ¹

Arisa Samrong ²

Nuchchamon Pramepluem ³

Phitsaran Thamrongworakun ⁴

¹ Corresponding Author, Tel. 09 4664 9526, E-mail : supintipdul@gmail.com

Received 16 June 2020; Accepted 29 July 2020

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the performance effectiveness, core competency, and perceived organizational support of personnel at Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited, 2) to compare the performance effectiveness of personnel at Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited, classified by different personal factors, including gender, years of service, marital status, and monthly income, and 3) to study the relationship between the core competency, perceived organizational support, and performance effectiveness of personnel at Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited. The sample was 274 personnel at the Head Office of Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited. The research instruments included a questionnaire, performance effectiveness scale, core competency scale, and perceived organizational support scale. Data collected were then analyzed using statistics, including frequency, mean, percentage, standard deviation, One-way ANOVA, and Pearson's product moment correlation coefficient. The results revealed as follows: 1) The respondents with different gender and years of service had indifferent performance effectiveness. In contrast, those with different marital status and monthly income had different performance effectiveness with a statistical significance level of .05. The respondents with martial separation status had higher performance effectiveness than single, married, and divorced ones. In addition, the respondents with monthly income of 25,001-35,000 baht had higher performance effectiveness than those with monthly income of 15,001-25,000 baht with a statistical significance level of .05. 2) Core competency was positively related with performance effectiveness of personnel at Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited with a statistical significance level of .05. 3) Perceived organizational support was positively related with performance effectiveness of personnel at Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited with a statistical significance level of .05.

Keywords : Core Competency, Perceived Organizational Support, Performance Effectiveness

¹ Master student in Graduate Program, Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University.

² Assoc. Prof. Ph.D., Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

³ Ph.D., Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

⁴ Ph.D., Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

1. บทนำ

ปัจจุบันวิทยาการทางเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว องค์การได้นำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมขั้นสูงมาใช้บริหารจัดการอย่างเต็มรูปแบบ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคธุรกิจต่างๆ ไม่สามารถทำงานแบบเดิมๆ ได้อีกต่อไป จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการในยุคดิจิทัล จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีการพัฒนาขึ้นมาจากจุดที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ (Digital Disrupt) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ และรวดเร็วขึ้น ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกำลังสำคัญในการเปลี่ยนผ่านและพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า (สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย, 2560) ที่เห็นได้จากการพัฒนาองค์กร การวินิจฉัยปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพขององค์กร และการวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และของพนักงานในบริษัท (Ojo, 2009) อีกทั้งการทำงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร ยังส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรอีกด้วย (Cascio, 2006)

ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการนำมาพัฒนา และปรับปรุงให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นนั้น จึงควรมีระบบการทำงานที่ดี ดังนั้นการนำสมรรถนะมาเป็นกระบวนการในการระบุลักษณะพื้นฐานที่สำคัญในทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพที่เหนือกว่าในงานหลายบริษัทเริ่มจัดทำแผนสมรรถนะ สำหรับใช้ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ เช่น การสรรหาและคัดเลือก การประเมินประสิทธิภาพ การบริหารประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การวางแผนอาชีพ การสืบทอดตำแหน่ง การวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรต่อไป (Agnihotri, Sareen, & Sivakumar, 2018)

นอกจากนี้ความสามารถหรือสมรรถนะหลักขององค์กรยังเป็นการผสมผสานทักษะ ความรู้ และเทคโนโลยีขององค์กรในการดำเนินงาน ให้มีความโดดเด่นเหนือคู่แข่งและเปรียบเสมือนเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กรในการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่ความเป็นเลิศ ดังแนวคิดความสามารถหลัก (Core Competency) (Prahalad & Hamel, 1990) เกิดขึ้นโดยเชื่อมโยงสมรรถนะเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อประโยชน์ที่จะสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรโดยรวมถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (McClelland, 1973; เนตร์พัฒนา ยาวีราข, 2552)

ปัจจัยอีกประการที่เป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรมนุษย์กับองค์กร การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในด้านต่างๆ ของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่เห็นได้จากความยุติธรรมในองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้างาน รางวัลและสภาพในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม การแสดงออกด้วยการเป็นพนักงานที่ดี และมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำเป็นต้องมีการสนับสนุนจากองค์กรอย่างเหมาะสมจนพนักงานสามารถรับรู้ได้ นอกจากนี้ องค์กรจำเป็นต้องมีความยุติธรรมและมีผู้นำที่ดี มีวิสัยทัศน์และเข้าถึงพนักงาน หากองค์กรใดสามารถรักษากิจกรรมที่ดีมีคุณภาพ มีคุณธรรม ทำงานนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ด้วยความสมัครใจ ก็จะส่งเสริมให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จในกิจการ และพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มาริสสา อินทเรศ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2559)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสมรรถนะหลักขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ซึ่งนำไปสู่การส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นแนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะหลักขององค์กร อีกทั้งได้นำแนวทางการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไปใช้ในการรักษาสถานภาพความเป็นพนักงานไว้ ซึ่งเป็นหนึ่งปัจจัยในการลดการสูญเสียพนักงาน และได้นำไปเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กรให้เกิดความสามัคคีเป็นอันหนึ่งเดียวกันที่จะนำองค์กรบรรลุเป้าหมายจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางที่ตั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และบรรลุเป้าหมายได้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสมรรถนะหลักขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ งาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน)

3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.2 สมรรถนะหลักขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน)

3.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน)

4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

แนวคิดการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ Steers (1977) ได้เสนอปัจจัยการบริหารซึ่งเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลขององค์กรและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไว้ 4 ประการ คือ 1) โครงสร้างขององค์กร พิจารณาได้จากการกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญพิเศษ ความเป็นทางการ ช่วงการบังคับบัญชา ขนาดขององค์กร ขนาดของหน่วยงาน และเทคโนโลยีขององค์กร ซึ่งพิจารณาได้จากการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ และความรู้ 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม ซึ่งพิจารณาได้จากสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งตัวบ่งชี้คือความสลับซับซ้อน ความมั่นคง ความไม่แน่นอน และสิ่งแวดล้อมภายในหรือบรรยากาศขององค์กรตัวบ่งชี้คือ แนวโน้มของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน แนวทางการให้รางวัลและการลงโทษ ความมั่นคง ความเสี่ยง การเปิดเผย การปกปิด 3) ลักษณะของบุคลากร พิจารณาจากความรู้ ความรู้ของบุคลากรและการปฏิบัติงาน โดยตัวบ่งชี้ถึงความผูกพันต่อองค์กรพิจารณาจากการดำรงรักษาไว้ การผูกมัดใจ ตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงาน คือ การตั้งใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความสามารถในการทำงาน ความชัดเจนของบทบาทพนักงาน 4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ซึ่งพิจารณาจากการวางเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กระบวนการติดต่อสื่อสารภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กรสำนักงาน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความ

สนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยแบ่งองค์ประกอบเป็น 3 ด้านคือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลักขององค์กร

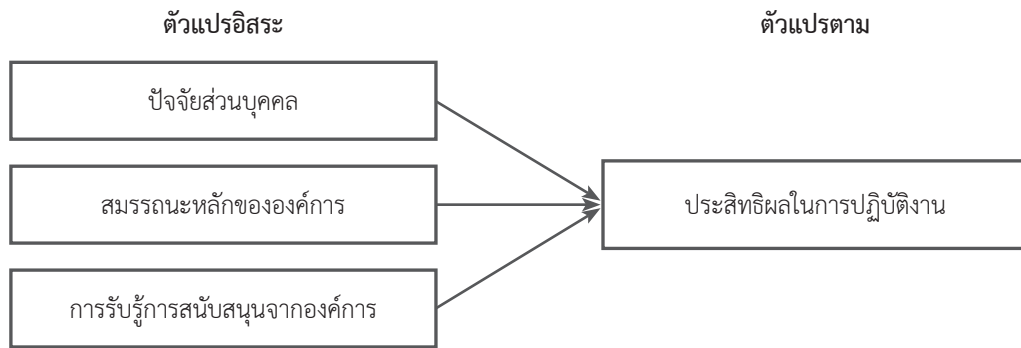
McClelland (1973) ได้แสดงแนวคิด เกี่ยวกับสมรรถนะไว้ในบทความชื่อ Testing for Competence Rather Than Intelligence ความฉลาดทางสติปัญญา ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่สมรรถนะกลับเป็นสิ่งที่สามารถคาดหมายความสำเร็จในงานได้ดีกว่า (McClelland, 1998; สุกัญญา รัชมิตรธรรมโชติ, 2550) โดยสมรรถนะจะประกอบด้วย 1) ความรู้ (knowledge) 2) ทักษะ (Skill) 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Image) 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) 5) แรงจูงใจหรือเจตคติ (Motives Or Attitude) (McClelland, 1973, 1998) กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะมักจะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ เช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ควรมียุทธศาสตร์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน ทักษะบริการที่ดี และคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ได้แก่ ใจเย็น อ่อนน้อม ช่วยเหลือผู้อื่น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) ทั้งนี้มีการแบ่งสมรรถนะไว้ 3 ประเภท ดังนี้ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลในด้านที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติความเชื่อและอุปนิสัยของบุคคลในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย 2) สมรรถนะตามสายงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิก ลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน 3) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้น มีความสามารถในการทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างโดดเด่นกว่าคนทั่วไป (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาสมรรถนะหลักขององค์กรตามแนวคิดของ Prahalad and Hamel (1997) ซึ่งได้กำหนดสมรรถนะหลัก หมายถึงทักษะการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้เข้าถึงลูกค้า และความสามารถในการสอดประสานการทำงานที่อยู่เบื้องหลังผลผลิตให้องค์กรเข้าถึงตลาดที่หลากหลาย สมรรถนะหลักคือที่มาของความได้เปรียบของ

องค์การและยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนได้ และทำให้องค์การเป็นผู้นำตลาดธุรกิจ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และด้านบริการได้แบ่งองค์ประกอบ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) ดังนี้ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 4) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม ดังองค์ประกอบ 5 ด้านดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการวัดสมรรถนะหลักขององค์การตามสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนโดยนำปรัชญาการดำเนินธุรกิจ ค่านิยม วิสัยทัศน์ และพันธกิจของบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) มาประกอบกัน

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

Rhoades และ Eisenberger (2002) ได้ให้แนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านองค์การ คือการสนับสนุนจากหัวหน้างาน รางวัลจากองค์การและสภาพการทำงาน การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงานการสร้างเชื่อมั่นว่าองค์การปรารถนาที่จะรักษาพนักงานไว้ การฝึกอบรม การฝึกอบรมในงานเป็นการสื่อสารการกระทำที่ได้ไตร่ตรองว่าองค์การมีการลงทุนในพนักงาน ซึ่งทำให้เพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ การรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุมการทำงานของตน ความยุติธรรมในองค์การ ด้านความยุติธรรมของผลตอบแทน และด้านกระบวนการที่นำมาใช้พิจารณาให้ผลตอบแทน ความเครียด ความเครียดเป็นความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกว่าจะไม่สามารถจัดการกับสภาพการทำงานที่กดดันได้ และขนาดองค์กรนั้นพนักงานจะรู้สึกว่ามีคุณค่าน้อยในองค์กรใหญ่ 2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ อารมณ์ความรู้สึกในทางบวกและลบสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ปัจจัยส่วนบุคคลอายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน

มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และยังได้อธิบายถึงผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คือ 1) ความผูกพันขององค์การจากพื้นฐานแนวคิดของบรรทัดฐานการแลกเปลี่ยน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จะสร้างความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณที่จะห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์การ ความเป็นหนี้บุญคุณที่จะต้องแลกเปลี่ยนความห่วงใยเพื่อการได้รับการห่วงใย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จะเพิ่มความผูกพันขององค์การด้านจิตใจโดยการได้รับการสนองความต้องการด้านอารมณ์สังคมด้วยการสนับสนุนทางจิตใจและทางอารมณ์ ความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 2) สภาพจิตอารมณ์ในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลต่ออารมณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และสภาพอารมณ์ที่ดี (Positive Mood) 3) การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง การที่พนักงานมีการแสดงตนและการมีความสนใจในการทำงานที่เฉพาะของตน 4) ผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และการทำนอกรอเหตุที่โดยการกระทำนอกเหนือหน้าที่ 5) ความตึงเครียด การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคาดว่าจะช่วยลดผลที่เกิดจากการทำงานในทางลบทั้ง ด้านจิตใจและด้านร่างกาย เช่น ความตึงเครียด (Strain) ความเหนื่อยล้า (Fatigue) ความเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ (Burnout) ความวิตกกังวล (Anxiety) และอาการปวดศีรษะ (Headaches) 6) ความต้องการคงอยู่ในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความต้องการของพนักงานในการ คงอยู่ในองค์การ ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ว่ามีข้อจำกัดที่ต้องคงอยู่ในองค์การเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่สูงในการลาออก 7) พฤติกรรมการผลงงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มความผูกพันขององค์การด้านจิตใจ ซึ่งจะลด พฤติกรรมการผลงงาน ซึ่งเป็นการที่พนักงานลดพฤติกรรมการเข้าร่วมการทำงานในองค์การใน รูปแบบต่างๆ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ บริษัท สหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) จำนวน พนักงานจำนวน 864 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน ใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แยกตามฝ่ายที่กลุ่มตัวอย่างสังกัด

5.2 ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี ตำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคัดเลือกมาจากแบบสอบถามที่มีการสร้างไว้แล้ว ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน เป็นลักษณะตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 แบบวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 แบบวัดเกี่ยวกับสมรรถนะหลักขององค์กร ตอนที่ 4 แบบวัดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตอนที่ 2-4 แบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การคะแนน 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

5.3 เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน เป็นผู้พิจารณาพร้อม

ทั้งขอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า แบบวัดทั้ง 3 ชุด มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.50-1.00 และเมื่อนำไปวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม หาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่า แบบวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จำนวน 12 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .888 แบบวัดสมรรถนะหลักขององค์กร จำนวน 24 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .885 แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 23 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .865 โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ (ไพศาล วรคำ, 2559) และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

5.4 ดำเนินการแจกแบบสอบถาม ให้กับพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน โดยแจกแบบสอบถามแยกตามฝ่าย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามอัตราส่วน และติดตามแบบสอบถามกลับคืนมาได้ทั้งหมด จำนวน 274 ชุด

5.5 นำไปวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศ อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศ อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำไปเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

(Correlation Analysis) ระหว่างตัวแปร ได้แก่ สมรรถนะหลักขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในสำนักงานใหญ่ บริษัท สหวิริยาสติลอนด์สตรี

จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

6.2 พนักงานบริษัทสหวิริยาสติลอนด์สตรี จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลักขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมและรายด้าน

ตัวแปรที่ศึกษา	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน			
ด้านปริมาณงาน	3.99	0.65	มาก
ด้านคุณภาพงาน	4.02	0.62	มาก
ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน	3.98	0.66	มาก
โดยรวม	4.00	0.64	มาก
2. สมรรถนะหลักขององค์กร			
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.16	0.65	มาก
ด้านการบริการที่ดี	4.17	0.64	มาก
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.41	0.64	มาก
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.04	0.66	มาก
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.23	0.59	มาก
โดยรวม	4.21	0.59	มาก
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			
ด้านจิตอาสามณี	3.79	0.79	มาก
ด้านการปฏิบัติงาน	3.88	0.72	มาก
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.69	0.90	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	3.66	0.91	มาก
ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน	3.73	0.88	มาก
โดยรวม	3.75	0.84	มาก

จากตารางที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านปริมาณงาน และด้านความตรงต่อเวลาในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

สมรรถนะหลักขององค์การ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านกรยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการทำงานเป็นทีม และด้านกรสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านจิตอาารมณ์ และด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

6.3 การทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า

6.3.1 จากการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านปริมาณงาน		ด้านคุณภาพงาน		ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน		โดยรวม	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
1. เพศ	1.33	.27	2.41	.09	1.87	.16	1.36	.26
2. อายุงาน	.47	.70	4.52*	.00	1.06	.37	1.43	.23
3. สถานภาพสมรส	4.29*	.01	4.35*	.01	4.18*	.01	4.64*	.00
4. รายได้ต่อเดือน	4.42*	.01	6.22*	.00	3.76*	.01	4.99*	.00

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่า

1. พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพงานพนักงานมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานคุณภาพงานมากกว่าพนักงาน ที่มีอายุงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

3. พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และด้านความตรงต่อเวลาในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด, สมรส และหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4. พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมากกว่าพนักงาน ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 35,000 บาท มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานมากกว่าพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความความตรงต่อเวลาในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน

15,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

6.3.2 จากการศึกษาสมรรถนะหลักขององค์กร

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสหวิริยาสตีดิลินด์สตรี จำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะหลักขององค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลักขององค์กร	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน			
	ด้านปริมาณงาน	ด้านคุณภาพงาน	ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน	โดยรวม
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	.58*	.59*	.56*	.61*
2. ด้านการบริการที่ดี	.56*	.57*	.59*	.61*
3. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	.52*	.50*	.51*	.55*
4. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	.70*	.70*	.66*	.74*
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	.70*	.58*	.63*	.69*
รวม	.71*	.68*	.68*	.74*

*p<.05

จากตารางที่ 3 พบว่า สมรรถนะหลักขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีดิลินด์สตรี จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยรวมเท่ากับ .74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมรรถนะหลักขององค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวก

กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.3.3 จากการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีดิลินด์สตรี จำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน			
	ด้านปริมาณงาน	ด้านคุณภาพงาน	ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน	โดยรวม
1. ด้านจิตอาารมณ์	.58*	.58*	.62*	.64*
2. ด้านการปฏิบัติงาน	.59*	.56*	.56*	.62*
3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	.35*	.45*	.40*	.42*
4. ด้านความมั่นคงในงาน	.49*	.53*	.54*	.56*
5. ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน	.48*	.47*	.50*	.52*
รวม	.57*	.61*	.61*	.64*

*p<.05

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์โดยรวมเท่ากับ .64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) มีปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อันเนื่องมาจาก พนักงานในช่วงอายุงานมากกว่าจะมีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในงานจึงทำให้มีการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติรัตน์ อินทสโรส และสมชัย ปราบรัตน์ (2560) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 7 ปีจะมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อันเนื่องมาจาก ผู้ที่ไม่เคยสมรสหรือผู้ผ่านการสมรสแล้ว ต่างมีผลกับสภาวะจิตใจ พฤติกรรมความรู้สึก ความกังวลในชีวิตในรูปแบบที่ต่างกัน ทำให้ส่งผลต่อการงานที่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amias and Segumpan (2018) พบว่า อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อันเนื่องมาจาก รายได้เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของคนในปัจจุบันและส่งผลถึงสภาพความเป็นอยู่ และพฤติกรรมในการทำงาน ดังนั้นพนักงานมีรายได้มากกว่าและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตก็จะมีกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรณิการ์ โพธิ์ลังกา และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ (2557) พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน

ในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

7.2 สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะหลักขององค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า สมรรถนะหลักขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อันเนื่องมาจาก พนักงานมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยร่วมกันทำงานเป็นทีม เพื่อหวังผลของเป้าหมายในการทำงานได้อย่างรวดเร็วที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) พบว่า ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงาน ให้เกินมาตรฐานที่ผ่านมาของตนเอง จะเป็นการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานให้ตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายซึ่งเรียกว่าประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pratama, Hidayati, และ Zainurossalamia (2018) พบว่า สมรรถนะหลักมีผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจของความสำเร็จและประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Martini, Rahyuda, Sintaasih, and Piartrini (2018) พบว่า สมรรถนะของพนักงานผ่านมิติความผูกพันต่อองค์การมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต (2562) พบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($P < 0.001$)

7.3 สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อันเนื่องมาจาก พนักงานรู้สึกว่าการใส่ใจดูแล โดยสัมผัสได้ทางความรู้สึก ได้รับด้วยจิตอาสามณ์ รับรู้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การในการปฏิบัติงานให้เป็นประสิทธิผลโดยองค์การได้มอบหมายงานสำคัญ และมีความห่วงใย พนักงานบริษัท จึงทำให้พนักงานพร้อมที่จะปฏิบัติทั้งแรงกายแรงใจให้องค์การ เพื่อความมั่นคงในงาน และได้โอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ Rhoades and Eisenberger (2002) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์การเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และการทำงานนอกเหนือหน้าที่ ได้แก่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การกระทำเพื่อปกป้อง องค์การจากความเสียหาย การให้ข้อเสนอแนะในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ และการเสาะหาความรู้ และทักษะที่มีประโยชน์ต่อองค์การ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sa'diya and Maimunah (2015) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shahzad, Farrukh, Kanwal, and Sakib (2018) พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์การมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลตอบแทนส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และการยึดมั่นต่อเป้าหมายล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

8.1.1 จากการศึกษา เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตিলอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปี มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี ดังนั้น องค์การควรใส่ใจในการพัฒนากลุ่มพนักงานที่มีอายุงานมาก และมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดี เนื่องจากส่วนใหญ่พนักงานดังกล่าวเป็นพนักงานระดับหัวหน้า หากองค์การเห็นความสำคัญในตำแหน่งระดับหัวหน้าตั้งแต่การสรรหา ไปจนกระทั่งส่งเสริมให้มีความสามารถและมีศักยภาพมากขึ้น เช่น การจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารให้ดีขึ้น หรือแม้แต่การดูแลสวัสดิการให้ดีที่สุด จะเป็นการรักษาพนักงานในระดับบริหารได้ และอาจช่วยลดปัญหาในการลาออกจากงานของพนักงานได้บังคับบัญชาตำแหน่งอื่นๆ อีกหลายคนในองค์การได้เช่นกัน เนื่องจากพนักงานได้บังคับบัญชาก็อยากได้หัวหน้าที่ดีด้วยเช่นกัน เพื่อเป็นแรงผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาช่วยกันทำงานเป็นทีม ให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพที่ดี

8.1.2 จากการศึกษา พนักงานบริษัทสหวิริยาสติลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่าสมรรถนะหลักขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การสั่งสมความเชี่ยวชาญ

ในงานอาชีพ และการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นข้อดีของพนักงาน และองค์การอยู่แล้วนั้น องค์การจะต้องนำส่วนดีนี้มาใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่องโดยองค์การควรส่งเสริมให้ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเสมอ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดมาตรฐาน และเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี เพื่อให้งานออกมาสำเร็จดีกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นการสนับสนุนให้พนักงานรู้จักความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เข้ากับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานจนเกิดสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์อันดีในทางสังคมระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีเครือข่ายในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าสมรรถนะหลักของพนักงานจะต้องประกอบไปด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จิตสำนึกในการให้บริการ คุณธรรมและจริยธรรม การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และการทำงานเป็นทีม

8.1.3 จากการศึกษา พนักงานบริษัทสหวิริยาสติลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในทุกด้านซึ่งเป็นผลดีที่ต้องมีการคงไว้ไม่ว่าจะเป็น ด้านจิตอาสารมณ์ การปฏิบัติงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน การพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านจิตอาสารมณ์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากองค์การแสดงให้เห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ อีกทั้งยังได้รับความไว้วางใจจากองค์การ โดยได้มอบหมายงานสำคัญ และองค์การมีความห่วงใยโดยสอบถามผ่านหัวหน้างาน พร้อมวิธีอื่นๆ อยู่เสมอ หากวิธีการดังกล่าวทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้นองค์การควรดำเนินการสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานรับรู้ว่าการมีความต้องการให้พนักงานปฏิบัติงานต่อไป โดยมอบความสำคัญให้กับพนักงาน และพร้อมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ ของพนักงานเพื่อแสดงความห่วงใยโดยสอบถามผ่านหัวหน้างาน และวิธีอื่นๆ หากพนักงานปฏิบัติงานได้ดีควรมีรางวัลหรือแสดงความชื่นชมยินดีกับพนักงานเป็นรายบุคคลเพื่อให้พนักงานรับทราบความสำเร็จจากความสำเร็จจากทุ่มเทและพยายามในการทำงานด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์การได้วางไว้

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เช่น อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น

8.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสำรวจหาปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร

8.2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานกับตัวแปรด้านอื่นๆ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการทำงาน ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความฉลาดทางอารมณ์ ความไว้วางใจในองค์การ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมสำหรับนำไปปรับใช้กับพนักงานและองค์กรต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา และสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ. (2557). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร. *Journal of Management Science Chiangrai Rajabhat University*, 9(2), 91-113.

โชติรัตน์ อินทโรส, และสมชัย ปราบริพันธ์. (2560). *ศึกษาปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็ม เอ็ม โลจิสติกส์ จำกัด สงขลา* (รายงานผลการวิจัย). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2552). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ทริปเปิล กรุ๊ป 9.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.

ไพศาล วรคำ. (2559). *การวิจัยทางการศึกษา (Education Research)*. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.

มาริสสา อินทเรเกิด, และวิโรจน์ เฉษฐาลักษณ์. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผล ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 8(2), 129-144.

สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง, และนภาพร วงษ์วิจิต. (2562). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์. *วารสารวิชาการแพรวกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์*, 6(2), 290-314.

สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย. (2560). *TMA DAY 2017: Business Context in the Speedy World*. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2563, จาก https://www.khaosod.co.th/economics/news_657270

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency Based HRM*. กรุงเทพมหานคร: อัมรินทร์พรินติงแอนด์พับลิชชิง.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน คู่มือสมรรถนะหลัก*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

อัมพิกา สุนทรภักดี (2559). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและ เครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมี การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ภาษาอังกฤษ

Amias, F. L. G., & Segumpan, R. G. (2018). Human Resource Competency and Job Performance: The Case of Administrative Staff in a Philippine State University. *Australian Academy of Business and Economics Review*, 4(1), 17-28.

- Agnihotri1, S., Sareen, P., & Sivakumar, P. (2018). A Comprehensive Model for Competency Mapping: Connecting Organizational Goals with Employee Competencies and Strategy Driven HR Functions. *Asian Journal of Management*, 9(1), 697-701.
- Cascio, W. F. (2006) *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Life, Profits*. Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- McClelland, D. C. (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological science*, 9(5), 331-339.
- Martini, I. A. O., Rahyuda, I. K., Sintaasih, D. K., & Piartrini, P. S. (2018). The Influence of Competency on Employee Performance through Organizational Commitment Dimension. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(2), 29-37.
- Ojo, O. (2009). Impact assessment of corporate culture on employee job performance. *Business Intelligence Journal*, 2(2), 388-397.
- Prahalad, C. K. & Hamel, G. (1990). The Core Competence of The Corporation. *Harvard Business Review*, 3, 79-93.
- Prahalad, C. K. & Hamel, G. (1997). The core competence of the corporation. In *strategische Unternehmensplanung/ Strategische Unternehmensführung*, p.969-987. Physica, Heidelberg.
- Pratama, C. B. A., Hidayati, T. & Zainurossalamia, S. (2018). Pengaruh situational leadership, core competency, employee engagement terhadap motivasi berprestasi dan kinerja karyawan. *JURNAL MANAJEMEN*, 10(2), 106-119.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Sa'diya, A. M., & Maimunah, A. (2015). The Influence of Perceived Organizational Support on Employees' Job Performance. *International Journal of Scientific and Research Publications (USRP)*, 5(4).
- Shahzad, I., Farrukh, M., Kanwal, N., & Sakib, A. (2018). Decision-making participation eulogizes probability of behavioral output; job satisfaction, and employee performance (evidence from professionals having low and high levels of perceived organizational support). *World Journal of Entrepreneurship Management and Sustainable Development*, 14(3), 321-339.
- Steers, R. M. (1977). Problems in the measurement of organizational effectiveness. *Administrative science quarterly*, 20(4), 546-558.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.)*. New York: Harper and Row Publications.

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09-1435-5367 อีเมล : kwan_rakjung@hotmail.com
รับเมื่อ 9 มกราคม 2563 ตอบรับเมื่อ 13 พฤษภาคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.24.005

เหมือนขวัญ จรงค์หนู ¹
นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็น บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย รวมจำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบางส่วน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ส่วนระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.177$) 3) ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .119$) 5) ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.323$)

คำสำคัญ : ภาวะหมดไฟ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² อาจารย์ ดร. ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Relationship between Burnout and Performance Efficiency of Academic Supporting Staff in University

¹ Corresponding Author, Tel. 09 1435 5367, E-mail : kwan_rakjung@hotmail.com
Received 9 January 2020; Accepted 13 May 2020

Maunkwan Jaronghnu ¹
Nontirat Pathanapakdee ²

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study the level of burnout and performance efficiency of academic supporting staff in university, and 2) to study relationship between burnout and performance efficiency of academic supporting staff in university. The samples used in the study were 361 staff in university. The research instrument was a questionnaire. Statistics used in data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, partial correlation coefficient and Pearson's correlation coefficient.

The results revealed that 1) The mean of burnout was at a low level while the performance efficiency was at a high level, 2) burnout negatively correlated with performance efficiency of academic supporting staff in university at the statistical significance level of .01 ($r = -.177$). 3) The facet of burnout : emotional exhaustion did not correlate with performance efficiency of academic supporting staff in university. 4) The facet of burnout : depersonalization positively correlated with performance efficiency of academic supporting staff in university at the statistical significance level of .05 ($r = .119$). 5) The facet of burnout : reduced professional efficacy negatively correlated with performance efficiency of academic supporting staff in university at the statistical significance level of .01 ($r = -.323$).

Keywords : Burnout, Performance Efficiency, Academic Supporting Staff

¹ Graduate student in Master of Arts Program in Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² Ph.D., Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายประการ นอกจากการวางแผนนโยบายวางแผนยุทธศาสตร์และการใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาองค์การแล้ว การพัฒนาทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์การ เนื่องจากบุคลากรเป็นกำลังสำคัญที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์การสามารถขับเคลื่อนและดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ ชัยฉวี กลั่นสอน (2553) ได้กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นในการบริหารงานขององค์การ เพราะเป็นองค์ประกอบที่จะเข้าไปแทรกอยู่ในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ แม้ว่าจะมีการใช้เครื่องมือ เครื่องจักร คนก็ยังต้องเป็นผู้กำกับควบคุมดูแลเพื่อให้ผลของงานสำเร็จตามเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ดี คือ การมีคุณภาพในการให้บริการ บริหารจัดการ คุณภาพของการบริการ จะเกิดขึ้นได้นั้น ย่อมอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ (อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556) การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลาย ประการ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงาน ด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจ และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) และตามที่สรุชัย แก้วพิกุล (2558) ได้กล่าวไว้ว่า “คน” นั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์การที่สามารถสร้างคุณูปการแก่องค์การอย่างมหาศาล แต่ขณะเดียวกันด้วยความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การอาจทำให้บุคลากรรู้สึกเหนื่อยล้าและเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ อีกทั้งปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรม เจตคติหรือปฏิกิริยาเชิงจิตวิทยาต่างๆ เช่น

ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรได้เช่นกัน ปัจจัยดังกล่าวเกิดจากสภาพเศรษฐกิจที่ฝืดเคือง สภาพสังคมที่เสื่อมโทรมและไร้ประสิทธิภาพ เช่น สถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน เป็นต้น จากสาเหตุดังกล่าวนี้ร่วมส่งผลให้บุคลากรต้องประสบกับปัญหาความรู้สึกเหนื่อยหน่ายและเบื่อหน่ายจนกระทั่งมีอาการหมดไฟไม่มีแรงใจแรงกายที่จะสร้างผลงานให้ได้ดีเหมือนที่ผ่านมา (นวลพรรณ บุญฤทธิ์, 2554)

ภาวะหมดไฟ (Burnout) เป็นภาวะทางจิตวิทยาอย่างหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการตอบสนองต่อความเครียดที่ดำเนินมาอย่างยาวนานในการทำงาน โดยลักษณะของอาการหมดไฟอาจพบได้ทั้งการแสดงออกทางร่างกายเช่น ร่างกายเหนื่อยล้า ปวดศีรษะ นอนไม่หลับและอาจพบร่วมกับมีพฤติกรรมก้าวร้าว รวมถึงมีการแสดงออกทางจิตใจ โดยอาจมีการแสดงออกในลักษณะอื่นๆ เช่น ความคิดแง่ลบต่อผู้รับบริการ การมีทัศนคติแง่ลบกับงานที่ทำ การรู้สึกขาดความภูมิใจในตนเอง ผู้ประสบปัญหาภาวะหมดไฟนั้น เป็นผลเสียทั้งต่อตัวเอง คนรอบข้างและองค์กรที่ทำงาน โดยพบว่าภาวะหมดไฟอาจส่งต่อจากบุคคลไปอีกบุคคลหนึ่ง และพบว่าคู่สมรสเป็นบุคคลที่ได้รับผลกระทบได้ง่ายที่สุด (วัลลภ วิชาญเจริญสุข, 2557) ซึ่งสามารถส่งผลถึงการขาดความกระตือรือร้นและความสนใจในการทำงาน มีส่วนร่วมในงานน้อยลง ขาดความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน หรืออาจขาดงานบ่อย และอาจรุนแรงถึงการลาออกจากงาน จากการประชุมองค์การอนามัยโลก (WHO) ที่เมืองเจนีวา สวิตเซอร์แลนด์ โดยมติที่ประชุมพิจารณาให้ภาวะเมื่อยล้าหมดไฟ (Burnout) เป็นภาวะที่ต้องได้รับการรักษาในทางการแพทย์เป็นครั้งแรกในคู่มือวินิจฉัยและจัดประเภทของโรคระหว่างประเทศ (ICD-11) เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการวินิจฉัยโรคและการประกันสุขภาพใหม่ทั่วโลก ซึ่งกรมควบคุมโรค จะได้หารือวางแผน เพื่อพิจารณาระบบเฝ้าระวังและบูรณาการกับกรมสุขภาพจิตในการควบคุมและป้องกันโรคต่อไปในอนาคต ลักษณะอาการที่เข้าข่ายภาวะเมื่อยล้าหมดไฟที่เกิดขึ้นจากการทำงาน คือ 1. รู้สึกหมดไฟ เหนื่อยล้า พลังชีวิตหดหาย 2. มีความรู้สึกไม่อยากทำงาน ต้องการมีระยะห่างจากงานหรือมีทัศนคติเชิงลบต่องาน 3. ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งลักษณะอาการดังกล่าวเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงานหรือการทำงานไม่ประสบผลสำเร็จตามที่คาดการณ์ไว้ อาจทำให้เสี่ยงที่จะเป็นโรคซึมเศร้าสูงขึ้น ปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับ

การทำงาน อาจเกิดจากปัญหาด้านสุขภาพจิตที่อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมและการจัดการขององค์กร ทักษะและความสามารถของพนักงานในการจัดการปัญหา ความไม่สมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว รวมทั้งการสนับสนุนขององค์กร ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตและเป็นสาเหตุของอาการผิดปกติทางจิต หรือนำไปสู่การใช้แอลกอฮอล์หรือยาเสพติด การรังแก และการคุกคามทางจิตวิทยาเป็นสาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและมีความเสี่ยงต่อสุขภาพของ คนงาน ส่งผลต่อปัญหาทั้งทางจิตใจและร่างกาย ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง (สุวรรณชัย วัฒนา ยิ่งเจริญชัย, 2562)

ปัจจุบันงานด้านการศึกษามีการแข่งขันกันมากขึ้น ทั้งในเรื่องของการเพิ่มจำนวนนักศึกษาและคุณภาพในการศึกษา ส่งผลให้บุคลากรทางการศึกษาต้องตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่มหาวิทยาลัย กำหนดขึ้น และเนื่องจากมหาวิทยาลัยบางแห่งได้ออกนอกระบบราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (Autonomous University) ได้มีการปรับระบบการบริหาร มหาวิทยาลัย จากเดิมที่ใช้ระบบราชการเต็มรูปแบบมาเป็นระบบใหม่ที่ให้อิสระภาพแก่สภามหาวิทยาลัย ในการที่จะกำหนดระบบบริหารขึ้นมาเอง บุคลากรทางการศึกษาต้องปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรดังกล่าว ทำให้บุคลากรทางการศึกษาต้องเผชิญกับแรงกดดันต่างๆ ส่งผลให้มีโอกาสเกิดความเครียดและอาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ (เนาวรัตน์ อัมใจ, 2552) การพัฒนาองค์กรและบุคลากร นับได้ว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นองค์กร ภาครัฐหรือองค์กรของเอกชน ในการพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญทั้งต่อตัวเองและต่อองค์กร ซึ่งความสำคัญต่อตัวเอง ได้แก่ การได้รับความรู้ ความคิดใหม่ๆ ทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งเป็นการสนองความต้องการที่ก้าวหน้าของบุคลากร ส่วนในความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ การเพิ่มผลผลิตขององค์กรและทำให้องค์กรได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และสามารถพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพ จึงนับได้ว่าการพัฒนาบุคลากรก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคลากรเองและต่อองค์กร (บุญส่ง สิละชาต, 2559)

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาหาทางป้องกัน ให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ความสามารถที่มีได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กร ผู้บริหารหันมาใส่ใจและให้ความสำคัญต่อบุคลากรมากยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในองค์กรหรือเกิดขึ้นน้อยที่สุดและลดโอกาสการเกิดผลกระทบนี้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

3.2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

3.3 ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

3.4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

4. บรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.1 ความหมายและความสำคัญของความหมายของภาวะหมดไฟ

ภาวะหมดไฟ หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งโดยทั่วไป เกิดขึ้นจากความเครียด ที่ไม่สามารถกำจัดหรือลดลงได้ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีอาการที่แตกต่างกันไป ทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น รวมถึงงานที่รับผิดชอบ เป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้า สิ้นหวัง และหมดกำลังใจ มองโลกในแง่ร้าย ขาดความกระตือรือร้น ปลีกตัวจากผู้อื่น ทำให้งานมีประสิทธิภาพลดลง ขาดความ

ภาคภูมิใจในความสามารถ รู้สึกตนเองด้อยคุณค่า และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เป็นผลเสียกับองค์กร เช่น การขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น (พัลพงศ์ สุวรรณวาทิน, 2559)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นอาการทางจิตวิทยาของบุคคลที่ตอบสนองต่อ ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและภาระงาน ล้นมือก่อให้เกิดอาการทางกายและจิตใจ ภาวะหมดไฟจะส่งสัญญาณที่ตัวเราเองก่อน หลังจากนั้นก็จะเกิดผลกระทบต่องาน แต่ถ้าบุคคลนั้นสังเกตอาการที่เกิดขึ้น และรู้เท่าทันตัวเอง จะเป็นบันไดขั้นแรกในการปรับตัว จากนั้นให้สังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วหาวิธีแก้ไขโดยใช้สติก็จะทำให้พ้นจากภาวะหมดไฟได้เพราะฉะนั้นบุคคลจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องภาวะหมดไฟซึ่งเป็นเรื่องใกล้ตัวที่ทุกคนอาจมองข้ามไป (อรัญชา เดชจิตกร, 2544 อ้างถึงใน ภูรดา ไทยสงวนวรกุล, 2556)

4.2 องค์ประกอบของภาวะหมดไฟ

จากการศึกษาของ Maslach and Jackson (1981) ได้แบ่งภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) คือ ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของความเครียดในบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีสาเหตุมาจากการทำงานที่หนักและความขัดแย้งในที่ทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานหมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานเกิดความอ่อนล้ามากเกินไป เกิดการหลีกเลี่ยงการทำความรู้จักหรือพบปะกับผู้อื่นมาทำงานสาย ขาดงาน ผลการปฏิบัติงานต่ำ และในท้ายที่สุดอาจลาออกจากงาน
2. ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) คือ ความรู้สึกทางลบที่บุคคลมีต่อบุคคลอื่น เกิดจากการตอบสนองต่อการทำงานหนัก ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายและการป้องกัน ตนเอง ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลเป็นองค์ประกอบในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
3. การลดความสำเร็จในบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) คือ การลดลงของความรู้สึกแข่งขันและการลดลงของผลิตผลในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกหดหู่ ลดความสามารถในการรับมือกับความกดดันในการทำงาน อีกทั้งจะมีความรุนแรงขึ้นจากจากการขาดการสนับสนุนจากสังคมและขาดโอกาสในการพัฒนา การลด

ความสำเร็จในบุคคลเป็นองค์ประกอบในด้านการประเมินตนเองซึ่งเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

4.3 การป้องกันภาวะหมดไฟ

Yee & Duxbury (1981 อ้างถึงใน บุญเอื้อ โจ้ว, 2553) ได้กล่าวว่า เนื่องจากภาวะหมดไฟมีผลกระทบทั้งตัวบุคคลและสังคม จึงควรป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงาน โดยได้เสนอแนวทางในการป้องกันภาวะหมดไฟไว้ดังนี้

1. พยายามค้นหาแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดและพัฒนาวิธีการปรับตัว เมื่อต้องเผชิญกับความเครียด
 2. ตั้งเป้าหมายและความคาดหวังตามที่เป็นจริง ซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จ และลดความคับข้องใจและความเครียดลงได้
 3. ไม่ควรนำปัญหาในที่ทำงานกลับไปที่บ้าน หรือนำปัญหาที่บ้านมาที่ทำงาน
 4. รู้สึกสร้างอารมณ์ขัน และทำกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด หลีกเลี่ยงการแข่งขันควรเป็นทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ให้ความรู้และให้การสนับสนุนผู้อื่น กระตุ้นหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา และที่สำคัญคือควรสนุกกับงานและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งบทบาทของตน
 5. ควรมีการต่อสู้และเรียกร้องอย่างเป็นธรรม พุดคุยปัญหาและความรู้สึกของตนอย่างเปิดเผยและชัดเจน การต่อสู้อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ จะสามารถช่วยแก้ปัญหาและความเครียดลงได้
 6. ควรพัฒนาความรู้ในอาชีพของตนโดยการเข้าร่วมสัมมนา อ่านวารสารต่างๆ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน
 7. ดำเนินชีวิตอย่างมีความหมาย ควรตั้งเป้าหมายสำหรับตนเอง ขณะเดียวกันก็ควรสำรวจข้อบกพร่องของตนเองด้วย
 8. จัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานอดิเรก หุุดพักผ่อนให้เพียงพอและสอดคล้องกับแผนการดำเนินชีวิตของตน
 9. ควรรู้ข้อจำกัดของตนเอง และต้องเข้าใจว่ามีหลายสิ่งหลายอย่างในชีวิตที่ต้องใช้เวลาอย่างมากจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้
- ภาวะหมดไฟเกิดมาจากปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นความเครียด สภาพแวดล้อม ลักษณะงาน หรือแม้แต่ตัวองค์กร ส่งผลทำให้บุคคลนั้นเกิดอ่อนล้า รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ จนทำให้เกิดผลกระทบต่อตนเอง องค์กร และบุคคลอื่นๆ

รอบข้าง องค์การจึงควรหาทางป้องกันเพื่อที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ในองค์การได้อย่างมีความสุขและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

4.4 ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรโดยปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อเพิ่มผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้ เพื่อให้ได้ผลงานมากและมีคุณภาพที่สุด เป็นการใช้ความสามารถส่วนบุคคล คุณภาพของงาน การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เกิดการประหยัดและคุ้มค่าแก่ค่าใช้จ่าย และบุคลากรมีเทคนิคในการปฏิบัติงานที่ช่วยให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป (สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ, 2559)

4.5 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มี คุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือ เป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

4.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่างๆ ที่น่าสนใจไว้ดังนี้

เบญจมาศ อิ่มมาก (2558) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ การที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้อง มีความต่อเนื่องและมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกรับรู้ได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมคุ้มค่ากับเวลาที่ได้ทุ่มเท เกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม ส่งผลให้มีกำลังใจและตั้งใจปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การที่บุคคลในหน่วยงานได้รับเลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นกว่าเดิม การได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ รวมถึงการมีโอกาสดำเนินการ การศึกษาอบรม สัมมนาดูงานหรือศึกษาต่อ เพิ่มพูนวิทยฐานะและวุฒิสูงขึ้น เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในการปฏิบัติ

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสรรสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อความคล่องตัวทั้งผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการ หากองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบายอยากทำงานขยันทำงานและมีความมั่นคงในการทำงาน

4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร คือ บุคคลที่เป็นสมาชิกร่วมองค์กรสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย สนับสนุนเป็นมิตร มีความรัก ความสามัคคี รวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสุขใจ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

5. วิธีการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการระดับมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 1,826 คน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้น้อยกว่า 328 คน เพื่อ

ป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลและทดแทนแบบสอบถามที่อาจไม่ได้รับคืน จึงทำการเพิ่มขนาดตัวอย่างร้อยละ 10 ดังนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 361 คน

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ จำนวน 20 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 8 ข้อ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ จำนวน 7 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด 20 ข้อ จำนวน 4 ระดับ รู้สึกเกิดขึ้นเป็นประจำ รู้สึกเกิดขึ้นบางครั้ง รู้สึกเกิดขึ้นนานๆ ครั้ง และรู้สึกไม่เคยเกิดขึ้นเลย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านปริมาณงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านเวลา จำนวน 3 ข้อ ด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ แบบสอบถามเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด 16 ข้อ จำนวน 5 ระดับ กับข้อความนั้นมากที่สุด เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย และเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

5.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย จากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดขอบเขตและโครงสร้างเนื้อหาให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดวิจัย และนำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามนิยามศัพท์ของการศึกษาวิจัย

3. ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จึงสามารถยอมรับได้ นอกจากนี้

ผู้ทรงคุณวุฒิยังได้ให้คำแนะนำในการปรับข้อความเพื่อให้ข้อความกระชับ เหมาะสม และถูกต้อง ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00

4. การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งไม่ใช่บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แต่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.939 และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.933

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน วิเคราะห์แจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางส่วน (Partial Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ถึง 4 ในการแยกวิเคราะห์ตัวแปรรายด้านเพื่อจัดผลของด้านอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป ทั้งนี้มีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ระดับความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

0.80 ขึ้นไป	อยู่ในระดับสูง
0.60 - 0.79	อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
0.40 - 0.59	อยู่ในระดับปานกลาง
0.20 - 0.39	อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	อยู่ในระดับต่ำ

5.5 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ 1 ได้แก่

1. ภาวะหมดไฟ ประกอบด้วย

- 1.1 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์
- 1.2 ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น
- 1.3 ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ

ตัวแปรที่ 2 ได้แก่

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านคุณภาพของงาน

- 2.2 ด้านปริมาณงาน
- 2.3 ด้านเวลา
- 2.4 ด้านค่าใช้จ่าย

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟ โดยรวมและรายด้านของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในมหาวิทยาลัย

ภาวะหมดไฟ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.15	0.73	ปานกลาง
ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	1.85	0.72	น้อย
ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ	2.00	0.71	น้อย
รวม	2.02	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ พบว่าบุคลากรมีภาวะหมดไฟโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.02$, S.D. = 0.61) สำหรับผลการพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.15$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.71) และด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.85$, S.D. = 0.72)

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพของงาน	3.86	0.64	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.94	0.64	มาก
ด้านเวลา	3.96	0.64	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	4.11	0.62	มาก
รวม	3.96	0.54	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น คือ ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.62) รองลงมา คือด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.64) ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.64) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.64)

6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ ในมหาวิทยาลัย

ภาวะหมดไฟ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	r ² ×100	p
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	.034	0.12	.525
ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	.119*	1.42	.024
ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ	-.323**	10.43	.000
รวม	-.177**	3.13	.001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย พบว่า ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยและการอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัย พบว่า ภาวะหมดไฟโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟของบุคลากรต่ำประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูงขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = -.177$) คิดเป็นร้อยละ 3.13 สอดคล้องกับงานวิจัยของนวลพรรณ บุญฤทธิ์ (2554) จากการศึกษาพบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมตลอดจนองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน คือ (1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (2) การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (3) ความรู้สึก

ไร้ประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเกิดความเครียดจากการทำงานที่เร่งรีบและกดดัน อาจส่งผลต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีแนวโน้มในการลาออกเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของบุญเอื้อ โจ้ว (2553) ที่พบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับปานกลาง และทมาภรณ์ สุขสวรรค์ และคณะ (2554) ที่พบว่า ภาวะเบื่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับการศึกษาของเพ็ญศรี เลนกุล และพนัสพงศ์ อวารเจริญ (2552) พบว่าในกลุ่มพยาบาลความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการปฏิบัติงานทุกด้าน อาจเนื่องมาจากในกลุ่มของพยาบาลจะมีลักษณะงานที่แตกต่างจากบุคลากรสายสนับสนุน คือ พยาบาลมีหน้าที่ดูแลผู้ป่วยที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อชีวิตผู้ป่วยเป็นสำคัญ จึงทำให้มีภาวะเครียดมาก ในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนมีความรักในงานที่ปฏิบัติ ทำให้มีความรับผิดชอบในงานสูงอีกทั้งยังมีการประสานงานค่อนข้างนานในงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้รู้ถึงระบบงานบริหารได้ดี ส่วนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีสภาพที่ดีอยู่แล้ว บุคลากรมีอายุการปฏิบัติงานเฉลี่ยค่อนข้างสูงในระดับหนึ่ง ทำให้สัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานค่อนข้างแน่นแฟ้น เข้าใจกัน

สมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัย พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือหากบุคลากรสายสนับสนุนเกิดความรู้สึกท้อแท้ หรือหมดแรงที่จะทำงาน แต่มีความรู้สึกรักในงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่สูงความอ่อนล้าทางอารมณ์จึงไม่มีผลกับการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของปรีวันท์ ลำพูน (2558) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน สาเหตุที่ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอาจเป็นเพราะว่าพนักงานวิศวกรมีวิธีการผ่อนคลายความเครียด ความอ่อนล้าจากการทำงานเอง เช่น ทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน พูดคุยปรึกษาหารือกันถึงปัญหาในการทำงานกันเอง จัดการแข่งขันกีฬาระหว่างฝ่ายต่างๆ เอง บริษัทไม่ได้มีส่วนร่วมในการผ่อนคลายทางอารมณ์ให้แก่พนักงานเท่าที่ควร แม้พนักงานวิศวกรจะมีภาวะหมดไฟในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง เพราะงานที่ทำในแต่ละวันเป็นงานประจำที่ต้องรับผิดชอบอยู่แล้ว จึงต้องทำซ้ำๆ เป็นประจำ แต่เนื่องจากองค์กรกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ได้แก่ ระยะเวลาก่อสร้าง ยอดการรับมอบห้องชุด ทำให้วิศวกรต้องปฏิบัติงานให้ทันตามกำหนดเพราะนั่นหมายถึงการประเมินผลตอบแทนในช่วงปลายปีด้วยเช่นกัน ส่งผลให้ไม่ว่าวิศวกรจะมีภาวะหมดไฟในงานระดับไหนผลการปฏิบัติงานก็อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเสริมศรี เวชชะ และคณะ (2536) พบว่า แม้บุคลากรสายสนับสนุนจะเกิดความรู้สึกท้อแท้ หรือหมดแรงที่จะทำงาน แต่ก็จะไม่ละทิ้งงานในหน้าที่ นั่นคือ บุคลากรสายสนับสนุนจะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์หรือไม่ก็ตาม บุคลากรสายสนับสนุนก็ยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ จึงไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในบุคลากรสายสนับสนุนด้านนี้ ต่างจากการศึกษาของ นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) พบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่พนักงานทำงานที่ซ้ำซากและน่าเบื่อต้องอยู่กับงานมาก (Jackson, Schwab &

Schuler, 1986) หรืองานที่ต้องตัดสินใจอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ตารางการทำงานที่ไม่แน่นอน เวลาพักระหว่างทำงานและปริมาณวันหยุดที่ไม่เพียงพอ ฯลฯ ก็สามารถส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้เช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัย พบว่า ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นสูงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูง โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .119$) คิดเป็นร้อยละ 1.42) Leiter & Maslach (1998) พบว่า ความกดดันจากงานเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยความกดดันจากงานมีสาเหตุหลักมาจากการทำงานหนักและความขัดแย้งส่วนตัว ซึ่งลักษณะงานก่อสร้างโครงการนั้นต้องทำงานเป็นทีม แม้วิศวกรจะทำงานหนัก เครียด และได้รับแรงกดดันจากด้านต่างๆ ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่เป็นลบกับงาน และส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งกัน (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) เพราะนอกจากวิศวกรแล้ว การก่อสร้างโครงการยังคงอาศัยบุคคลอื่น เช่น ผู้ควบคุมงาน ผู้รับเหมาโครงสร้าง ผู้รับเหมางานระบบ ส่งผลให้ไม่ว่าวิศวกรจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานหรือเกิดทัศนคติที่เป็นลบกับงาน หรือเพื่อนร่วมงาน ผลการปฏิบัติงานก็ยังอยู่ในระดับสูง ซึ่งต่างจากการศึกษาของ นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) พบว่า การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานต้องทำงานอย่างหนักและได้รับแรงกดดันต่างๆ จะเริ่มมีทัศนคติทางลบต่องานโดยรวมและอาจส่งผลต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวังบุคคลที่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะส่งผลเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงานทั้งส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การส่งผลเสียต่องานที่ได้รับมอบหมาย

สมมติฐานที่ 4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัย พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ทางลบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถต่ำ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูง โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = -.323$) คิดเป็นร้อยละ 10.43 สอดคล้องกับการศึกษาของนวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) ที่พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเพราะพนักงานไม่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าหรือไม่มีค่าต่อองค์กร อาจจะไม่ได้รับการชื่นชมในผลงานจากหัวหน้างานหรือองค์กรไม่สนับสนุนทรัพยากรต่างๆในการทำงาน จนทำให้คิดว่างานของตนเองนั้นไม่มีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญศรี เลนุกุล และพนัสพงศ์ อวารเจริญ (2552) พบว่าความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล จะทำให้บุคคลไม่สามารถปฏิบัติงานให้ได้ดี จากการที่บุคคลเกิดความรู้สึกลดคุณค่า ขาดความนับถือในตนเอง และขาดความภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ มองเห็นแต่ความล้มเหลวของตนเองมากกว่าความสำเร็จที่เคยเกิดขึ้น จนนำไปสู่ความคิดว่าแม้ในสถานการณ์ใหม่ตนเองก็จะไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ ทำให้บุคคลไม่เกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ (Maslach, Jackson & Leiter, 1996) ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุนที่มีความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคลย่อมไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งต่างจากการศึกษาของปริวรรต ลำพูล (2558) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นเพราะลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกัน จากการศึกษาด้านวิศวกรรม วิศวกรจะถูกฝึกฝนทักษะในการทำงานอย่างมืออาชีพ เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพด้านวิศวกรรม แม่นยำ ละเอียดรอบคอบ ทำให้วิศวกรมีความเชื่อมั่นในความสำเร็จและมีความมั่นใจในตนเองสูง ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีมาก

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1 จากผลการศึกษาวิจัยภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะข้อที่

1 ท่านรู้สึกอ่อนเพลียและหมดกำลังใจที่จะทำงาน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปปรับปรุงภาวะหมดไฟในด้านดังกล่าวให้ลดลง ดังนั้นองค์กรควรมีการวิเคราะห์ภาระงานของบุคลากร เพื่อมอบหมายงานในแต่ละคนให้ใกล้เคียงกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกที่มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ควรจัดให้มีกิจกรรมที่ทำให้รู้สึก ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานส่งเสริมให้บุคลากรเห็นคุณค่าในตัวเอง และอยากที่จะมาทำงานในทุกๆ วัน รวมถึงมีการอธิบายถึงโครงสร้างที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดข้อสงสัยในการทำงาน การปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ รวมถึงเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือส่วนตัว หากได้รับการดูแลในเรื่องนี้ ก็จะสามารถให้ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

7.2 จากผลการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะข้อที่ 1 ท่าน มีผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้และข้อที่ 2 ท่าน มีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าสนใจแก่องค์กรได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทำให้เห็นว่าบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่องค์กรน้อยอยู่ อาจเป็นเพราะยังไม่พึงใจในงาน หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความสุข และเต็มใจในการทำงาน องค์กรจึงควรสร้างเจตคติทางบวกต่องานที่บุคลากรกำลังปฏิบัติอยู่ หรือทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ทำให้บุคลากรเกิดความพยายามกระตุ้นให้อยากทำงานจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

7.3 จากผลการศึกษาวิจัยภาวะหมดไฟ พบว่า ภาวะหมดไฟไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บุคลากรรู้สึก ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างทัศนคติที่ดีต่อกันรวมทั้งการอธิบายถึงโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง รวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงออกถึงความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวเพื่อองค์กรจะได้หาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขต่อไป

7.4 จากผลการศึกษาวิจัย ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นเป็นความรู้สึกในทางลบต่อบุคคลอื่น แยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงานไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวและไม่อยากมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร อาจเป็นไปได้ว่าทำให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นทำงานอย่างตั้งใจและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพราะมีเวลาทุ่มเทกับงานอย่างเต็มที่ แม้ว่าการทำงานแบบไม่สนใจหรือปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างจะทำให้งานได้รับความสำเร็จอย่างที่ต้องการแต่อย่างไรก็ตามองค์กรก็ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้นเพื่อเป็นการสร้างมิตรภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานร่วมกันทำให้การทำงานราบรื่นและประสบผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

7.5 จากผลการศึกษาวิจัย ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้เห็นว่าหากบุคลากรยังเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จมากเท่าไร จะทำให้บุคลากรขาดความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยไปด้วย องค์กรจึงควรหาแนวทางเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากร อาจจะเป็นการตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่เท่าเทียมกัน เป็นต้น หรือจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความสามารถและศักยภาพของตนเองออกมาอย่างเต็มที่ส่งผลให้องค์การนั้นได้รับผลผลิตและบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

8. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ อื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาในครั้งนี้ เช่น ทรัพยากรในงาน บุคลิกภาพ การสนับสนุนทางสังคม เป็นต้น

8.2 ควรมีการวิจัยและพัฒนาโปรแกรมการลดภาวะหมดไฟในองค์กรที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.3 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟของบุคลากรในองค์กรหรือสายงานอื่นๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

9. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.นนทิตร์น พัฒนภักดี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒนาผล ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล อาจารย์ ดร.นนทิตร์น พัฒนภักดี กรรมการสอบสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และ อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

10. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ชัชฌิมา กลั่นสอน. (2553). ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ทมาภรณ์ สุขสุวรรณ และคณะ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านครอบครัว และสังคมกับภาวะเบื่อหน่ายของ อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลเครือข่ายภาคเหนือ สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ, 5(1), 40-47.

ธีรวัฒน์ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

เนาวรัตน์ อิ่มใจ. (2552). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า อุปสรรค การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน: กรณีศึกษาบุคลากรสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

นลพรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก (งานวิจัยส่วนบุคคล ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เพ็ญศรี เลนุกุล และพนัสพงศ์ อารณเจริญ. (2552). ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พลพงศ์ สุวรรณาทิน. (2559). การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงาน เป็นตัวแปรกำกับ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- บุญส่ง ลีละชาต. (2559). ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- บุญเอื้อ โจว. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล (ภาคินพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เบญจมาศ อิ่มมาก. (2558). คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ปรีวันท์ ลำพูล. (2558). ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิศวกร บริษัท อสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง (งานวิจัยส่วนบุคคล ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อรดา ไทยสงวนวรกุล. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารปฏิบัติตนตามหลักไตรสิกขา คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่พลศึกษาในเขตภาคกลาง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- วัลลภ วิชาญเจริญสุข. (2557). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนขายยาบริษัทข้ามชาติ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- เสริมศรี เวชชะ และคณะ. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดงานวิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข. วารสารการศึกษายาพยาบาล. 4(3), 49-57.
- สุรัชย์ แก้วพิกุล. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- อรภาษา เดชจิตกร. (2544). ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายและคุณภาพชีวิตการทำงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อุทัยสน์ วีระศักดิ์การุณย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน (ภาคินพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- อุสม่า ศักดิ์ไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเตอร์ เรียดี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ภาษาอังกฤษ

- Jackson, S.E., Schwab, & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology* 71(4):630-40
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1998). Burnout. In H. Friedman (Ed.), *Encyclopedia of mental health* (pp.202215). NewYork:Academic Press.
- Maslach, C., & Jackson., S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.)*. Mountain View, CA: CPP, Inc.
- Maslach, C., Wilmar, B. Schaufeli, & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 52, 397-422.

การศึกษาการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก: กรณีศึกษาผู้ที่มีประสบการณ์การสูญเสียในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08-6626-3361 อีเมล : tammattitta.yoo@kbu.ac.th

สมฤดี สุทธิกุล ¹

รับเมื่อ 23 กันยายน 2562 ตอบรับเมื่อ 25 พฤษภาคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.24.006 ธัมมัญญิตตา อยู่เจริญ ²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษารูปแบบของการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก (2) ศึกษาประสบการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก (3) ศึกษาผลกระทบของบุคคลที่มีสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก (4) ศึกษาแนวทางที่บุคคลสามารถปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก (5) ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นรายบุคคล กับผู้ที่มีประสบการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

1. รูปแบบของการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การเสียชีวิตโดยเจตนา ซึ่งเป็นการที่ผู้เสียชีวิตมีเจตนาที่จะกระทำการใดๆ เพื่อที่จะทำให้ตนเองเสียชีวิต อาทิ การผูกคอตาย การกินยาตาย การยิงตัวตาย เป็นต้น 2) การเสียชีวิตโดยไม่เจตนา แบบกะทันหัน เป็นการที่ผู้เสียชีวิต เสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุ อาทิ รถชน รถคว่ำ เป็นต้น รวมถึงการเสียชีวิตด้วยโรคร้ายต่างๆ ที่ผู้เสียชีวิตไม่ทราบการเจ็บป่วยของตนเองมาก่อน หรืออาจทราบแต่ไม่ได้บอกบุคคลใกล้ชิด และ 3) การเสียชีวิตโดยไม่เจตนา แบบไม่กะทันหัน การเสียชีวิตในรูปแบบนี้ คือการเสียชีวิตที่ผู้เสียชีวิตมีโรคประจำตัว โดยบุคคลใกล้ชิดหรือครอบครัวได้ติดตามผลการรักษาและอาการต่างๆ ของผู้เสียชีวิตมาเป็นระยะเวลานาน

2. ลักษณะของประสบการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก แบ่งออกเป็น 5 ระยะ ได้แก่ 1) ระยะปฏิเสธไม่ยอมรับความจริง 2) ระยะโกรธ 3) ระยะต่อรอง 4) ระยะเศร้า และ 5) ระยะยอมรับ

3. ผลกระทบของบุคคลที่มีสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ผลกระทบทางด้านร่างกาย ผลกระทบทางด้านอารมณ์/ความรู้สึก ผลกระทบทางด้านสังคม และผลกระทบทางด้านสติปัญญา

4. แนวทางการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักได้นั้น ประกอบด้วย 4 แนวทาง ได้แก่ การปรับตัวแบบสู้ การปรับตัวแบบหนี การปรับตัวแบบประนีประนอมและการปรับตัวโดยใช้ภูมิคุ้มกันทางสังคม

5. การสนับสนุนทางสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การสนับสนุนด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านเครื่องมือ

คำสำคัญ : สภาวะเศร้าโศก การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การปรับตัว

¹ นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาจิตวิทยา คณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ ประจำคณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Study of Adaptation to the State of Grief from Loss Beloved Person: A Case Study of Person who has Lost Experience in Din Daeng District, Bangkok

¹ Corresponding Author, Tel. 08 6626 3361, E-mail : tammattitta.yoo@kbu.ac.th
Received 23 September 2019; Accepted 25 May 2020

Somruedee Sutthigul ¹
Tammattitta Yoocharoen ²

Abstract

This study focused on a qualitative research and the objectives were to study (1) The pattern of the loss of a beloved person (2) The experience of the loss of a beloved person (3) The effects of a person with the grief from the loss of loved persons (4) The ways how a person was able to adjust himself of herself to the state of grief from the loss of a loved person and (5) The social support that was related to the adjustment to grief from the loss of a loved person. The population were 10 persons who had experienced the loss of a loved person at Din Daeng District, Bangkok through in-depth interview.

The results were as follows:

1. The pattern of the loss of a beloved person were divided into 3 patterns 1) Intentional death which was the deceased's intention to take any action in order to cause his own death (suicide), such as strangled to death, medication, family members, etc. 2) Sudden unintentional death is the death from accidents such as car accident, various diseases that the deceased were unaware of one's own illness before or may not disclose the siblings or family members and 3) Unintentional deaths, caused by congenital disease, where close people or families receiving follow-up treatment and the symptoms of the deceased for a long time.

2. The characteristics of the experience of losing a loved person was divided into 5 states: 1) State of denial 2) State of anger 3) State of bargaining 4) State of depression and 5) State of acceptance.

3. The effects of a person who had the state of grief from the loss of a loved person was divided into 4 areas, which were physical effects, emotional effects, social effects, and intelligence effects.

4. The ways to adjust to the state of grief from the loss of a loved person was divided into 4 areas, which were fight response, flight response, compromise response, and social interaction response.

5. Social support that was related to adaptation to the state of grief from the loss of a loved person was divided into 3 types: emotional support, information support, and instrumental support.

Keywords : The State of Grief, The Loss of a Loved Person, Adaptation

¹ Bachelor Student in Department of Psychology, Faculty of Psychology, Kasem Bundit University

² Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Psychology, Kasem Bundit University

1. บทนำ

สิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องพบเจอไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้นั้นก็คือ การสูญเสีย เนื่องจากการสูญเสีย เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนสามารถพบเจอได้ตลอดชีวิตตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต การสูญเสียเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องประสบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นสภาพที่บุคคลต้องแยกจากหรือต้องอยู่โดยปราศจากบางสิ่งบางอย่างที่เคยมีอยู่ และสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่มีความค่าทางจิตใจ มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ต่อไปอย่างปกติสุขการสูญเสียอาจเกิดขึ้นทันทีทันใดหรือคาดการณ์ล่วงหน้าได้เช่นกัน การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก อาทิ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท คนรัก เป็นต้น จะทำให้เกิดความรู้สึกเศร้าโศกอย่างมากมีอุบัติการณ์หลายประการที่แสดงให้เห็นว่า เมื่อเกิดการสูญเสียจะเกิดภาวะเศร้าโศกตามมาจากการศึกษาของ สฎาพันธ์ เหมือนวัดไทร และคณะ (2552) พบว่า หญิงที่สูญเสียทารกในครรภ์ มีความเศร้าโศกอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ความเศร้าโศกนั้นเป็นปฏิกิริยาที่มีต่อการสูญเสีย เป็นกระบวนการธรรมชาติที่เกิดจากการสูญเสียสิ่งที่เป็นที่รัก สิ่งที่คาดหวังหรือจินตนาการไว้เป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลและจะมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่างต่างๆ เช่น อาการตกใจ อาการช็อก ซึ่งปฏิกิริยาต่างๆ เหล่านี้จะคงอยู่ในระยะเวลาหนึ่ง หรืออาจจะหลายวัน หรืออาจจะหลายเดือน จนถึงเป็นปี หากความรู้สึกเศร้าโศกไม่ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม ความรู้สึกเศร้าโศกจะเด่นชัดในช่วงระยะแรกของการสูญเสีย และยังคงอยู่อย่างต่อเนื่อง เป็นระยะเวลาหลายเดือน แล้วจึงค่อยๆ ลดลง จากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ในจำนวนผู้ที่ประสบกับเหตุการณ์สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ประมาณร้อยละ 10-20 สามารถพัฒนาไปเป็นอารมณ์เศร้าโศกที่ผิดปกติจากการสูญเสียได้ ดังนั้น ไม่ใช่ทุกคนที่ประสบกับเหตุการณ์สูญเสีย ที่จะมีอาการเจ็บป่วยทางจิตหรือมีอารมณ์เศร้าโศกที่ผิดปกติ มีเพียงร้อยละ 10-20 เท่านั้นที่จะพัฒนาไปเป็นอารมณ์เศร้าโศกที่ผิดปกติซึ่งแสดงให้เห็นว่า มีปัจจัยบางประการ ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์เศร้าโศกที่ผิดปกติจากการสูญเสีย ดังเช่น ปัจจัยการสนับสนุนทางสังคมมีการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีอารมณ์เศร้าโศกที่ผิดปกตินั้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำกว่ากลุ่มที่มีอารมณ์เศร้าโศกที่เป็นปกติ โดยปกติอารมณ์เศร้าโศกที่ผิดปกติจากการสูญเสียจะพบได้มากในผู้ป่วยจิตเวชและผู้สูงอายุ โดยในผู้สูงอายุจะพบความชุกของอารมณ์เศร้าโศกที่ผิดปกติจากการสูญเสีย ประมาณร้อยละ 16.2 ซึ่งมีความใกล้เคียงกับความชุกของอารมณ์เศร้าโศกที่ผิดปกติที่พบในผู้ป่วยนอก

จิตเวช ที่พบร้อยละ 19 ซึ่งพบได้น้อยในประชาชนทั่วไป ที่พบเพียงร้อยละ 3.7 (รัช นู วรรณ, 2554)

ดังนั้น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักเป็นสถานการณ์ที่ทำให้มนุษย์ต้องมีการปรับตัว เนื่องจากความทุกข์ และความเศร้าโศกทางจิตใจจากการสูญเสีย ที่ส่งผลให้บุคคลจำเป็นต้องหาวิธีการ เพื่อที่จะสามารถผ่านพ้นความเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก และกลับสู่สภาวะปกติได้ ซึ่งการปรับตัวหมายถึง การที่มนุษย์สามารถเผชิญปัญหาปรับปรุงตนเองเพื่อให้สามารถมีชีวิตอยู่ได้อย่างสมดุลและเป็นปกติสุขในสถานการณ์นั้นๆ โดยชีวิตของพวกเราเป็นกระบวนการของการปรับตัวอย่างต่อเนื่องในแต่ละวันเราต้องมีการปรับตัวนับครั้งไม่ถ้วน และมักจะเป็นการปรับตัวที่ดำเนินไปโดยอัตโนมัติโดยไม่มีการคิดวางแผน และบ่อยครั้งมักเป็นการปรับตัวโดยไม่รู้ตัว การปรับตัวจึงอาจจำแนกได้ 3 ชนิดคือ การปรับตัวทางชีววิทยา การปรับตัวทางสังคม และการปรับตัวให้เข้ากับตนเอง (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2549) อาจกล่าวได้ว่า แม้ความเป็นจริงนั้น มนุษย์ทุกคนจะต้องประสบพบเจอกับการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก แต่ทว่าเรื่องของ การสูญเสียกลับเป็นสิ่งที่มนุษย์หลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึงและไม่อยากที่จะคำนึงถึง เนื่องจากเมื่อได้นึกถึงการจากไปของบุคคลที่มีคุณค่าทางจิตใจของตนเองนั้น ก็จะเกิดความหดหู่ และเกิดความกังวลใจ แม้เหตุการณ์การสูญเสียนั้นจะยังไม่ถึง อย่างไรก็ตามการเตรียมพร้อมรับมือกับการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การเตรียมพร้อมที่จะเรียนรู้แนวทางเกี่ยวกับการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องให้ความสำคัญและเตรียม พร้อมรับมือกับการสูญเสีย ดังคำสอนทางพุทธศาสนา (พระพรหมคุณาภรณ์, 2545) ความว่า การคิดจัดการกับทุกข์ที่อาจเกิดขึ้นข้างหน้าด้วยปัญญา มิใช่หวาดผวากับความหวั่นกลัว มีจิตรู้เท่าทันธรรมดา คือ การเกิด แก่ เจ็บ ตาย เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงและความทุกข์ หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในภายหน้านั้นเป็นผู้ที่จะกำหนดทางเลือกแห่งการเปลี่ยนแปลงที่พึงปรารถนาหรือที่ดีกว่าจากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของการปรับตัวกับสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เพื่อทราบถึงแนวทางของการเตรียมพร้อมรับมือกับการสูญเสียตลอดจนแนวทางในการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก โดยศึกษากับผู้ที่มีประสบการณ์สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ในเขตดินแดนกรุงเทพมหานคร เนื่องจากในเขตดังกล่าว มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ที่ไร้ที่พึ่ง ผู้ที่ไร้สถานที่พักพิง รวมถึงเป็นเขตที่มี

สถานสงเคราะห์ต่างๆ จำนวนมาก อาทิ ศูนย์บริการผู้สูงอายุ ดินแดง ศูนย์บริการทางสังคมดินแดง บ้านอุ่นใจดินแดง บ้านมิตรไมตรีดินแดง เป็นต้น ผู้ศึกษาค้นคว้ามุ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะสามารถเป็นแนวทางในการเผชิญกับความเศร้าโศก และความทุกข์ทรมานใจจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ส่งผลให้บุคคลสามารถที่จะฟื้นฟูสภาพจิตใจให้เข้มแข็ง และปรับตัวกับสภาวะเศร้าโศกได้อย่างเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถกลับคืนสู่สภาวะปกติ และดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขภายหลังการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ซึ่งงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวเมื่อสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ยังไม่มีผู้ใดศึกษามากนักดังนั้น ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงมีความสนใจ ศึกษาการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกของบุคคลเมื่อผ่านประสบการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อการปรับตัวที่เหมาะสมอันจะส่งผลให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขทั้งทางกายและสภาพจิตใจ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า

2.1 เพื่อศึกษารูปแบบของการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

2.2 เพื่อศึกษาประสบการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

2.3 เพื่อศึกษาผลกระทบของบุคคลที่มีสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

2.4 เพื่อศึกษาแนวทางที่บุคคลสามารถปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

2.5 เพื่อศึกษาการสนับสนุนทางสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

3. คำถามการวิจัย

3.1 บุคคลที่มีการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักมีรูปแบบของการสูญเสียอย่างไร

3.2 บุคคลที่มีการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก มีประสบการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักเป็นอย่างไร

3.3 สภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักส่งผลกระทบต่อร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา

3.4 แนวทางในการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักมีอะไรบ้างและทำได้

3.5 การสนับสนุนทางสังคมมีความเกี่ยวข้องกับ การปรับตัวกับสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักของบุคคลอย่างไร

4. การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก แนวคิด และทฤษฎี ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว

ทฤษฎีวิธีการปรับตัวของ Feldman (1989 อ้างถึงใน ฉวี วิชญะดินัย, 2539) ได้อธิบายว่า โดยทั่วไปมนุษย์ จะใช้วิธีการปรับตัว ในลักษณะที่เป็นแบบฉบับตามบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เพราะบุคลิกภาพและการปรับตัวมีความเกี่ยวพันกัน และการปรับตัวของบุคคลจะมีการแสดงออกใน 3 ลักษณะ คือ การปรับตัวแบบสู้ (Fight Response) การปรับตัวแบบหนี (Flight Response) และการปรับตัวแบบประนีประนอม (Compromise Response)

การปรับตัวแบบสู้ (Fight Response) การปรับตัวแบบสู้หมายถึง การปรับตัวแบบเผชิญหน้า หรือสู้กับอุปสรรคต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา โดยที่บุคคลสามารถแสดงออกได้ทั้งในทางทำลายและสร้างสรรค์ ซึ่งการสู้ในทางทำลาย คือ การที่บุคคลแสดงพฤติกรรม ก้าวร้าวด้วยวิธีต่างๆ เพื่อลดความคับข้องใจของตนเองส่วนการสู้ในทางสร้างสรรค์ คือ การที่บุคคลปรับตัวโดยวิธีการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล (Rational Problem Solving)

การปรับตัวแบบหนี (Flight Response) บุคคลที่ต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ และไม่สามารถปรับตัวแบบสู้ได้ ในบางครั้งบุคคลอาจจะใช้วิธีการปรับตัว โดยการหนีจากสภาพที่เป็นปัญหา ซึ่งมีทั้งการหนีโดยตรง ยกตัวอย่างเช่น นักศึกษาบางคนสอบตก จะหนีออกจากโรงเรียนนั้นๆ ไป และการหนีทางอ้อม คือ การแยกตัวออกจากสังคมโดยไม่ยอมติดต่อกับบุคคลอื่น ยกตัวอย่างเช่น วัยรุ่นหญิงบางคนเมื่อผิดหวังในความรักจะไม่ยอมติดต่อกับเพื่อนๆ เก็บตัวเงียบๆ อยู่ตามลำพังผู้เดียว

การปรับตัวแบบประนีประนอม (Compromise Response) การปรับตัวในลักษณะเช่นนี้ จะเป็นวิธีการปรับตัวแบบสายกลาง คือเป็นลักษณะที่ไม่สู้อย่างรุนแรงและไม่ยอมแพ้อย่างสิ้นเชิง แต่จะใช้วิธีประนีประนอมซึ่งเป็นการตกลงกันระหว่างสองฝ่าย

การปรับตัวแบบเป็นมิตรต่อกัน (Tend and Befriend) ของ Taylor (2003 อ้างถึงใน วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา, 2555) การปรับตัวแบบเป็นมิตรต่อกัน (Tend and Befriend)

อาจจะดูเหมือนว่าเป็นวิธีที่ค่อนข้างใหม่ เพราะโดยปกติสภาพร่างกายมีการเคลื่อนไหวแบบสู้ (Fight) และหนี (Flight) ปัญหาอย่างรวดเร็วเพื่อที่จะเตรียมพร้อมต่อการทำให้ชีวิตดำรงตนอยู่ได้ในสถานการณ์อันน่าตื่นตกใจ ดังที่ Taylor เชื่อว่า จิตวิทยาปัจจุบันได้บูรณาการวิธีการบำบัดรักษาในการแพทย์ (Medicine) และด้านจิตวิทยา (Psychology) นำมาใช้ในการดูแลสุขภาพ ทำให้เกิดสาขาจิตวิทยาสุขภาพ (Health Psychology) ที่มีความสำคัญ ต่องานจิตวิทยาอีกมุมมองหนึ่ง และจากที่ Taylor (2003 อ้างถึงใน วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา, 2555) ได้ให้ข้อคิดว่า ทุกวันนี้ภัยคุกคามที่ทำให้ดำรงชีวิตอยู่ ผู้หญิงจะชอบแสดงกิริยาตอบสนองแบบสู้ (Fight) หรือหนี (Flight) ต่อสถานการณ์ที่กดดันกว่าผู้ชาย ในลักษณะของการแสดงความเป็นเพื่อนต่อกันหรือเป็นมิตรกัน (Tend & Befriend) เพื่อปกป้องตัวของเขาเอง และตัวแบบของความเป็นมิตร (Tend and Befriend Model) ของ Taylor ถูกนำมาพัฒนาเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ สำหรับใช้ในการปรับตัวแบบสู้ หรือหนีสำหรับผู้หญิงเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่กดดัน และสามารถนำไปใช้ในผู้ป่วยที่เจ็บไข้เป็นเวลานาน เพราะองค์ประกอบด้านจิตใจและสังคมมีความสำคัญต่อสุขภาพและอาการของโรคต่างๆ โดยสิ่งที่สามารถแสดงได้อย่างชัดเจน คือ สภาพของจิตใจที่จะช่วยให้สุขภาพร่างกาย หรือจิตใจนั้นดีขึ้นได้ ปัจจุบันมีองค์กรใหญ่คือ Befrienders International หรือ Samaritans จัดตั้งโครงการเพื่อช่วย ผู้ที่ประสบปัญหาชีวิตในชั้นวิกฤต เกิดความท้อแท้ โดดเดี่ยว ลึ้นหวัง จนกระทั่งคิดฆ่าตัวตายได้ทำการเปิดสอนทักษะการจัดการปัญหา และป้องกันปัญหาการฆ่าตัวตาย หรือปัญหาจากการปรับตัวไม่ได้ในอนาคต

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสภาวะเศร้าโศก กระบวนการเกิดปฏิกิริยาความเศร้าโศก

Bowlby (1980 อ้างถึงใน ศิริวรรณ พิริยคุณธร, 2554) กล่าวว่า ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเศร้าโศกจะเกิดต่อเนื่องกันไป หรือสลับไปมาได้ ซึ่งมีทั้งหมด 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 เหนือ (Numbing) จะมีการปฏิเสธเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีที่ได้รับข่าวการสูญเสีย ซึ่งมักจะได้ยินคำพูดว่า “ฉันรับไม่ได้” “ฉันไม่เชื่อ” “มันเป็นความฝัน” “ไม่จริง” ต่อมาจะตามมาด้วยการระเบิด ความรุนแรงของอารมณ์ ระยะนี้อาจจะเป็นอยู่ชั่วขณะหรือหลายวันและอาจเกิดขึ้นได้อีก ซึ่งจะมีความแตกต่างไปในแต่ละบุคคล

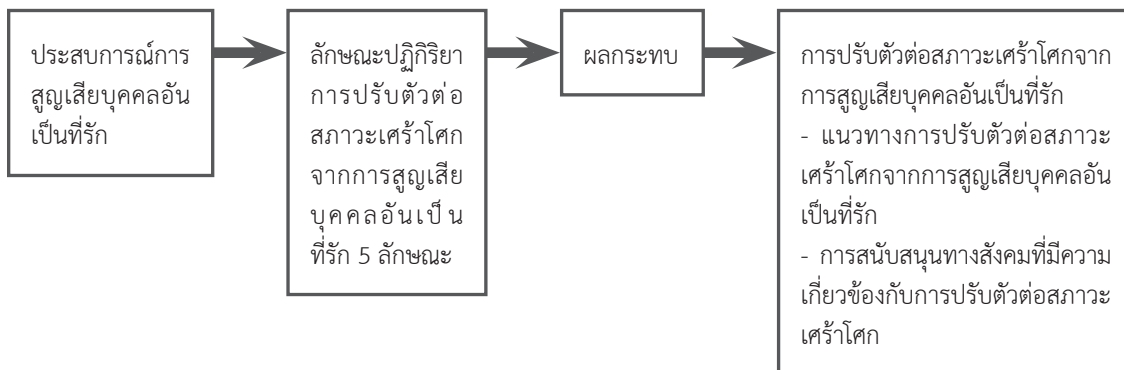
ขั้นที่ 2 การคิดถึงและการค้นหา : โกรธ (Yearning and Searching for the Lost Figure: Anger) จะมีความคิดหมกหมุ่นเกี่ยวกับการสูญเสีย มีการคิดถึง และมีความรู้สึกหรือตีความว่าสิ่งที่สูญเสียจะกลับคืนมา เช่น รู้สึกได้ยินเสียงผู้ตาย มีอาการกระวนกระวาย นอนไม่หลับ ร้องไห้ เศร้าใจ โกรธ

ขั้นที่ 3 ความยุ่งเหยิง และความผิดหวัง (Disorganization and Despair) เมื่อผู้เศร้าโศกต้องยอมรับความจริงเกี่ยวกับการสูญเสียจะมีความรู้สึกเจ็บปวด อาจมีการค้นหาคำตอบว่าทำไมการสูญเสียจึงเกิดขึ้น และเกิดขึ้นได้อย่างไร และมีการโกรธบุคคลบางคนที่เกี่ยวข้องด้วย ระยะนี้จะมีความคับข้องใจ การถอยหนี หดหู่ หวัง ไม่ยินดีในร้ายกับสิ่งใด

ขั้นที่ 4 (Reorganization) เมื่อความเจ็บปวด ความเศร้าโศกลดลง ผู้เศร้าโศกจะสามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ Kubler-Ross (1996 อ้างถึงใน ศรีนรินทร์ วัฒนธรรณนท์, 2560) กล่าวว่า เมื่อเผชิญกับการสูญเสีย คนเราจะมีปฏิกิริยาการตอบสนองที่แตกต่างกันไป Kubler-Ross ได้แบ่ง ปฏิกิริยาเศร้าโศกจากการสูญเสียเป็น 5 ระยะ ดังนี้

1. ระยะปฏิเสธ (Stage of Denial) เมื่อบุคคลรับรู้ว่ามี การสูญเสีย ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้น คือ ไม่เชื่อว่าได้มีการสูญเสียเกิดขึ้น ไม่ยอมรับ เกิดความรู้สึกช็อก (Shock)
2. ระยะโกรธ (Stage of Anger) เมื่อผู้สูญเสียไม่สามารถปฏิเสธต่อไป จะมีความรู้สึกโกรธที่ตนเองต้องเผชิญกับความสูญเสีย ผู้สูญเสียอาจแสดงความโกรธออกมา กับคนใกล้ชิดญาติ เพื่อนสนิท กล่าวโทษพระเจ้าหรือเทวดา หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ที่คิดว่าควรจะช่วยเหลือตนเองได้ เกิดความรู้สึกว่าไม่ยุติธรรมที่มีการสูญเสียเกิดขึ้นกับตนเอง
3. ระยะต่อรอง (Stage of Bargaining) เป็นระยะที่เริ่มยอมรับต่อการสูญเสียได้มากขึ้นแต่ยังมีความพยายามต่อรองด้วยการแสดงความหวัง ผู้สูญเสียมักจะมีการต่อรองโดยการสวดมนต์อธิษฐาน
4. ระยะซึมเศร้า (Stage of Depression) เมื่อรับทราบข่าวร้ายว่ามี การสูญเสียเกิดขึ้นกับตนเองจริงๆ จะเป็นช่วงเวลาที่เกิดความรู้สึกเสียใจอย่างรุนแรง มีอาการหรือพฤติกรรมต่างๆ เช่น รู้สึกไม่มีแรง หดหู่ หดหู่ นิ่งเงียบ ไม่พูดคุย ร้องไห้ แยกตัวอยู่คนเดียว จนอาจคิดอยากตาย หรือฆ่าตัวตายได้
5. ระยะยอมรับ (Stage of Acceptance) ในระยะนี้บุคคลจะยอมรับการสูญเสียที่เกิดขึ้นได้ เข้าใจ และปรับตัวกับความเศร้าโศกที่เกิดขึ้น และกลับมามีชีวิตตามปกติได้

5. กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษาสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

6. ระเบียบวิธีในการศึกษาค้นคว้า (Methodology)

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร ได้แก่ บุคคลที่มีประสบการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2561 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ขอใช้คำว่า “ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ” คือ บุคคลที่มีประสบการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยมีเกณฑ์ของระยะเวลาการสูญเสียผ่านมาแล้วอย่างน้อย 6 เดือนขึ้นไปซึ่งระยะเวลาของภาวะเศร้าโศกที่ผิดปกติ มักดีขึ้นภายใน 6 เดือน (Anderson, Arnold, Angus, & Bryce, 2008 อ้างถึงใน สิริวรรณ คงทอง, 2556) จำนวนทั้งสิ้น 10 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก หมายถึง กระบวนการที่บุคคลพยายามในการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาเพื่อการยอมรับ การเผชิญกับภาวะเศร้าโศกในการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก สามารถรักษาความสมดุลระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อมและสามารถดำรงชีวิตได้อย่างผาสุก

การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก หมายถึง สภาพการณ์ที่บุคคลเผชิญกับสถานการณ์การเสียชีวิตของบุคคลอันเป็นที่รัก และผูกพันใกล้ชิด เช่น บิดามารดา บุตร คู่สมรส ญาติ พี่น้อง และเพื่อนสนิทมิตรสหายมีการเสียชีวิตด้วยการสูญเสียที่กะทันหัน หรือการสูญเสียแบบค่อยเป็นค่อยไป

ภาวะเศร้าโศก หมายถึง กระบวนการตอบสนองต่อการเสียชีวิตของบุคคลที่ตนรักและผูกพันใกล้ชิด ไม่ว่าจะเป็น

บิดามารดา บุตร คู่สมรส ญาติพี่น้อง หรือเพื่อนสนิท ซึ่งมีปฏิกิริยาตอบสนองเมื่อประสบหรือรับรู้การสูญเสียประกอบด้วย ความคิด ความรู้สึก อาการทางกาย และพฤติกรรม เช่น ตกใจ (Shock) ซึมเศร้าในระยะเวลาอันไม่สามารถดำเนินชีวิตประจำวันอย่างมีความสุข

ประสบการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก หมายถึง เหตุการณ์หรือลักษณะกระบวนการการเกิดปฏิกิริยาความเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักของบุคคลเมื่อประสบกับเหตุการณ์การสูญเสีย ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเล่าถึงประสบการณ์การสูญเสีย โดยวัดจากกระบวนการสูญเสียในอดีต แบ่งออกเป็น 5 ระยะ ดังนี้ (Kubler-Ross, 1996 อ้างถึงใน ศรีรัตน วัฒนธรรณันท์, 2560) ได้แก่ ระยะปฏิเสธไม่ยอมรับความจริง ระยะโกรธ ระยะต่อรอง ระยะเศร้า และระยะยอมรับ

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือจากครอบครัว เพื่อน สถานศึกษาหรือหน่วยงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมปรับตัวเมื่อบุคคลมีการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้วยการกระทำ หรือคำพูด ที่ส่งผลให้ผู้สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักสามารถผ่านช่วงเวลาวิกฤติความเศร้าโศกไปได้ โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะแบ่งการสนับสนุนโดยการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะแบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้ การสนับสนุนด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ประเภทไม่เป็น

ทางการ โดยมีจุดสนใจเฉพาะ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือการวิจัย ที่สร้างขึ้นเอง จำนวน 2 ตอน ประกอบด้วย 1) แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล 2) แบบสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิด เกี่ยวกับการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ผ่านเครื่องบันทึกเทป ซึ่งเป็นเครื่องมือบันทึกเสียงเป็นสิ่งที่ผู้ศึกษาค้นคว้าจะนำมาใช้ได้เป็นอย่างดีในการ สัมภาษณ์ โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีความรู้ในเรื่องที่สัมภาษณ์ สามารถ เล่าต่อเนื่องได้ยาวนาน (สุภากร จันทวานิช, 2556) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าจะพึงระวังในการเก็บข้อมูลโดยการขออนุญาต ผู้ให้ข้อมูลสำคัญก่อนการบันทึกเทป และจะใช้การจดบันทึก ด้วย เนื่องจากผู้ตอบจะมีลักษณะเป็นธรรมชาติได้ดีกว่า และแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลฯ ทราบว่าสามารถหยุดตอบคำถามได้ กลางคันหากรู้สึกไม่สะดวกใจ การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ศึกษาข้อมูลจากตำรา และเอกสารวิชาการต่างๆ เพื่อนำมา กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างข้อคำถามในการ สัมภาษณ์จากการส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 5 ท่าน มาปรับปรุงแก้ไข และนำมาทดลองใช้ (Try Out) สัมภาษณ์ กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อที่ จะนำสภาพปัญหาหรือข้อบกพร่องของแบบสัมภาษณ์ไป ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนจะนำไปใช้ในการ ดำเนินกระบวนการสัมภาษณ์จริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความ ถูกต้องสมบูรณ์การลงมือเก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐาน ในการ ศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเข้าไปทำการสัมภาษณ์มีการแนะนำตัว และสร้างความ คั่นเคยกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และ ชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทราบว่าผลการสัมภาษณ์ไปใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งให้คำรับรองว่าข้อมูลที่ได้ จากการสัมภาษณ์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับไม่เผยแพร่ให้เกิด ความเสื่อมเสียหรือเดือดร้อนแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและ ทำลายทุกอย่างทิ้งเมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยและพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล สำคัญโดยยึดตามกรอบจรรยาบรรณนักวิจัยของสภาวิจัย แห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการแพทยศาสตร ศึกษาศาสตร์และเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม (สำนักงานคณะกรรมการวิจัย แห่งชาติ, 2557) จากนั้น ผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการถอดเทป บันทึกเสียงการสัมภาษณ์ของบุคคลที่ได้ไปสัมภาษณ์ทีละคน อย่างละเอียดแบบคำต่อคำ (Verbatim) ออกมาเป็นบท สนทนาที่เป็นตัวอักษร (Transcript) การพัฒนากลุ่มประเภท ที่ได้จากการลงรหัส ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์

เชิงอุปนัย คือการพัฒนากลุ่มประเภท (Categories) ให้เป็น แบบจำลอง หรือกรอบที่สรุปข้อมูลดิบ ที่สื่อความสิ่งที่ เป็น เนื้อเรื่องที่จะนำไปสู่การสร้างทฤษฎี โดยจะมีการแบ่งข้อมูล ออกเป็นกลุ่มประเภทหลายๆ กลุ่ม ที่จะช่วยให้เกิดความ เข้าใจ และสามารถค้นพบวิธีการเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลได้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2554)

7. ผลการศึกษาค้นคว้า (Results)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบของการ สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า รูปแบบของการสูญเสีย บุคคลอันเป็นที่รัก แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การเสีย ชีวิตโดยเจตนา การเสียชีวิตโดยไม่เจตนาแบบกะทันหัน และการเสียชีวิตโดยไม่เจตนาแบบไม่กะทันหัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาประสบการณ์ การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าผู้ที่พบเจอกับการสูญเสีย บุคคลอันเป็นที่รักนั้นจะมีลักษณะปฏิกิริยาตอบสนอง ต่อความสูญเสียแบ่งออกเป็น 5 ระยะ ได้แก่ ระยะปฏิเสธ ไม่ยอมรับความจริง ระยะโกรธ ระยะต่อรอง ระยะเศร้า และระยะยอมรับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาผลกระทบของบุคคล ที่มีสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผลกระทบของผู้ที่มี สภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ผลกระทบด้านร่างกาย ผลกระทบด้านอารมณ์ความรู้สึก ผลกระทบด้านสังคม และ ผลกระทบด้านสติปัญญา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางที่บุคคล สามารถปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคล อันเป็นที่รัก

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า แนวทางที่บุคคลจะ สามารถปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคล อันเป็นที่รักได้นั้น มีทั้งหมด 4 แนวทาง คือ การปรับตัวแบบสู้ การปรับตัวแบบหนี การปรับตัวแบบประนีประนอมและ การปรับตัวโดยใช้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพื่อศึกษาการสนับสนุนทาง สังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศก จากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า การสนับสนุน ทางสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับการปรับตัวต่อสภาวะเศร้า โศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักนั้นแบ่งออกเป็น 3

ประเภท คือ การสนับสนุนด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านเครื่องมือ

8. อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบของการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า รูปแบบของการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การเสียชีวิตโดยเจตนา การเสียชีวิตโดยไม่เจตนาแบบกะทันหัน และการเสียชีวิตโดยไม่เจตนาแบบไม่กะทันหัน

โดยรูปแบบที่ 1 การเสียชีวิตโดยเจตนา คือ การที่ผู้เสียชีวิตมีการเจตนาที่จะกระทำการใดๆ เพื่อที่จะทำให้ตนเองเสียชีวิต ไม่ว่าจะเป็น การผูกคอตาย การกินยาฆ่าตัวตาย เป็นต้น การเสียชีวิตในรูปแบบนี้อาจมีสาเหตุมาจากความทุกข์ ความกังวล ความเครียด ภาวะซึมเศร้า หรือปัญหาชีวิตที่ส่งผลให้บุคคลมีความคิดที่อยากจะร้ายตัวเอง เพื่อที่จะจบปัญหาต่างๆ ไปพร้อมกับชีวิตของตน ซึ่งการเสียชีวิตของบุคคลอันเป็นที่รักในรูปแบบนี้ จะทำให้บุคคลที่สูญเสียรู้สึกถึงความเจ็บปวด และทุกข์ทรมานใจเป็นอย่างมากและมีแนวโน้มที่จะทำร้ายตนเอง กล่าวโทษว่าเป็นความผิดของตนเองหรือผู้อื่นซึ่งสอดคล้องกับบทความของกิตติพล นาควิโรจน์ (2560) กล่าวว่า การประสบเหตุการณ์สะเทือนขวัญ การเสียชีวิตที่รวดเร็วกะทันหัน ไม่ทันคาดคิด หรือการเสียชีวิตที่ผิดธรรมชาติ เช่น การฆ่าตัวตาย รวมถึงการเสียชีวิตของบุตรจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกผิดหรือรู้สึกว่าการตนเองต้องรับผิดชอบต่อการเสียชีวิต อันจะส่งผลให้เกิดอารมณ์เศร้าโศกที่ผิดปกติได้ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 คุณรุ่ง (นามสมมติ) (ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2561 เวลา 14.30 น.) ไว้ว่า “สูญเสียลูกชายฉันค่ะ เป็นลูกชายคนโต เขาจากไปกะทันหัน เพราะถูกรถชน (เงิบนิ่งไปสักพัก)”

รูปแบบที่ 2 การเสียชีวิตโดยไม่เจตนาแบบกะทันหัน คือ การที่ผู้เสียชีวิตเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุ อาทิ รถชน รถคว่ำ เป็นต้น และรวมถึงการเสียชีวิตด้วยโรคภัยต่างๆ ที่ผู้เสียชีวิตไม่ทราบการเจ็บป่วยของตนมาก่อนหรืออาจทราบแต่ไม่ได้บอกบุคคลใกล้ชิด ทำให้บุคคลใกล้ชิดพบเจอกับความสูญเสียที่กะทันหันเมื่อถึงวาระที่ร่างกายไม่สามารถต่อสู้กับโรคร้ายต่างๆ นั้นได้ โดยการสูญเสียรูปแบบนี้ก็ย่อมสร้างความเสียใจแสนสาหัสให้กับบุคคลที่มีการสูญเสียได้เช่นกัน เนื่องจาก ความกะทันหันในการจากไปของผู้เสียชีวิตส่งผลให้บุคคลไม่มีโอกาสได้พูดคุยสังลากับผู้เสียชีวิต สอดคล้องกับแนวคิดของชอลดา พันธุสนา 2536 (อ้างถึงใน

ศิริวรรณ เครือวิริยะพันธ์, 2544) กล่าวว่า การเกิดอุบัติเหตุเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกะทันหัน และไม่ได้คาดคิดมาก่อน เหมือนการเจ็บป่วยอื่นๆ โดยเฉพาะถ้าอุบัติเหตุนั้นรุนแรงจนทำให้มีการเสียชีวิตของบุคคลอันเป็นที่รักอย่างกะทันหัน และไม่ได้คาดคิดมาก่อน จะทำให้ครอบครัวเผชิญกับความเครียดและประสบการณ์อันเจ็บปวดที่สุด

รูปแบบที่ 3 การเสียชีวิตโดยไม่เจตนาแบบไม่กะทันหัน คือการเสียชีวิตที่ผู้เสียชีวิตมีโรคประจำตัวอยู่แล้ว โดยบุคคลใกล้ชิดหรือครอบครัวได้ติดตามผลการรักษาและอาการต่างๆ ของผู้เสียชีวิตมาเป็นระยะเวลานานทำให้ผู้ที่มีการสูญเสียในรูปแบบนี้มีระยะเวลาในการเตรียมใจและจัดการปัญหาต่างๆ ที่จะได้รับการสูญเสียส่งผลให้ความทุกข์ทรมานใจต่อการสูญเสียนั้นอาจไม่มากเท่ากับการสูญเสียในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งในแต่ละรูปแบบนั้นจะส่งต่อระดับความเศร้าโศก และส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวจากสภาวะเศร้าโศกในระดับที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของทัศนีย์ ทองประทีป (อ้างถึงใน ศรีนรินทร์ วัฒนธรรณันท์, 2560) พบว่า รูปแบบการเสียชีวิต เช่น การเสียชีวิตตามธรรมชาติ การเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ การฆ่าตัวตาย จะทำให้เกิดความทุกข์ทรมานใจอย่างมากต่อผู้สูญเสียตลอดจนลักษณะการเสียชีวิตในระยะสุดท้าย การได้รับทราบข้อมูลก่อนการเสียชีวิต การทราบสถานที่ที่เสียชีวิต การมีเวลาเตรียมตัว เตรียมใจ ล้วนมีผลต่อปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นด้วย ซึ่งมีผลทำให้เกิดความเศร้าโศกที่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยของพระมหาปรกฤษณ์ พันธุ์งาม (2549) พบว่า การขาดระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจต่อการเสียชีวิตของบุคคลอันเป็นที่รัก นำไปสู่ความยากลำบากในการจัดการปัญหา และนำไปสู่ปัญหาทางสุขภาพต่อตัวผู้สูญเสียในระยะยาวซึ่งการเสียชีวิตแบบกะทันหันจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเป็นปัจจัยเสี่ยงที่นำไปสู่ภาวะความเศร้าโศกแบบรุนแรงหรือผิดปกติได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาประสบการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ผู้ที่พบเจอกับการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักนั้นจะมีลักษณะปฏิกิริยาตอบสนองต่อความสูญเสียแบ่งออกเป็น 5 ระยะ ได้แก่ ระยะปฏิเสธไม่ยอมรับความจริง ระยะโกรธระยะต่อรอง ระยะเศร้า และระยะยอมรับสามารถอภิปรายผลการศึกษาในแต่ละระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะปฏิเสธไม่ยอมรับความจริง ได้แก่ ตกใจ (Shock) เหมือนใจจะขาด ไม่เชื่อว่าเป็นเรื่องจริง

มึนงง ใจสั่น อัง สองตื้อ เจ็บปวดรวดเร็ว ตัวสั่น และรู้สึกเหมือนโลกหยุดหมุนซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของรัชานุวรรณ (2554) พบว่า เนื่องจากบุคคลที่สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก มักจะทำให้ใจไม่ได้รับการสูญเสียที่ฉับพลัน กระทั่งนั้นบุคคลจึงไม่ได้เตรียมใจไว้ล่วงหน้า ทำให้บุคคลยอมรับได้ยาก บุคคลจะปฏิเสธ ไม่ยอมรับการสูญเสียที่เกิดขึ้นและสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 คุณลี (นามสมมติ) (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561 เวลา 14.20 น.) กล่าวว่า “อาการที่เห็นเค้าตายครั้งแรกมันก็ช็อกอะ (ตกใจ) คือจะไปเลย คือจะตายไปเลย ใจจะขาดไปเลย โอ้ย.. (ลากเสียง) ใจจะหลุดจะขาด ทำไมๆ ทำไม่ถึงทำแบบนี้ คิดอะไร.. (ลากเสียง) ทำไมไม่ถามแม่ ไม่คุยกับแม่ (น้ำเสียงสั่นเครือ)”

ระยะที่ 2 ระยะโกรธ พบว่า ผู้ที่สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักจะมีการตอบสนองในระยะนี้ ได้แก่ โทษตัวเอง ทำร้ายตัวเอง และโทษผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Archer (1990 อ้างถึงใน พระมหาปรกฤษฎ์ พันธุ์งาม, 2549) พบว่า การโกรธตัวเอง หรือโกรธผู้อื่นนั้น เกิดจากความเชื่อที่ไม่มีเหตุผลของตัวผู้สูญเสียเองเกี่ยวกับ ความต้องการหาผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยการกล่าวโทษว่า ตนเองหรือผู้อื่นนั้นเป็นต้นเหตุให้เกิดการเสียชีวิต และด้วยการโทษตนเองหรือผู้อื่นเอง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการจมอยู่กับความคิดเรื่องผู้สูญเสียไปเป็นระยะเวลานานจะเห็นได้ว่า นอกจากการโทษตัวเองนั้น ผู้ที่สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักจะมีการกล่าวโทษผู้อื่นอีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา ในส่วนของกลไกการป้องกันตน (Defense Mechanism) ของ Freud (1920 อ้างถึงใน ฉวี วิทยนัตินัย, 2539) ซึ่งเปรียบเสมือนกับการกล่าวโทษผู้อื่น (Projection) เป็นการใช้กลไกการป้องกันตนเอง ซึ่งเป็นวิธีการที่บุคคลขัดทอดความคิด ความรู้สึก หรือแรงขับดันที่ไม่ดีที่ตนเองรับไม่ได้ไปให้ผู้อื่น เพื่อป้องกันตนเองให้พ้นผิด จะเห็นได้ว่าบุคคลที่ประสบกับเหตุการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักจะมีการกล่าวโทษผู้อื่น เพื่อที่จะทำให้ตนเองหลุดพ้นจากความรู้สึกผิดลึกลับภายในที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

ระยะที่ 3 ระยะต่อรอง พบว่า ผู้ที่สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักจะมีการตอบสนองในระยะนี้ ได้แก่ พุดคาคคั่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เสียหายโอกาสที่ควรได้ใช้กับผู้เสียชีวิต ตอบสนองซ้ำ พุดซ้ำ คาคคั่นว่าเขาจะฟื้นขึ้นมา และบนบานขอพรให้เขากลับมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พระมหาปรกฤษฎ์ พันธุ์งาม (2549) พบว่า การนึกถึงเรื่องราวของการจากไปของบุคคลอันเป็นที่รัก เป็นรูปแบบของความ

พยายามที่จะติดต่อกับผู้ที่เสียชีวิต ไม่ยอมละทิ้งการให้ได้มาซึ่งความใกล้ชิดทางกายภาพด้วยความคาดหวังที่ว่าผู้เสียชีวิตจะฟื้นคืนมา หรืออาจจะได้รับความใกล้ชิดกับผู้เสียชีวิตทั้งๆ ที่ตนเองนั้นก็รับรู้ว่าคุณเสียชีวิตนั้นได้จากไปแล้ว เป็นการแสดงออกที่หลีกเลี่ยงการเจ็บปวดใจจากการเผชิญหน้ากับการรับรู้ความจริง ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลดีขึ้นได้ในที่สุด

ระยะที่ 4 ระยะเศร้า พบว่า ผู้ที่สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักจะมีการตอบสนองในระยะนี้ ได้แก่ ไม่อยากพูดคุยกับใคร เก็บตัวอยู่คนเดียว คิดถึงแต่การจากไปของผู้เสียชีวิต ร้องไห้บ่อยครั้ง ไม่อยากรับรู้อะไร และรู้สึกเศร้าเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kubler-Ross (1990 อ้างถึงใน ทิพย์สุดา สำเนียงเสนาะ, 2556) กล่าวว่า ระยะเศร้าเป็นระยะที่มีพฤติกรรมแยกตัว แสดงความรู้สึกเสียใจต่อการสูญเสียที่เกิดขึ้น เนื่องจากคิดว่าไม่สามารถจัดการแก้ไขกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้แล้ว ซึ่งเป็นความรู้สึกปกติที่สามารถเกิดขึ้นได้ในช่วงนี้

ระยะที่ 5 ระยะยอมรับ พบว่า ผู้ที่สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักจะมีการตอบสนองในระยะนี้ ได้แก่ ยอมรับและเดินต่อไปข้างหน้า คิดเสียว่าผู้เสียชีวิตไปสบายแล้ว กำลังใจจากบุคคลที่ยังมีชีวิตอยู่ทำให้ยอมรับการสูญเสียได้ ยินดีนำคำสอนของผู้เสียชีวิตมาใช้ในการดำเนินชีวิต และตั้งสติโดยจะนำพาให้บุคคลสามารถปรับตัวและผ่านพ้นสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักนั้นไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rando (1993 อ้างถึงใน พระมหาปรกฤษฎ์ พันธุ์งาม, 2549) กล่าวว่า ในระยะยอมรับนั้น จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลที่สูญเสียตระหนักได้ว่า ผู้เสียชีวิตได้เสียชีวิตไปแล้ว และสามารถที่จะนำพาชีวิตให้สามารถก้าวต่อไปข้างหน้า โดยที่ยังมีผู้เสียชีวิตอยู่ในความทรงจำและสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “ก็จะพยายามนึกถึงอนาคตข้างหน้าเข้าไว้ครับ ต้องหันกลับมาที่ปัจจุบันให้ได้ พยายามดึงตัวเองให้เข้มแข็ง ทำใจและต่อสู้กับมัน ทำตัวเองให้ดีขึ้นไวๆ”

จะเห็นได้ว่าลักษณะของประสบการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักนั้น บุคคลจะมีการตอบสนองต่อการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก แบ่งออกเป็น 5 ระยะ โดยปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียในแต่ละระยะอาจใช้เวลาไม่เท่ากัน ไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับ จากระยะที่ 1 ถึงระยะที่ 5 แต่อาจเกิดกลับไปกลับมา เกิดพร้อมกัน หรือเกิดทีละระยะ และอาจมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านการรับรู้ อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม เมื่อมีการสูญเสียเกิดขึ้น โดยแต่ละระยะอาจมีพฤติกรรมแสดงออกที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ที่สูญเสีย

บุคคลอันเป็นที่รักนั้นต้องการความเข้าใจ และได้รับการช่วยเหลืออย่างเหมาะสมต่อบุคคลรอบข้าง เพื่อให้ผู้สูญเสียสามารถปรับตัวและยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักได้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาผลกระทบของบุคคลที่มีสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผลกระทบของผู้ที่มีสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ผลกระทบด้านร่างกาย ผลกระทบด้านอารมณ์ความรู้สึก ผลกระทบด้านสังคม และผลกระทบด้านสติปัญญาสอดคล้องกับแนวคิดของธณัชชีโรบล (2558) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักจะได้รับผลกระทบด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรม ด้านความคิด และด้านร่างกาย สอดคล้องกับแนวคิดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2553) ได้กล่าวว่า สถานการณ์การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อผู้ที่ได้รับการสูญเสียทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 คุณวิทย์ (นามสมมติ) ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2561 เวลา 15.00 น. กล่าวว่า “นอนหลับบ้างไม่หลับบ้างหลับปุ๋ยมันก็ตื่น เพราะเราก็กังเฝ้าแต่คิดๆ วนเวียนอยู่ในหัว” และยังสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 คุณรุ่ง (นามสมมติ) ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2561 เวลา 14.30 น. กล่าวว่า “มันเหมือนอะไรขาดหายไป รู้สึกใจหาย มันเหมือนอะไรขาดหายไปจากใจเรา”

จะเห็นได้ว่าผู้ที่บุคคลเกิดความเศร้าโศกจาก การสูญเสียบุคคลอันที่รักนั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อตัวผู้สูญเสียเอง ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ และสติปัญญา และยังส่งผลกระทบต่อสังคมอีกด้วย ซึ่งแน่นอนว่าในการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักนั้น ไม่มีใครสามารถที่จะหลีกเลี่ยงความเศร้าโศกได้ แต่สิ่งสำคัญอยู่ที่ว่าบุคคลจะสามารถนำพาตนเองให้ผ่านพ้นความเศร้าโศกได้ช้าหรือเร็ว และเกิดประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้นบุคคลจึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักเพื่อเยียวยาจิตใจของตนเอง และสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างมีความสุขทั้งทางกายและสภาพจิตใจ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางที่บุคคลสามารถปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า แนวทางที่บุคคลจะสามารถปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคล

อันเป็นที่รักได้นั้น มีทั้งหมด 4 แนวทาง คือ การปรับตัวแบบสู้ การปรับตัวแบบหนี การปรับตัวแบบประนีประนอมและการปรับตัวโดยใช้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ดังนี้

การปรับตัวแบบสู้ของบุคคลโดยบุคคลนั้นจะมีการจัดการกับปัญหา หรืออุปสรรคที่ตนเองพบเจอในลักษณะของการเผชิญหน้าต่อปัญหา และต่อสู้กับอุปสรรคที่ตนเองพบเจอทั้งในทางที่สร้างสรรค์หรือในทางทำลาย ก้าวร้าว เพื่อที่จะสามารถปรับตัวต่อเหตุการณ์หรือปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทำให้ทราบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ มีการปรับตัวแบบสู้ในลักษณะที่สร้างสรรค์ อาทิ การปรับตัวในลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน การปรับตัวโดยใช้แนวทางการปฏิบัติทางศาสนา เพื่อที่จะส่งเสริมให้บุคคลสามารถเยียวยารักษาสภาพจิตใจ และเกิดประสิทธิภาพในการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการปรับตัวในลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนนั้น หลังจากที่คุณบุคคลสามารถผ่านระยะของการสูญเสียที่รุนแรง บุคคลที่สูญเสียจะมีการคำนึง ถึงอนาคตที่จะเกิดขึ้น เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้ตนเองสามารถผ่านพ้นสภาวะเศร้าโศกและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักไปได้ โดยจะมีกระบวนการคิดที่คาดการณ์ไกล เล็งเห็นความสำคัญของสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต มีการมองไปยังวันข้างหน้า ไม่จมปลักกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการสูญเสีย ตลอดจนมีความสามารถในการควบคุมตนเองเพื่อที่จะส่งผลให้เกิดประโยชน์ในปัจจุบัน และภายภาคหน้า สอดคล้องกับแนวคิดของดวงเดือน พันธุมนาวิน (2547) ที่กล่าวว่าผู้ที่บุคคลสามารถบังคับควบคุมตนเอง ปรับปรุงตนเอง หรือการจัดระเบียบพฤติกรรมตนเองให้อยู่ภายใต้ของสามัญสำนึกเพื่อจุดมุ่งหมายของตนเอง จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใหม่ที่ดีขึ้นได้ รวมทั้งสามารถรักษาพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสมนั้นให้คงอยู่ได้โดยการลด หรือจัดพฤติกรรมเดิมที่ไม่เหมาะสมนั้นให้หมดไปด้วยการมองเห็นประโยชน์ที่จะมีมาในอนาคตจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง จะเห็นได้ว่าเมื่อบุคคลตัดสินใจที่จะละทิ้งความเศร้าโศก และการจมปลักอยู่กับความเสียใจจากการสูญเสีย นั้น สามารถที่จะส่งผลให้บุคคลเกิดการพัฒนาตนเอง และพร้อมที่จะนำพาตนเองออกมาจากความเศร้าโศก เพื่อรองรับประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากการพัฒนาตนเองอันจะเกิดผลดีต่อทั้งตนเองและครอบครัวได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชนากันท์ ธรรมรัฐ (2560) ที่กล่าวว่า รูปแบบการคิดที่หลุดพ้นจากเหตุการณ์ในอดีตการมองถึงอนาคตจะช่วยให้เกิด

กระบวนการจัดการความคิดและความรู้สึกที่เป็นลบ และสนับสนุนให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตต่อไปในอนาคตอย่างมีความสุขมากขึ้น และยังสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “ต้องพยายามนึกถึงอนาคตข้างหน้าเข้าไว้พยายามดึงตัวเองให้เข้มแข็งทำใจและต่อสู้กับมันไม่คิดถึงสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ เช่น อยากจะย้อนเวลากลับไปอะไรทำนองนี้ครับ คืออยากให้ยอมรับและทำตัวเองให้ดีขึ้นไวๆ พยายามคิดถึงคำบอกคำสอนของท่าน มันจะทำให้กำลังใจให้เราทำต่อไปได้”

การปรับตัวแบบหนี เป็นการที่บุคคลที่สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักมีลักษณะความคิด และพฤติกรรมในลักษณะของการเบี่ยงเบนพฤติกรรมความเศร้าโศกของตนเองชั่วคราว อาทิ การร้องไห้ การพึมพำจากการสูญเสียผู้เสียชีวิตไปกับกิจกรรมที่ตนเองชอบ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อที่จะทำให้ตนเองสามารถบรรเทาความเศร้าโศกได้ในขณะนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของอัคร ศุภเศรษฐ์ (2550) กล่าวว่า หากพยายามทำทุกอย่างแล้ว ยังเปลี่ยนอารมณ์ตามปรารถนาไม่ได้ เพราะเหตุแห่งปัญหาและองค์ประกอบของปัญหายังอยู่ครบ และต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลาอย่างควบคุมไม่ได้ การที่บุคคลหนีออกจากสภาพแวดล้อม สถานที่ที่เคยมีความทรงจำเกี่ยวกับผู้ที่เสียชีวิตนั้น สามารถทำให้บุคคลบรรเทาความเศร้าโศกได้ชั่วคราว และอาจส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปรับตัวได้ในระยะยาว เนื่องจากการที่บุคคลนำพาตนเองออกจากความเศร้าโศก ออกจากสภาพจำเกี่ยวกับ ผู้ที่เสียชีวิตได้นั้น ก็ย่อมเอื้อประโยชน์ให้บุคคลเกิดแง่มุมความคิดที่ดีขึ้น และเกิดแนวทางในการเยียวยาสภาพจิตใจของตนเองจากภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักได้

การปรับตัวแบบประนีประนอมเสมือนว่าเป็นการหาเหตุผลเข้าข้างตนเองเพื่อที่จะบรรเทาความทุกข์ ความคับข้องใจจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก แต่การที่บุคคลพยายามแสวงหาข้อดี แสวงหาโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงชีวิตตนเองให้ดีขึ้นหลังจากการสูญเสียเป็นวิธีการมองปัญหา อุปสรรคที่ตนเองไม่ปรารถนา ให้เป็นไปในเชิงบวก แบ่งรับแบ่งสู้ แบบ 50 : 50 สอดคล้องกับทัศนคติของ Feldman (1989 อ้างถึงใน ฉวี วิชญเนติชัย, 2539) กล่าวว่า การปรับตัวในลักษณะนี้ จะเป็นวิธีการปรับตัวแบบสายกลาง คือเป็นลักษณะที่ไม่สู้อย่างรุนแรง และไม่ยอมแพ้อย่างสิ้นเชิง ซึ่งจะมีทั้งส่วนได้และส่วนเสียในการปรับตัว และสอดคล้องกับแนวคิดของธัญญา อินทุยศ (2556) ที่กล่าวว่า วิธีคิดแบบมองปัญหาและอุปสรรคในทุกแง่มุมทั้งด้านดี ด้านเสีย จุดอ่อน จุดแข็งเมื่อบุคคลตระหนักและยอมรับถึงข้อดี

ข้อเสีย จุดอ่อน จุดแข็ง ก็จะทำให้บุคคลปิดกั้นทางเสีย หรือหาสิ่งทดแทนที่เป็นประโยชน์แทน ซึ่งจะเห็นได้ว่าหากบุคคลสามารถตระหนักได้ถึงข้อดี มุมมองทางบวกต่างๆ ที่ได้จากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ก็จะเป็นแนวทางที่ส่งผลให้บุคคลสามารถนำพาตนเองออกมาจากความทุกข์ใจ ความเศร้าโศกเสียใจ และสามารถพัฒนาตนเองต่อไปได้

การปรับตัวโดยใช้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจะเป็นการที่บุคคลใช้ความสัมพันธ์ในสังคม อาทิ พ่อแม่ พี่น้อง ญาติ และบุคคลใกล้ชิด มาเยียวยาสภาพจิตใจ ด้วยการพบปะพูดคุย และระบายอารมณ์ความรู้สึกให้กับคนรอบข้างได้รับรู้ สอดคล้องกับรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยมตามแนวคิดของดวงเดือน พันธุมนาวิน (2541 อ้างถึงใน ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2550) ที่กล่าวว่า สิ่งรอบตัวบุคคลที่เป็นสิ่งมีชีวิต เช่น พ่อแม่ ครู เพื่อน เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลและแสดงพฤติกรรมเพื่อปฏิสัมพันธ์กับสิ่งที่อยู่รอบตัวนั้น เช่น การรับรู้การช่วยเหลือ ให้กำลังใจจากคนรอบข้าง บุคคลจะใช้สังคมในการเยียวยาจิตใจตนเองโดย การพูดคุย หรือทำกิจกรรมร่วมกับบุคคลในครอบครัว การพูดคุยกับเพื่อน รวมถึงการใช้กำลังใจจากบุคคลในครอบครัวหรือมิตรภาพของตนเองนั้น บุคคลจะได้รับกำลังใจที่จะต่อสู้กับความเศร้าโศกผ่านการส่งต่อความรัก ความห่วงใยของคนรอบข้าง และสามารถส่งเสริมให้บุคคลเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจได้

จะเห็นได้ว่า การที่บุคคลจะสามารถปรับตัวกับภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักได้นั้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่า มีแนวทางในการปรับตัวได้แก่ การปรับตัวแบบสู้ การปรับตัวแบบหนี การปรับตัวแบบประนีประนอมและการปรับตัวโดยใช้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยการจากไปของบุคคลอันเป็นที่รัก มักก่อให้เกิดความโศกเศร้าและสร้างความเจ็บปวดให้กับบุคคลเป็นอย่างยิ่ง นอกเหนือจากการพยายามดูแลเยียวยาจิตใจของตนเองโดยใช้แนวทางการปรับตัวดังที่กล่าวมาแล้วนั้น การช่วยดูแลส่งผ่านความเห็นอกเห็นใจจากบุคคลรอบข้าง และการถ่ายทอดประสบการณ์การสูญเสียเพื่อเรียนรู้แนวทางของการเตรียมพร้อม รับมือและเผชิญกับการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักจากบุคคลในสังคม ก็ล้วนเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Luthans, Avey, and Patera, (2007 อ้างถึงใน อัมมัญญิตตา อยู่เจริญ, 2557) กล่าวว่า การฟื้นคืนได้ (Resiliency) เป็นความสามารถของบุคคลในการรู้จักปรับตัวต่อปัญหาหรือความยากลำบากโดยใช้ ความพยายามในการแสวงหาแนวทาง และวิถีทางในการแก้ปัญหาจนฟื้นตัวกลับสู่สภาวะสมดุลได้ ฉะนั้น การรับมือกับความโศกเศร้าจากการ

สูญเสียจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง หากบุคคลจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับความสูญเสียควรยอมรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งสำรวจผลกระทบที่เกิดขึ้นและดูแลช่วยเหลือตนเองอย่างเหมาะสมเพื่อให้สามารถผ่านพ้นจากช่วงเวลาที่ยากลำบากนี้ไปได้ดีที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพื่อศึกษาการสนับสนุนทางสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า การสนับสนุนทางสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักนั้นแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การสนับสนุนด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านเครื่องมือ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การสนับสนุนด้านอารมณ์ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะได้รับกำลังใจ การปลอบโยน รับฟังและให้คุณค่าจากบุคคลในครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อน คนรอบข้างที่รู้จักและสถานศึกษาที่ตนเองศึกษาอยู่รวมถึงหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ ซึ่งสามารถทำให้ตนผ่านพ้นช่วงเวลาเศร้าโศกและยากที่จะปรับตัวไปได้ สอดคล้องกับแนวคิดของทิพย์สุดา สำเนียงเสนาะ (2556) ที่กล่าวว่าคนที่สังคมเปิดโอกาสให้บุคคลได้ระบายความรู้สึกต่อการสูญเสียในระยะเวลาที่บุคคลกำลังเศร้าโศกควรใช้วิธีการสนับสนุนด้านจิตใจและอารมณ์ โดยการให้กำลังใจ ใช้สายตากการสัมผัส และรับฟังสิ่งที่บุคคลระบายความรู้สึกนั้น การสนับสนุนด้านจิตใจและอารมณ์จะช่วยให้บุคคลเกิดความรู้สึกปลอดภัยและมีความหวังมากขึ้น นอกจากนี้ยังต้องคอยสังเกตและป้องกันพฤติกรรมอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริวรรณ เครือวิริยะพันธ์ (2544) ได้ทำการศึกษาภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียผู้ชีวิต พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญสำหรับผู้ป่วยคือ ครอบครัว โดยเฉพาะบุตร จะช่วยเป็นกำลังใจให้แก่บุคคล และช่วยให้บุคคลเผชิญกับความเครียดรวมทั้งช่วยให้บุคคลปรับตัวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และยังสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 ที่กล่าวว่า “ก็ไฉ่เยอะเหมือนกันนะ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะได้จากครอบครัวที่แบบว่า เป็นแบบเหมือนซัพพอร์ตให้เรา เพื่อนก็มีส่วน คนรอบข้างก็มีส่วนช่วยทำให้จิตใจเราดีขึ้นทำให้เราไม่เศร้า”

การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารพบว่า บุคคลที่ได้รับการคำแนะนำในการปรับตัวต่อสภาวะเศร้าโศก ได้รับการชี้แนะแนวทางในการดำเนินชีวิตจากบุคคลในสังคม รวมถึง

การได้รับคำแนะนำจากสังคมในการรักษาผู้เสียชีวิตในขณะที่ยังมีชีวิตอยู่ และได้รับความรู้ ข้อเท็จจริงจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อช่วยคลายความกังวลและความคับข้องใจในการเสียชีวิตของผู้ที่สูญเสียจะช่วยให้บุคคลรับรู้ถึงแนวทาง และวิธีการที่ส่งผลให้สามารถปรับตัวกับสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักสอดคล้องกับการศึกษาของ Kavanaugh (1997 อ้างถึงใน พรหมพิโล ศรีอารมณ, 2557) พบว่า มารดาและบิดาชาวสวีเดน ที่สูญเสียทารกน้ำหนักแรกคลอดน้อยกว่า 500 กรัม กล่าวถึงประสบการณ์ของตนเองว่า ภายหลังการสูญเสียบุตร จะมีความรู้สึกทุกข์ทรมานใจ และในขณะที่ได้สัมผัสบุตรที่เสียชีวิตว่าเป็นเสมือนบุคคลที่สูญเสียทุกสิ่งทุกอย่างที่พึงพิง และขาดความช่วยเหลือ และมีความรู้สึกที่ไวต่อท่าทีของบุคลากรที่สัมผัสภาพในการอธิบายถึงสาเหตุการตายของบุตร สตรีและคู่สมรสที่สูญเสียบุตรต้องการการการปลอบโยนจากบุคลากรที่สัมผัสภาพ ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพร่างกายทารก สาเหตุการเสียชีวิตของทารก ได้มีโอกาสอุ้มอาบอาบน้ำแต่งตัวให้ทารก และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ที่กล่าวว่า “หลังจากที่เราได้ฟังข้อมูลด้านความรู้ ข้อเท็จจริงต่างๆ จากการถามอาจารย์ที่เขทำงานในโรงพยาบาลเขาก็บอกแนวทางแล้วก็มีมีการไปถามหมออีก 2-3 คนเขาก็ให้คำแนะนำว่า เกิดจากสารเคมี เราก็เริ่มลดการที่เราต้องโทษตัวเองลงบ้าง ทำให้ความฝืนร่ายนั้นก็คลายลงด้วย”

การสนับสนุนด้านเครื่องมือ พบว่า บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนจากสังคมโดยการให้ความช่วยเหลือด้านกำลังใจ ทรัพย์สิน และได้รับการอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนได้รับการช่วยเหลือด้านแรงงานซึ่งเป็นกำลังทางกาย จากครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อน และสถานศึกษาหรือหน่วยงานเพื่อช่วยเหลือในการจัดงานฌาปนกิจให้กับผู้เสียชีวิต จะช่วยทำให้บุคคลรู้สึกได้รับการช่วยเหลือ รู้สึกมีกำลังใจมากขึ้นและสามารถปรับตัวกับสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก สอดคล้องกับแนวคิดของทิพย์สุดา สำเนียงเสนาะ (2556) พบว่าแรงสนับสนุนครอบครัวและสังคม การได้รับกำลังใจและประคับประคองจากบุคคลในครอบครัว โดยเฉพาะบุคคลสำคัญที่มีความสัมพันธ์ก่อนหรือการช่วยเหลือจากเพื่อนหรือแม่แต่สวัสดิการต่างๆ จากสังคมจะช่วยให้บุคคลที่สูญเสียสามารถปรับตัวได้ดีขึ้น และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8 ที่กล่าวว่า “ก็อย่างวันสุดท้ายวันที่เผาศพก็มีเพื่อนๆ หลายคนเข้ามาร่วมงาน มาช่วยงานลงแรงลงงานต่างๆ เสรีพินัยแจกของชำร่วยมันเป็นสิ่งที่รับรู้ได้ถึงกำลังใจ”

จะเห็นได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวกับความเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักได้และนอกเหนือจากครอบครัวที่มีส่วนสำคัญในการให้กำลังใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันแล้วยังพบว่าเพื่อน และสถานศึกษาหรือหน่วยงานก็มีส่วนสำคัญในการช่วยเหลือให้บุคคลผ่านพ้นความยากลำบากในการปรับตัวกับสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักไปได้เช่นกัน เพราะการจากไปของบุคคลอันเป็นที่รักนั้น มักก่อให้เกิดความโศกเศร้าและสร้างความเจ็บปวดให้กับบุคคลอย่างแสนสาหัส นอกเหนือจากการพยายามดูแลเยียวยาจิตใจของตนเองให้ดีขึ้นแล้วการช่วยเหลือดูแลส่งผ่านความเห็นอกเห็นใจให้กันและกันระหว่างบุคคลในสังคมก็เป็นสิ่งที่พึงกระทำและเป็นสิ่งที่สำคัญมากเช่นเดียวกันไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการแสดงออกทางการกระทำเพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญในการเยียวยาสภาพจิตใจของ ผู้สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักให้กลับคืนสู่สภาพที่ดีดังเดิม

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้

ผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้พบว่า บุคคลในครอบครัว เพื่อน สถานศึกษา และหน่วยงาน มีส่วนสำคัญในการช่วยเยียวยาสภาพจิตใจ และเป็นแรงใจให้บุคคลผ่านพ้นความเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักไปได้ ดังนั้น บุคคลที่เกี่ยวข้องควรมีความรู้ และวิธีการในการดูแลช่วยเหลือ และการส่งเสริมให้ผู้ที่มีสภาวะเศร้าโศกได้รับความเข้าใจ และตระหนักรู้ได้ถึงกำลังใจ โดยมีวิธีการในการพูดคุย และให้กำลังใจผู้ที่มีสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

9.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

อาจทำการศึกษาค้นคว้าที่มีการบูรณาการเข้ากับการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล กับผู้ที่มีสภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ พบความเศร้าโศกระหว่างการตอบคำถามของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ระหว่างนักถึงเหตุการณ์การสูญเสียดังนั้นหากมีการบูรณาการแบบให้คำปรึกษาร่วมด้วยจะเป็นการดีต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการเยียวยาสภาพจิตใจในเบื้องต้นของผู้ที่มีการสูญเสียในระยะเวลาไม่นาน

10. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2553). *ปัญหาสุขภาพจิตที่มากับความเศร้าโศก*. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2562, จาก <https://www.dmh.go.th/news>.
- กึ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2549). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยเจริญการพิมพ์.
- กิตติพล นาควิโรจน์. (2560). *ความเศร้าโศก (Grief)*. คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ภาควิชาเวชศาสตร์ครอบครัว. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2562, จาก Mahidol.ac.th: [https:// med.mahidol.ac.th/fammed/th/palliativecare/symptoms/doctorpalliative17th](https://med.mahidol.ac.th/fammed/th/palliativecare/symptoms/doctorpalliative17th).
- ฉวี วิชญเนติชัย. (2539). *บุคลิกภาพและการปรับตัว* (พิมพ์ครั้งที่ 5). ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชนาภรณ์ ธรรมรัฐ. (2560). *วิธีรับมือกับความโศกเศร้าจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2562, จาก THE STANDARD: [https:// thestandard.co/howto-deal-with-the-sadness-of-losing/](https://thestandard.co/howto-deal-with-the-sadness-of-losing/)
- ณัฐกร อินทุยศ. (2556). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2547). *เอกสารวิชาการประกอบการบรรยายหัวข้อ หัวหน้าจะพัฒนาจิตลักษณะด้านมุ่งอนาคตและควบคุมตนเองได้อย่างไร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2550). *รูปแบบทฤษฎีปฏิบัติสัมพันธ์นิยมและแนวทางการตั้งสมมติฐาน ในการวิจัยสาขาจิตพฤติกรรมศาสตร์ในประเทศไทย*. *วารสารพัฒนาศึกษา*, 9(1), 85-117.
- ทิพย์สุตา สำเนียงเสนาะ. (2556). *การเผชิญกับภาวะสูญเสียและเศร้าโศก*. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 21(7) (ฉบับพิเศษ), 659-666.
- ธณัชนันท์ สโรบล. (2558). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาทางจิต*. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนน.

- ธัมมัญญิตตา อยู่เจริญ. (2557). *โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ความคิดสร้างสรรค์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การภาวะผู้นำเชิงพุทธความสุขในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์การเชิงบวก* (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.
- พรรณพิไล ศรีอาภรณ์. (2557). ความเศร้าโศกในสตรีที่สูญเสียทารกในครรภ์หรือทารกแรกเกิด. *พยาบาลสาร*, 41(ฉบับพิเศษ), 134-142.
- พระพรหมคุณาภรณ์. (2545). *พุทธธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สหธรรมิก.
- พระมหาปรกฤษณ์ พันธุ์งาม. (2549). *การศึกษาสภาวะความผูกพันต่อเนื่องค้ำค้ำกับระดับความเศร้าโศกในบิดามารดาผู้สูญเสียบุตรจากเหตุการณ์สึนามิ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- รัชну วรธนา. (2554). *ความชุกของอารมณ์เศร้าโศกจากการสูญเสียและปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่พบในผู้ป่วยนอกจิตเวชโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา. (2555). *สุขวิทยาจิต* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- ศรินรัตน์ วัฒนธรรณ. (2560). ความโศกเศร้าจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก : บทบาทพยาบาล. *วารสารสมาคมพยาบาลไทย*, 10(1), 13-19.
- ศิริวรรณ เครือวิริยะพันธ์. (2544). ภาวะเศร้าโศกจากการสูญเสียคู่ชีวิต : กรณีศึกษา. *รามธิบดีพยาบาลสาร*, 7(3), 238-244.
- ศิริวรรณ พิริยคุณธร. (2554). *โครงการตำราประกอบการสอนการพยาบาลผู้ที่มีภาวะสูญเสียและความเศร้าโศก*. สงขลา: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศิริวรรณ คงทอง. (2556) *ประสบการณ์ภาวะเศร้าโศกของคู่สมรสไทยพุทธของผู้เสียชีวิตจากการเจ็บป่วยวิกฤต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2554). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2556). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 21). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาพันธุ์ เหมือนวัดไพร และคณะ. (2552). ผลของโปรแกรมการพยาบาลโดยใช้ทฤษฎีการดูแลของแอสวนสันต่อระดับความเศร้าโศกของหญิงที่สูญเสียบุตรจากการแท้งเอง. *วารสารการพยาบาล*, 28(4), 55-64.
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2557). *คู่มือการประเมินผลข้อเสนอการวิจัยของหน่วยงานภาครัฐที่เสนอของบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ตามมติคณะรัฐมนตรี*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รัฐสภา.
- อัศร ศุภเศรษฐ์. (2550). *จิตวิทยาการบริหารอารมณ์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เคล็ดไทย.

ส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้า ด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08-1412-1000 อีเมล : jobesmithtun@gmail.com
รับเมื่อ 20 มกราคม 2563 ตอบรับเมื่อ 29 พฤษภาคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.24.007

สืบทองษ์ สมิตพันธ์ ¹
ประสพชัย พูลนันท ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านและระดับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 3) ศึกษาส่วนประสมการตลาดที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประชากร คือประชาชนที่มีประสบการณ์การเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยสุ่มตัวอย่างแบบวิธีตามความสะดวก จำนวน 415 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ส่วนประสมการตลาดมีค่าเฉลี่ยระดับมาก และด้านคุณภาพของงานแสดงสินค้านี้มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 2) ส่วนประสมการตลาดกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงมีความสัมพันธ์กันทางบวก 3) ส่วนประสมการตลาดด้านคุณภาพของงานแสดงสินค้า ด้านการตกแต่งสถานที่จัดงาน ด้านองค์กรผู้จัดงาน และด้านงานแสดงสินค้าสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงได้ร้อยละ 79.00

คำสำคัญ : ส่วนประสมการตลาด งานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยง ความพึงพอใจ

¹ ผู้อำนวยการโครงการ บริษัท เอ็น.ซี.ซี. เอ็กซิซิชั่น ออแกไนเซอร์ จำกัด

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Marketing Mix that Effects Visitors' Satisfaction at Pet Exhibitions in Bangkok Metropolitan Region

¹ Corresponding Author, Tel: 08 1412 1000, E-mail : jobesmithtun@gmail.com
Received 20 January 2020; Accepted 29 May 2020

Suhbpong Smithtun ¹
Prasopchai Pasunon ²

Abstract

The objectives of this research were 1) to examine level of each marketing mix (8Ps) together with level of satisfaction that have effects when people visiting pet exhibitions in Bangkok Metropolitan Region, 2) to examine relationships between marketing mix and satisfaction when people visiting pet exhibitions in Bangkok Metropolitan Region, and 3) to examine marketing mix that can predict visitors' satisfaction when people visiting pet exhibitions in Bangkok Metropolitan Region. Quantitative questionnaires were used to gather data from 415 pet lovers who visited pet exhibitions in Bangkok Metropolitan Region. Statistics were analyzed using frequency, percentages, mean, standard deviation, Pearson's correlation, and multiple regression. Results of the research were 1) the average score of marketing mix was high while quality of exhibitions scored medium, 2) marketing mix had positive relationship with visitors' satisfaction when visited pet exhibitions in Bangkok Metropolitan Region, and 3) quality of exhibitions, decorations, organizers, and exhibition themselves had ability to predict satisfaction of visitors to pet exhibitions in Bangkok Metropolitan Region at 79%.

Keywords : Marketing Mix, Pet Exhibitions, Satisfaction

¹ Project Director, N.C.C. Exhibition Organizer Co., Ltd. (NEO)

² Associate Professor, PhD, Faculty of Management Science, Silpakorn University

1. บทนำ

ธุรกิจสัตว์เลี้ยงของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2561 มีมูลค่าการตลาดรวมมากถึง 32,230 ล้านบาท แบ่งเป็น อาหารสัตว์เลี้ยงร้อยละ 45 หรือ 14,600 ล้านบาท ผลิตภัณฑ์สำหรับสัตว์เลี้ยงร้อยละ 23 หรือ 7,430 ล้านบาท และสถานพยาบาลสัตว์เลี้ยงร้อยละ 32 หรือ 10,200 ล้านบาท โดยคาดการณ์การเติบโตร้อยละ 10 ในปี พ.ศ. 2563 (ฐานเศรษฐกิจ, 2562) ที่เป็นผลมาจากปัจจัยทางสังคม และวิถีชีวิตของคนในสังคมเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป

ปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลในทิศทางบวกของธุรกิจสัตว์เลี้ยงมี 2 ปัจจัย คือ ผู้สูงอายุที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นจากผลสำเร็จในการคุมกำเนิดของประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2513 ส่งผลให้โครงสร้างประชากรของประเทศไทยในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปมาก ประเทศไทยจึงได้ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมสูงอายุอย่างเต็มรูปแบบ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2559) บุตรหลานที่อยู่ในวัยทำงานไม่มีเวลามากพอที่จะดูแลผู้สูงอายุที่บ้านได้เต็มที่ จึงหาสัตว์เลี้ยงมาไว้เป็นเพื่อนเพื่อเพิ่มความสุขทำให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกเหงา รู้สึกมีค่า หรือมีเวลาว่างแต่ไม่มีอะไรทำ (วรารณา คำประสิทธิ์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2560) อีกปัจจัยหนึ่ง คือ คนโสด และครอบครัวคนรุ่นใหม่ที่ไม่ต้องการมีบุตรรับภาระเลี้ยงดูในระยะยาว ใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานหารรายได้ มีความเครียดจากการทำงาน แต่ต้องการให้ความสำคัญกับความหมายของคำว่าครอบครัว จึงได้ตัดสินใจเป็นเจ้าของสัตว์เลี้ยงที่สถานะจะถูกเปลี่ยนจากสัตว์เลี้ยงธรรมดาเพื่อเฝ้าบ้านหรือทานของเหลือ เป็นสมาชิกคน (ตัว) หนึ่งของครอบครัว เจ้าของสัตว์เลี้ยงยอมลงทุนซื้อสินค้าอุปกรณ์เครื่องประดับ อาหารเม็ดเสริมวิตามินเวชภัณฑ์ต่างๆ ให้เพิ่มเติม (อัมพิกา จงเจริญสุข และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา, 2560) นอกจากนี้ จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า ครีวเรือนขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้ขยายเพิ่มขึ้นทุกปีเฉลี่ยร้อยละ 20 และจำนวนสมาชิกที่เป็นสัตว์เลี้ยงก็เพิ่มขึ้นด้วยเฉลี่ย 1-10 ตัวต่อครัวเรือนส่วนใหญ่เป็นสุนัขและแมว (วันฤดี สุขสงวน, 2559) จากแนวโน้มทางสังคมและวิถีความเป็นอยู่ข้างต้นได้เปิดโอกาสทางธุรกิจให้กับผู้จัดงานแสดงสินค้าทั้งเล็กและใหญ่จัดงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์คนเมืองมากขึ้นหลายงาน โดยในปัจจุบันมีงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกว่า 70 งาน ทำให้การแข่งขันเพื่อแย่งชิงผู้ออกร้านและผู้เข้าชมงานเข้มข้นมากขึ้นด้วย (ประพนธ์ เล็กสุมา และ

ธีระวัฒน์ จันทิก, 2559) วิธีการหนึ่งเพื่อให้ได้มาซึ่งผู้เข้าชมงานที่ตรงกลุ่ม มีคุณภาพ และเป็นที่ต้องการของผู้จัดงานที่ได้ชำระค่าพื้นที่นำสินค้าและบริการมาจัดแสดง คือส่วนประสมการตลาดที่มีประสิทธิภาพของผู้จัดงาน ที่จะสร้างความน่าสนใจ สามารถดึงดูดเชิญชวนให้ผู้เข้าชมงานให้เกิดการรับรู้ เกิดความตั้งใจที่จะเดินทางมาชมงานแสดงสินค้า (ปณิชาภรณ์ ตระกูลสม, 2559) เมื่อได้มาชมงานแสดงสินค้าตามความตั้งใจแล้ว ควรจะต้องได้รับความพึงพอใจจากสินค้าและบริการในงานกลับไปเพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังก่อนเข้าชมงานและประสบการณ์ที่ได้จากการเข้าชมงาน ที่จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้น และสามารถสร้างความจงรักภักดีต่องานได้ในท้ายที่สุด (Jasinskis, Streimikiene, Svagzdiene, & Simanavicius, 2016)

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 ศึกษาระดับส่วนประสมการตลาดแต่ละด้าน คือ ด้านการจัดงานแสดงสินค้า ด้านราคาของผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่จัดงาน ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้จัดงาน ด้านองค์กรผู้จัดงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการของผู้จัดงาน ด้านการตกแต่งสถานที่จัดงาน และด้านคุณภาพของงานแสดงสินค้า และระดับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยง

2.3 ศึกษาส่วนประสมการตลาดที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

อุตสาหกรรมการแสดงสินค้า

นับตั้งแต่รัฐบาลไทยได้จัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการขึ้นในปี พ.ศ. 2545 อุตสาหกรรมแสดงสินค้าของประเทศไทยได้เติบโตแบบก้าวกระโดด โดยในปี พ.ศ. 2562 มีการจัดงานแสดงสินค้าในประเทศไทยจำนวนกว่า 3,000 งาน (Thailand Exhibition, 2562) การจัดงานแสดงสินค้าเป็นศาสตร์ทางธุรกิจที่ค่อนข้างซับซ้อน ต้องอาศัยปัจจัยภายในและภายนอกจำนวนมากเพื่อทำให้งานประสบความสำเร็จผ่านการสร้างกลยุทธ์ที่ทำให้งานเกิดความน่าสนใจ เกิดความแตกต่าง และเกิดความ

คัมค่างานแสดงสินค้ายังถูกมองว่าเป็นการตลาดเชิงประสบการณ์ที่ทำให้ผู้ซื้อพบกับผู้ขายแบบเผชิญหน้าทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางข้อมูลสินค้าและบริการได้ครบทุกมิติ คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ส่งผลให้การตัดสินใจไปได้อย่างรวดเร็วเพราะทั้งผู้ซื้อและผู้ขายในงานแสดงสินค้ามีความตั้งใจที่จะมาพบกันในที่นี้อยู่แล้ว (ปณิชนามนตรีกุลสม, 2559)

ด้วยเอกลักษณ์ดังกล่าวจึงยังทำให้อุตสาหกรรมการจัดงานแสดงสินค้าสามารถดำเนินไปได้อย่างดีในอนาคตถึงแม้จะถูกกระทบโดยการค้าออนไลน์ก็ตามงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงก็เป็นหนึ่งประเภทของงานแสดงสินค้าที่นิยมจัดกันเนื่องจากผู้จัดงานมองเห็นโอกาสการเติบโตของธุรกิจจำหน่ายสินค้าและบริการให้กับสัตว์เลี้ยงที่มีแนวโน้มสูงขึ้นตามจำนวนครัวเรือนในแต่ละปีกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีจำนวนครัวเรือนขนาดเล็กเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 และมีจำนวนสัตว์เลี้ยงเพิ่มมากขึ้นเฉลี่ยตั้งแต่ 1-10 ตัว ส่วนใหญ่เป็นสุนัขและแมว (วันฤดี สุขสงวน, 2559) และจากการปรับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติต่อสัตว์เลี้ยงเสมือนหนึ่งเป็นสมาชิกในครอบครัวจึงทำให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงยอมลงทุนใช้จ่ายกับสินค้าและบริการเพื่อสัตว์เลี้ยงแสนรักของตนได้มากขึ้น เป็นเหตุผลให้ผู้จัดงานเห็นโอกาสในการจัดงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยง

องค์ประกอบทางการตลาด

การตลาดเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญไม่ว่าจะเป็นองค์กรการกุศลที่ไม่แสวงหากำไรหรือองค์กรธุรกิจที่เน้นการสร้างยอดขายจากสินค้าและบริการ ดังนั้นองค์ประกอบทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือไม่สำเร็จขององค์กรได้เป็นอย่างดี การนำส่วนประสมการตลาดมาสร้างความน่าสนใจให้กับสินค้าและบริการขององค์กรจึงเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย อาทิ 4Ps และ 7Ps ซึ่งบริบทของการจัดงานแสดงสินค้านั้น คงหนีไม่พ้นประเภทของงานแสดงสินค้า ราคาค่าใช้จ่าย สถานที่ การจัดงาน และการส่งเสริมการตลาดของผู้จัดงาน เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งของผู้จัดงานผ่านการตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมงาน (ประพนธ์ เล็กสุมา และ ธีระวัฒน์ จันทิก, 2559)

อย่างไรก็ตาม การตัดสินใจของผู้จัดงานยังมีส่วนต่อการพิจารณาถึงโอกาสในการขายสินค้า ประโยชน์ที่จะได้รับ และบริการของผู้จัดงานอีกด้วย (Yoon, LimandPark, 2012) ทั้งนี้ แนวโน้มการทำธุรกิจในปัจจุบันส่งผลให้การทำการตลาดแบบเดิมเปลี่ยนแปลงไป ส่วน

ประสมการตลาดแบบธรรมดาที่เน้นการสร้างกำไรแต่ไม่สนใจบริบทของสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงไม่สามารถสร้างความน่าสนใจของสินค้าและบริการให้กับผู้บริโภคได้เหมือนเดิม จึงมีแนวคิดการตลาดแบบยั่งยืน ซึ่งก็คือการรวมแนวคิดการตลาดที่เกี่ยวกับสังคม การตลาดเพื่อสังคม การตลาดเกี่ยวกับนิเวศวิทยา และการตลาดสีเขียวเข้ากับมิติของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (นิจกานต์ หนูอุไร และ เกดศิริ เจริญวิศาล, 2556)

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางทัศนคติของบุคคลเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ได้ทดลองใช้สินค้าและบริการโดยสามารถวัดได้เป็นระดับจากน้อยที่สุดไปมากที่สุดเพื่อบ่งบอกถึงคุณภาพของสินค้าและบริการนั้น (ชุดิมา วุฒิสลป และ ประสพชัย พูนนทร์, 2558) ความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ลูกค้าได้รับสินค้าและบริการตามหรือมากกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจตามมา หากอยู่ในระดับที่มากจะส่งผลต่อไปถึงการแนะนำต่อ การรับประกัน การซื้อซ้ำและความจงรักภักดีในที่สุด มีองค์กรจำนวนมากพยายามที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยการวัดค่าหลากหลายรูปแบบเพื่อนำมาประเมินมาตรฐานของสินค้าและบริการของตนเปรียบเทียบกับที่มีอยู่ในท้องตลาด มีวัตถุประสงค์เพื่อมาปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ดีขึ้นตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาซึ่งเป็นการดีที่องค์กรจะวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ, 2552)

อย่างไรก็ตามนักจิตวิทยาบางส่วนมองว่าความพึงพอใจเป็นลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลที่มีมาแต่กำเนิด ไม่ได้เกิดจากการเปลี่ยนแปลงหรือการกระตุ้นจากปัจจัยภายนอกจึงทำให้บางคนเป็นคนมองโลกในแง่ดีและมีระดับความพึงพอใจเริ่มต้นที่สูงกว่าคนที่มองโลกในแง่ร้าย (กรกช วนกรกุล และ วรางคนางค์ สุกวงศ์ ลี หยาน, 2561) จากมุมมองของสองด้านนั้น จึงเป็นที่มาของทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ที่อธิบายทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของสาเหตุความต้องการภายในตัวบุคคลแต่ละคนที่ประกอบด้วยปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยบำรุงรักษา (Tan, 2013)

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ระดับส่วนประสมการตลาด และระดับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอยู่ในระดับมาก

4.2 ส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์กันทางบวก

4.3 ส่วนประสมการตลาดแต่ละด้าน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยง

5. นิยามศัพท์

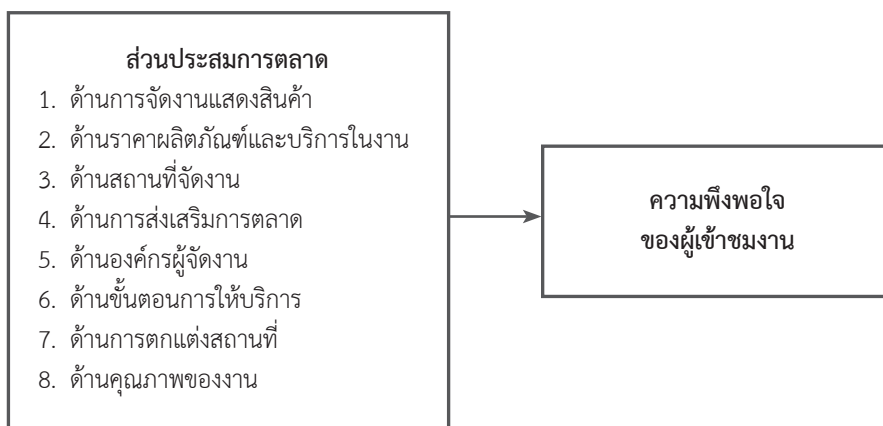
5.1 งานแสดงสินค้า หมายถึง งานที่ถูกจัดขึ้นในระยะสั้นเพื่อเป็นเวทีในการซื้อขายสินค้าและบริการ

เป็นสถานที่เปิดตัวสินค้าและบริการใหม่ และเป็นกิจกรรมที่สร้างรายได้ให้กับผู้จัดงาน

5.2 ผู้เข้าชมงาน หมายถึง บุคคลที่มีความสนใจในสินค้าและบริการที่ถูกนำมาแสดงในงานแสดงสินค้า มีความตั้งใจเป็นพื้นฐานในการเดินทางมาชมงาน มีโอกาสที่จะซื้อสินค้าหรือบริการในงาน

5.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลลัพธ์ของความคาดหวังกับสิ่งที่ประสบจริง มีระดับตั้งแต่น้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



6. วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนทั่วไปที่รักสัตว์เลี้ยง (Pet Lovers) และมีประสบการณ์การเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น และสุ่มแบบวิธิตามความสะดวกโดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, 2556) ที่มีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 จำนวนทั้งสิ้น 415 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามปลายปิดแบบวัดเจตคติชนิดลิเคิร์ทที่ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นการรับรู้เกี่ยวกับการจัดงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยง

ส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด ส่วนที่ 4 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยง และส่วนสุดท้ายคือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

7. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

7.1 ผลการวิเคราะห์ระดับส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านและระดับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงมีผลดังตารางที่ 1

การแปรผลระดับคะแนน

ตารางที่ 1 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านและระดับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยง

ส่วนประสมการตลาดของผู้จัดงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการจัดงานแสดงสินค้า	3.75	0.65	มาก
2. ด้านราคาผลิตภัณฑ์และบริการในงาน	3.76	0.63	มาก
3. ด้านสถานที่จัดงาน	3.89	0.66	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้จัดงาน	3.81	0.80	มาก
5. ด้านองค์กรผู้จัดงาน	4.00	0.65	มาก
6. ด้านขั้นตอนการให้บริการของผู้จัดงาน	3.94	0.70	มาก
7. ด้านการตกแต่งสถานที่จัดงาน	3.96	0.62	มาก
8. ด้านคุณภาพของงานแสดงสินค้า	2.92	0.53	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยง	3.92	0.58	มาก

ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดกำหนดให้เท่ากับ 5 คะแนน มีระดับความคิดเห็นมากกำหนดให้เท่ากับ 4 คะแนน มีระดับความคิดเห็นปานกลางกำหนดให้เท่ากับ 3 คะแนน มีความคิดเห็นน้อยกำหนดให้เท่ากับ 2 คะแนน และมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดกำหนดให้เท่ากับ 1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึงมีความคิดเห็นในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึงมีความคิดเห็นในระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึงมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

จากสมมติฐานที่ 1 ระดับส่วนประสมการตลาด และระดับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอยู่ในระดับมาก และจากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านและระดับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงพบว่า

1. ส่วนประสมการตลาดด้านการจัดงานแสดงสินค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ $\bar{X}$ มีค่า 3.75 และ SD มีค่า 0.65 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมองว่างานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงมีความน่าสนใจเป็นการจัดงานที่ตอบโจทย์อุตสาหกรรมสัตว์เลี้ยงได้เป็นอย่างดี และมีการจัดการภายในงานทั้งความกว้างของทางเดินและการจัดสรรพื้นที่ให้กับผู้แสดงสินค้าได้อย่างเหมาะสม

2. ด้านราคาผลิตภัณฑ์และบริการนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ $\bar{X}$ มีค่า 3.76 และ SD มีค่า 0.63 โดยราคาของสินค้าและบริการภายในงานรวมถึงการขายบัตรเข้าชมงานมีราคาที่เหมาะสมไม่แพงจนเกินไป พร้อมทั้งผู้จัดงานมีการจัดสินค้าราคาพิเศษเพื่อดึงดูดยอดขายเพิ่มเติมอีกด้วย

3. ด้านสถานที่จัดงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ $\bar{X}$ มีค่า 3.89 และ SD มีค่า 0.66 บ่งบอกถึงความสะดวกสบายในการเข้าชมงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายให้กับทั้งผู้เข้าชมงานและสัตว์เลี้ยง มีการรักษาความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะและมีการรักษาความปลอดภัยของงานที่เหมาะสม

4. ในขณะที่ด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ $\bar{X}$ มีค่า 3.81 และ SD มีค่า 0.80 โดยผู้จัดงานมีการทำการประชาสัมพันธ์งานอย่างทั่วถึงผ่าน

ช่องทางที่เหมาะสม และตรงกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้ง ภายในงาน มีการจัดกิจกรรมกระตุ้นยอดขายที่น่าสนใจ เช่น โปรโมชัน เงินคืนนาฬิกาทอง และสิทธิประโยชน์พิเศษให้กับผู้ซื้อที่มี ยอดซื้อสูงสุดภายในงาน

5. ด้านองค์กรผู้จัดงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่นกัน คือ $\bar{X}$ มีค่า 4.00 และ SD มีค่า 0.65 แปลความหมาย ได้ว่าองค์กรผู้จัดงานมีความน่าเชื่อถือมีประสิทธิผลการ จัดงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงอย่างยาวนาน ทำให้ งานที่จัดขึ้นนั้นมีคุณภาพและเป็นที่รู้จักในวงกว้าง

6. ด้านขั้นตอนการให้บริการนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก คือ $\bar{X}$ มีค่า 3.94 และ SD มีค่า 0.70 เริ่มจากการ ลงทะเบียนเข้าชมงานที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีทีมงาน คอยอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการกรอกข้อมูล มีจุดรับแจ้งเหตุ และมีการจัดระเบียบพื้นที่ตามประเภทของ สินค้าอย่างชัดเจน

7. ด้านการตกแต่งสถานที่จัดงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก คือ $\bar{X}$ มีค่า 3.96 และ SD มีค่า 0.62 เพราะการ ตกแต่งสถานที่นั้น เป็นส่วนที่สามารถดึงดูดและสร้างความ

น่าสนใจพิเศษให้กับงานประเภทนี้ได้เป็นอย่างดีใช้วัสดุ ที่เหมาะสมไม่มีพิษต่อทั้งคนและสัตว์เลี้ยงพร้อมถูกติดตั้ง อย่างแน่นหนาปลอดภัย

8. ด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลางเท่านั้น คือ $\bar{X}$ มีค่า 2.92 และ SD มีค่า 0.53 เนื่องจากสินค้าและบริการยังไม่ค่อยมีความแปลกใหม่และ ความหลากหลายเท่าที่ควรส่งผลให้ความพึงพอใจในการ เข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงของประชาชน ทั่วไปยังมีไม่มากนัก อย่างไรก็ตาม ส่วนประสมการตลาด ทั้ง 8 ด้าน ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ $\bar{X}$ มีค่า 3.92 และ SD มีค่า 0.58 โดยผู้เข้าชมงานมีความพึงพอใจกับคุณภาพของงาน คุณภาพ ของการบริการด้านสถานที่ และด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ การจัดงาน

7.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านกับความพึงพอใจใน การเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านกับความพึงพอใจในการ เข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยง

ส่วนประสมการตลาดของผู้จัดงาน	ความพึงพอใจในการเข้าชมงาน		
	r	r ² *100	p
ด้านการจัดงาน	.752**	56.66	.000
ด้านราคาผลิตภัณฑ์และบริการในงาน	.573**	32.80	.000
ด้านสถานที่จัดงาน	.661**	43.70	.000
ด้านการส่งเสริมการตลาด	.734**	54.00	.000
ด้านองค์กรผู้จัดงาน	.761**	57.90	.000
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	.728**	53.00	.000
ด้านการตกแต่งสถานที่	.769**	59.20	.000
ด้านคุณภาพของงาน	.765**	58.50	.000

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดง สินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีเกณฑ์ดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.80 ขึ้นไปอยู่ในระดับสูงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.60-0.79

อยู่ในระดับค่อนข้างสูงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.40-0.59 อยู่ในระดับปานกลางค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.20-0.39 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ น้อยกว่า 0.20 อยู่ในระดับต่ำ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ด้านการจัดงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .752 ด้าน ราคาผลิตภัณฑ์และบริการในงานอยู่ที่ .573 ด้านสถานที่

จัดงานอยู่ที่ .661 ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ที่ .734 ด้านองค์กรผู้จัดงานอยู่ที่ .761 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ที่ .728 ด้านการตกแต่งสถานที่อยู่ที่ .769 และด้านคุณภาพของงานอยู่ที่ .765

จากสมมติฐานที่ 2 ส่วนประสมการตลาดกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ส่วนประสมการตลาดด้านการจัดงานกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ส่วนประสมการตลาดด้านการจัดงานเพิ่มความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ .752 คิดเป็นร้อยละ 56.66 ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้เข้าชมงานมองว่าการจัดงานแสดงสินค้าประเภทนี้มีความน่าสนใจสามารถตอบโจทย์ธุรกิจสัตว์เลี้ยงของคนเมืองได้อย่างลงตัวโดยมีการนำสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องมาจัดแสดงให้ผู้เข้าชมงานได้เลือกสรรอย่างมากมาย ทำให้การเข้าชมงานคุ้มค่าตรงกับความต้องการที่ได้เดินทางมาชมงาน

2. ส่วนประสมการตลาดด้านราคาผลิตภัณฑ์และบริการกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ส่วนประสมการตลาดของผู้จัดงานด้านราคาผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางคือ .573 คิดเป็นร้อยละ 32.80 ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะผลิตภัณฑ์และบริการที่นำมาเสนอในงานมีการกำหนดราคาไว้อย่างเหมาะสมซึ่งโดยปกติของงานแสดงสินค้าผู้เข้าร่วมแสดงงานจะจัดเตรียมสินค้าราคาพิเศษไว้เพื่อขายลด หากร้านค้าใดมีการเตรียมตัวที่ดีก็จะได้รับความสนใจจากผู้เข้าชมงานอย่างดีเช่นกันทำให้โอกาสในการขายสินค้าได้นั้นมีค่อนข้างสูง

3. ส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่จัดงานกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่จัดงานเพิ่มความพึงพอใจในการเข้าชมงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ .661 คิดเป็นร้อยละ 43.70 ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้เข้าชมงานได้รับ

ความสะดวกสบายในการเดินทางเข้าชมงานไม่ว่าจะเป็นการเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลหรือรถสาธารณะมีการติดตั้งป้ายบอกทางที่ชัดเจนโดยเฉพาะทางเข้าออก และโซนอาหารของสัตว์เลี้ยงที่ต้องจัดไว้อย่างเหมาะสมไม่ปะปนกับโซนอาหารอื่นๆ เนื่องจากเหตุผลด้านสุขลักษณะ มีการจัดการรักษาความสะอาดอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อกำจัดมูลสัตว์และกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ภายในงาน

4. ส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ การส่งเสริมการตลาดเพิ่มความพึงพอใจในการเข้าชมงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ .734 คิดเป็นร้อยละ 54.00 ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้เนื่องจากผู้จัดงานได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์งานไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้อง ใช้ข้อความสื่อสารที่สามารถดึงดูดความสนใจของคนรักสัตว์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ช่องทางการโฆษณาที่เหมาะสม อีกทั้งผู้จัดงานประเภทนี้ซึ่งเป็นงานสำหรับผู้บริโภค (Business-to-Consumer: B2C) จะเน้นกิจกรรมที่กระตุ้นการซื้อเพิ่มหรือการคืนกำไรให้กับลูกค้าผ่านการร่วมสนุกประเภทต่างๆ เช่น การแลกคูปองสมนาคุณ โปรโมชั่นสินค้าพาทีทอง ส่วนลดกับบัตรเครดิตจากธนาคารต่างๆ เป็นต้น ทำให้ผู้เข้าชมงานรู้สึกคุ้มค่ากับการเข้าชมงาน

5. ส่วนประสมการตลาดด้านองค์กรผู้จัดงานกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ส่วนประสมการตลาดด้านองค์กรผู้จัดงานเพิ่มความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ .761 คิดเป็นร้อยละ 57.90 ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้เพราะงานที่ออกมาสู่สายตาของผู้เข้าชมงานนั้นมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งการจะผลิตผลงานในเชิงนี้ได้นั้นองค์กรผู้จัดงานต้องมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ด้านธุรกิจการจัดงานมาอย่างยาวนาน และมีความรู้ด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี องค์กรผู้จัดงานยังเข้าใจบริบทของความต้องการของผู้เข้าชมงานโดยออกแบบกิจกรรมที่สร้างความสนใจให้ผู้เข้าชมงานใช้เวลาในงานมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เนื่องจากระยะเวลาที่ผู้เข้าชมงานใช้ในงานมากเท่าใดโอกาสที่จะซื้อสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นก็มากเท่านั้น

6. ส่วนประสมการตลาดด้านขั้นตอนการให้บริการกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ หากส่วนประสมการตลาดด้านขั้นตอน

การให้บริการเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในการเข้าชมงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ .728 คิดเป็นร้อยละ 53.00 ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้เนื่องจากผู้เข้าชมงานได้รับการที่รวดเร็วตั้งแต่เดินทางมาถึงหน้างานลำดับการให้บริการเป็นขั้นเป็นตอนไม่ต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน เพราะการให้บริการหน้างานเป็นสิ่งสำคัญผู้จัดงานต้องมีบริการที่รวดเร็ว และถูกต้องเพราะงานแสดงสินค้านั้นต้องปฏิสัมพันธ์กับคนจำนวนมากหากขั้นตอนที่วางไว้อย่างยาก ใช้เวลาดำเนินการนาน และไม่สะดวกสบายจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการจัดการโดยรวมของงาน

7. ส่วนประสมการตลาดด้านการตกแต่งสถานที่กับความพึงพอใจในการเข้าชมงานมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ส่วนประสมการตลาดด้านการตกแต่งสถานที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในการเข้าชมงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ .769 คิดเป็นร้อยละ 59.20 ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะการตกแต่งสถานที่ให้มีเอกลักษณ์ มีบรรยากาศน่ารักเข้ากับจริตของคนรักสัตว์เลี้ยง มีจุดถ่ายรูปหลายจุดที่ถูกตกแต่งให้เข้าธีมงานเพื่อให้

ผู้เข้าชมงานได้ถ่ายภาพกับสัตว์เลี้ยงของตนเองลงในสื่อสังคมออนไลน์เป็นการสนองความต้องการของผู้เข้าชมงานที่รักและชื่นชมสัตว์เลี้ยงอย่างถูกวิธีและเป็นการประชาสัมพันธ์งานไปในตัวอีกด้วย

8. ส่วนประสมการตลาดด้านคุณภาพของงานกับความพึงพอใจในการเข้าชมงานมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ส่วนประสมการตลาดด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในการเข้าชมงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ .765 คิดเป็นร้อยละ 58.50 ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ด้วยเหตุผลที่ว่าคุณภาพเป็นหัวใจของทุกธุรกิจไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการหากผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการสามารถแสดงให้ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการได้รับรู้ถึงคุณภาพได้ การยอมรับ การบอกต่อการซื้อซ้ำ ความพึงพอใจและการฝังตัวเองเข้าไปกับแบรนด์นั้น (Brand Attachment) ก็ไม่ได้เป็นเรื่องยากอีกต่อไป (Chinomona and Maziriri, 2017)

7.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหารูปแบบสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหารูปแบบสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยง

ตัวแปรพยากรณ์	b	S.E.b	β	t	p
ค่าคงที่	.349	.104		3.362	.001
1. ด้านการจัดงานแสดงสินค้า	.165	.036	.187	4.530**	.000
2. ด้านราคาผลิตภัณฑ์และบริการ	.036	.033	.039	1.092	.276
3. ด้านสถานที่จัดงาน	.002	.032	.003	.077	.938
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	.038	.031	.052	1.228	.220
5. ด้านองค์กรผู้จัดงาน	.232	.032	.262	7.165**	.000
6. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-.049	.037	-.060	-1.323	.186
7. ด้านการตกแต่งสถานที่	.247	.036	.265	6.761**	.000
8. ด้านคุณภาพของงาน	.324	.045	.297	7.137**	.000
$r = .889, r^2 \times 100 = 79.00, \text{Adj } R^2 = .786, \text{SE}_{\text{est}} = 268, F = 191.284, p = .000$					

จากตารางที่ 3 พบว่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหารูปแบบสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงสามารถอธิบายได้ดังนี้

ส่วนประสมการตลาดสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงได้ร้อยละ 79.00 โดยมีสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบดังนี้ ความพึงพอใจ

ในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยง คือ .349 + .165 (การจัดงานแสดงสินค้า) + .232 (องค์กรผู้จัดงาน) + .247 (การตกแต่งสถานที่) + .324 (คุณภาพของงาน) จากสมการดังกล่าวข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าส่วนประสมการตลาดด้านการจัดงานแสดงสินค้าเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงเพิ่มขึ้น .165 คะแนน ถ้าส่วนประสมการตลาดด้านองค์กรผู้จัดงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงเพิ่มขึ้น .232 คะแนน ถ้าส่วนประสมการตลาดด้านการตกแต่งสถานที่เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงเพิ่มขึ้น .247 คะแนน และถ้าส่วนประสมการตลาดด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงเพิ่มขึ้น .324 คะแนน จากผลดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้สมการในรูปคะแนนดิบ $Y = .349 + .165 (X_1) + .232 (X_2) + .247 (X_3) + .324 (X_4)$ สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z = .187 Z_1 + .262 Z_2 + .265 Z_3 + .297 Z_4$

จากสมมติฐานที่ 3 ส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงพบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นอันดับสูงสุดคือ ด้านคุณภาพของงานเนื่องจากผู้เข้าชมงานที่มีความตั้งใจเดินทางมาชมงานแสดงสินค้านั้นจะเต็มไปด้วยความคาดหวังที่จะเห็นงานที่มีคุณภาพ มีการจัดการที่ดี มีสินค้าและบริการเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงที่ครบครัน แปลกใหม่ จึงให้ความสำคัญกับภาพรวมคุณภาพของการจัดงานเป็นอันดับแรก

ส่วนตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงเป็นอันดับสองคือ ด้านการตกแต่งสถานที่ เนื่องจากการตกแต่งสถานที่ที่ดีนั้น จะต้องสร้างความเพลิดเพลินและสร้างความสุขให้กับผู้เข้าชมงานได้ ผู้เข้าชมงานจะถูกดึงดูดความสนใจจากสถานที่จัดงานที่ถูกตกแต่งให้สวยงาม มีจุดถ่ายรูปกับเพื่อนและสัตว์เลี้ยงอันเป็นที่รักได้หลายที่เพื่อแชร์ต่อในสื่อสังคมออนไลน์ เป็นการช่วยผู้จัดงานประชาสัมพันธ์งานได้อีกทางหนึ่งด้วย

ส่วนด้านองค์กรผู้จัดงานเป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เป็นอันดับรองลงไป เนื่องจากประวัติการจัดงานในครั้งที่ผ่านมาของผู้จัดงาน จะเป็นสิ่งที่สร้างการรับรู้ที่ดีเสมือนเป็นการรับประกันคุณภาพของงานและองค์กรผู้จัดงานต่อผู้เข้าชมงานได้ว่าจะได้พบกับงานที่จะสร้างความน่าสนใจ มีกิจกรรมที่สามารถสร้างความพึงพอใจได้อย่างลงตัวระหว่างคนกับสัตว์เลี้ยง เป็นต้น

ส่วนตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เป็นอันดับสุดท้าย คือ ด้านการจัดงานแสดงสินค้า เนื่องจากงานแสดงสินค้าเป็นเวทีการค้าที่ผู้เข้าชมงานมักจะพบกับสินค้าผลิตภัณฑ์ และบริการจากผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายโดยตรงตามประเภทสินค้าที่ผู้จัดงานแสดงสินค้าได้กำหนดไว้ ความพึงพอใจของผู้เข้าชมงานจะเกิดขึ้นได้นั้น งานแสดงสินค้าจะต้องมีการจัดการที่ดีตั้งแต่ผู้เข้าชมงานเดินทางมาถึงสถานที่จัดงานแสดงสินค้า ประสบการณ์การเลือกซื้อสินค้า การเข้าร่วมกิจกรรม การเข้าชมการแสดง จนกระทั่งเดินทางกลับ หากผู้จัดงานแสดงสินค้าสามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดีมีความเป็นมืออาชีพนั้น จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้าชมงานได้อย่างดีเยี่ยม

อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่าตัวแปรที่ไม่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือด้านราคาผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่จัดงาน ด้านส่งเสริมการตลาดของผู้จัดงาน และด้านขั้นตอนการให้บริการ

8. สรุป และข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่เน้นศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เข้าชมงานผ่านแบบสอบถามเท่านั้นจึงควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมต่อไปเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์ หรือการจัดสนทนากลุ่ม อีกทั้งการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ เช่น อายุ รายได้ ระดับการศึกษาที่อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าชมงานแสดงสินค้าด้านธุรกิจสัตว์เลี้ยงทั้งนี้งานวิจัยในอนาคตสามารถเจาะลึกไปที่กลุ่มคนที่มีโอกาสเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักกลุ่มใหม่ของงานแสดงสินค้าประเภทนี้เพิ่มเติม คือ กลุ่มผู้สูงอายุ หรือกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ไม่ต้องการมีบุตรโดยเปรียบเทียบการให้ความหมายของสัตว์เลี้ยงที่ส่งผลต่อค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปกับสัตว์เลี้ยง เป็นต้น

9. เอกสารอ้างอิง ภาษาไทย

กรกช วนกรกุล และวรางคนางค์ สุกุลวงศ์ ลิ ทยาน. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยบำรุงรักษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กกับความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 38(4), 38-51.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. สถานการณ์ผู้สูงอายุปี 2559. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มกราคม 2563, จาก <http://www.dop.go.th/th/known/3/54>

เกิดศิริ เจริญวิศาล. (2552). *รูปแบบส่วนประสมทางการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

ชุติมา วุฒิสถิปป และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. *Veridian E-Journal Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 8(2), 2066-2079.

ฐานเศรษฐกิจ. (2562). เปิดตัวเลขธุรกิจสัตว์เลี้ยงในไทย ปี 2561. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 มกราคม 2563, จาก <https://www.thansettakij.com/infographic/461>

นิจกานต์ หนูอุไร และเกิดศิริ เจริญวิศาล. (2556). แนวความคิดส่วนประสมการตลาดอย่างยั่งยืน: เครื่องมือทางการตลาดที่ยั่งยืน. ใน *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติครั้งที่ 29* (SS91-SS99). เชียงราย: มหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง.

เบญจพร อุทัยผล และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). การวิเคราะห์ต้นทุนและความอ่อนไหวของธุรกิจศูนย์สัตว์เลี้ยง. *Veridian E-Journal Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 9(3), 219-232.

ปณิชา ม.ตระกูลสม. (2559). กลยุทธ์ของการจัดงานแสดงสินค้า เครื่องมือสื่อสารการตลาด สร้างประสบการณ์ให้ผู้บริโภค. *วารสารการสื่อสารและการจัดการ*, 2(3), 62-78.

ประพนธ์ เล็กสุมา และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). องค์ประกอบทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมการจัดแสดงสินค้าของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหาร. *Veridian E-Journal Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 9(2), 48-57.

ประสพชัย พสุนนท์. (2556). วิจัยไม่ไขเรื่องยาก. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี*, 24(2), 139-149.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

เพ็ญแข ศิริวรรณ, ชินนะพงษ์ บำรุงทรัพย์ และสุรเมศวน์ ฮาซิม. (2552). ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางหลวงพิเศษปี 2551. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 17(4), 53-64.

มนิสร ชาวไชยา. (2560). การหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับการรับรู้คุณภาพของการบริการและความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน. ใน *Rangsit Graduate Research Conference:RGRC* (446-461). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.

วรางคนา คำประสิทธิ์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2560). การศึกษาพฤติกรรมการเลี้ยงสัตว์เลี้ยงของผู้สูงอายุประเภทสุนัขและแมวในอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง. ใน *การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9* (1542-1550). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.

วันฤดี สุขสงวน. (2559). การศึกษาความสามารถในการทำไร่ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 10(20), 223-232.

อัมพิกา จงเจริญสุข และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้ออาหารสัตว์เลี้ยงสำเร็จรูป. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 14(65), 163-172.

ภาษาอังกฤษ

- Chinomona, E., and Maziriri, ET. (2017). The Influence of Brand Trust, Brand Familiarity and Brand Experience on Brand Attachment: A Case of Consumers in the Gauteng Province of South Africa. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 9(1), 69-81.
- Jasinskas, E., Streimikiene, D., Svagzdiene, B., and Simanavicius, A. (2016). Impact of hotel service quality on the loyalty of customer. *Economic Research-Ekonomiskalstrazivanja* 2016, 29(1), 559-572.
- Thailand Exhibition. งานแสดงสินค้า. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2562, จาก https://www.thailandexhibition.com/TradeShow/PRAM=2019_0_0_0_0_t&p=86
- Tan, SK. (2013). Herzberg's Two-Factor Theory on Work Motivation: Does it Works for Today's Environment?. *Global Journal of Commerce and Management Perspective*, (2), 18-22.
- Yoon, K., Lim, S., and Park, M. (2012). Impact of Pavilion Quality on Exhibitor Performance at an International Trade Exhibition. *Procedia-Social and Behavior Sciences*, (40), 681-688.

การศึกษาวเคราะห์ข้อผิดพลาดในการแปลข่าวภาษาจีนเป็นภาษาไทยของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีนชั้นปีที่ 3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09-4529-5238 อีเมล : manso_laubu@hotmail.com
รับเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2562 ตอบรับเมื่อ 31 กรกฎาคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.24.008

วีระชาติ ดวงมาลา ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดในการแปลข่าวจากภาษาจีนเป็นภาษาไทยของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน ชั้นปีที่ 3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 51 คน และนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการแปลข่าวของนักศึกษาในรายวิชาการแปลจีน-ไทย เพื่อให้นักศึกษาสามารถแปลข่าวและถ่ายทอดเนื้อความออกมาได้อย่างถูกต้อง ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อผิดพลาดที่พบมากที่สุดคือ การใช้บทขยายนาม และข้อผิดพลาดในการแปลที่พบน้อยที่สุดคือ การใช้ศัพท์เฉพาะไม่ถูกต้อง โดยสามารถจำแนกข้อผิดพลาดดังกล่าวออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (1) การแปลผิดความหมาย พบ 4 ลักษณะได้แก่ การเลือกใช้คำและการจับคู่คำไม่ตรงกับความหมาย คิดเป็น ร้อยละ 37.47 ส่วนขยายคิดเป็น ร้อยละ 19.79 ประโยคลดคิดเป็น ร้อยละ 10.79 และการสะกดคำคิดเป็นร้อยละ 6.29 (2) การแปลเกินคิดเป็น ร้อยละ 13.03 (3) การแปลขาดคิดเป็น ร้อยละ 12.09 ปัจจัยของข้อผิดพลาดที่พบในการแปลนั้นมาจากการขาดความรู้รอบตัว ทักษะทางไวยากรณ์ การแปลที่ยึดติดกับต้นฉบับและการขาดความรอบคอบ ประกอบกับทักษะการใช้ภาษาและการเข้าใจความหมายยังไม่ดีพอ ผลการวิเคราะห์แนวทาง

คำสำคัญ : ข้อผิดพลาด แปลข่าว ภาษาจีน ภาษาไทย

¹ อาจารย์ สาขาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

Study of Errors Analysis in Chinese-Thai News Translation of the 3rd Year Chinese Program Students, Faculty of Humanities and Social Sciences, Sisaket Rajabhat University

¹ Corresponding Author, Tel. 09 4529 5238, E-mail : manso_laubu@hotmail.com
Received 19 November 2019; Accepted 31 July 2020

Veerachat Duangmala ¹

Abstract

This research aimed to study the errors in Chinese-Thai news translation of 51 students from the 3rd year Chinese Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Sisaket Rajabhat University. The results will be applied to be a guideline to develop news translation potential of students in Chinese-Thai Translation course in order to be able to translate and convey message of the news correctly. The analysis revealed that the most common error was using noun modifiers, while the least common translation error was using the terminologies incorrectly. In addition, the three types of errors were sorted in descending order as follows: (1) Four types of mistranslation were wrong selecting and matching words with definitions 37.47%, modifiers 19.79%, reduced sentences 10.79% and spelling 6.29%, (2) Over-translation 13.03% and (3) Under-translation 12.09%. The factors of errors in translation were from lack of general knowledge, grammar skill, translation based on manuscript and lack of discretion. Furthermore, they were not good at language skills and understanding, therefore, such errors were presented. To correct these errors, it can be done by focusing on translation skills and encouraging students to understand the differences between Chinese and Thai languages. Also, they should practice more Chinese translation skills.

Keywords : Error, News Translation, Chinese Language, Thai Language

¹ Lecturer, Chinese Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Sisaket Rajabhat University

1. บทนำ

ปัจจุบันภาษาจีนมีบทบาทสำคัญในฐานะภาษาสากลที่ใช้สื่อสารกันทั่วโลก การที่บุคคลหนึ่งจะสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ทางภาษาออกมาได้อย่างถูกต้องต้องอาศัยทักษะด้านการแปลเป็นหลัก ซึ่งการแปลภาษาหนึ่งไปเป็นอีกภาษาหนึ่งนั้นไม่ได้เป็นเพียงแค่การแปลคำศัพท์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการถอดความและถ่ายทอดภาษาต้นทางไปยังภาษาปลายทางได้อย่างถูกต้องและไม่บิดเบือนด้วย

สุพรรณิ ปันมณี (2555) ได้ให้คำจำกัดความและตัวอย่างข้อผิดพลาดในประเภทต่างๆ ไว้ การแจกแจงความถี่ของข้อผิดพลาดในแต่ละโครงสร้างไวยากรณ์คำนวณจากจำนวนข้อผิดพลาดที่พบทั้งหมดและเปรียบเทียบกับร้อยละของลักษณะข้อผิดพลาดที่พบมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด โดยพิจารณาให้คะแนนจากความถูกต้องและครบถ้วนของข้อความที่แปลเป็นหลัก รวมถึงการสะกดคำและชื่อเฉพาะที่อาจผิดพลาดและส่งผลกระทบต่อความหมายโดยรวมของพาดหัวข่าวที่แปล โดยไม่ได้เน้นการใช้ภาษาที่ดึงดูดใจเหมือนพาดหัวข่าวทั่วไป

ศรัทธา เพชรเชิดชู (2555) กล่าวว่า ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอนรายวิชาการแปลจีน-ไทยนั้นมีสาเหตุ 2 สาเหตุหลัก คือ เกิดจากการใช้ภาษาไทยที่ผิดพลาดและแปลไม่เหมาะสมกับบริบท หรือบทแปลมีโครงสร้างและรูปแบบขัดกับลักษณะภาษาไทย ทำให้เกิดการแปลตรงตัวมากเกินไป การแปลทับศัพท์หรือ แปลวิสามานยนามแบบตรงตัว การเลือกใช้คำไม่เหมาะสม สาเหตุอื่นเนื่องมาจากในภาษาไทยมีคำเทียบเคียงได้หลายคำ หรือเป็นคำไทยมีความหมายใกล้เคียงกัน การ สะกดผิด ความประมาทเลินเล่อ ไม่รอบคอบในการแปล เป็นต้น

รายวิชาการแปลจีน-ไทย คือหนึ่งในรายวิชาที่สำคัญเป็นรายวิชาที่นักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีนชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เรียนในภาคเรียนที่ 1 จุดประสงค์หลักของรายวิชานี้ คือ เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจหลักทฤษฎีและเทคนิคขั้นพื้นฐานในการแปลข่าวสาร และสามารถแปลถูกต้องตามโครงสร้างของภาษาต้นทาง โดยนักศึกษาสามารถแปลความได้ถูกต้อง เช่นเดียวกับการอ่าน การแปลข่าวภาษาจีนเป็นภาษาไทยเป็นเรื่องที่พบข้อผิดพลาดบ่อยสำหรับนักศึกษา เช่น “第一个孩子出洞” คำว่า “孩子” นักศึกษาแปลเป็น “ลูก” แต่ “孩子” ในที่นี้หมายถึง “เด็ก” เป็นต้น การแปลให้ถูกต้องจำเป็นต้องใช้ทักษะและความชำนาญของแต่ละบุคคล นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่สามารถ

ถ่ายทอดออกมาเป็นภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นนักศึกษาชาวไทยที่ไม่ได้ใช้ภาษาจีนเป็นภาษาแม่จึงไม่สามารถถ่ายทอดภาษาออกมาได้อย่างถูกต้องตามความเข้าใจของเจ้าของภาษา

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาข้อผิดพลาดการแปลข่าวที่เกิดขึ้นของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีนชั้นปีที่ 3 ที่พบในเอกสารชิ้นงานการแปลข่าวของรายวิชาการแปลจีน-ไทย ในภาคเรียนที่ 1 โดยจัดทำแบบทดสอบการแปลข่าว เพื่อหาสาเหตุความผิดพลาดในการแปลของนักศึกษาและนำผลการวิจัยในครั้งนี้ มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจโครงสร้างหลักการแปลได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการแก้ไขการเรียนการสอน ในรายวิชาการแปลจีน-ไทย ให้กับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีนชั้นปีที่ 3 ในรุ่นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดในการแปลข่าวจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย

2.2 เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาดในการแปลข่าวจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่นักศึกษาสาขาภาษาจีนชั้นปีที่ 3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ศรีสะเกษ ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการแปลจีน - ไทยในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 51 คน

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากชิ้นงานการแปลข่าวในรายวิชาการแปลจีน - ไทย ของนักศึกษา 51 คน รวมจำนวน 510 ข้อ โดยเนื้อหาในชิ้นงานคัดมาจากเว็บเพจ «泰房网» ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้ใช้เวลาทั้งสิ้น 30 นาทีในการเขียนแบบทดสอบ และอนุญาตให้นักศึกษาสามารถเปิดพจนานุกรมเพื่อสืบค้นหาคำศัพท์ในระหว่างการแปล

3.3 ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ข้อผิดพลาด

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากที่นักศึกษาได้ทำแบบทดสอบเสร็จสิ้น จากนั้นทำการวิเคราะห์หาข้อผิดพลาดการแปลโดยอ้างอิงจากหลักการแปลและการปรับบทการแปลของสัญญาวิ สายบัว (2550) หลักและข้อระวังในการแปลของกนกพร นุ่มทอง (2554) และสุพรรณิ ปันมณี (2555) จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อผิดพลาดในการแปล โดยการหาความถี่เป็นคำร้อยละ ทำการแบ่ง

หมวดหมู่ของปัญหาที่พบและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการแปลพร้อมสรุปผลการวิจัย

4. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน 1) การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการแปลข่าวสารจากภาษาจีน-ไทย 2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการแปลข่าวจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย 3) แนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาดในการแปลข่าวจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย ในรูปแบบตารางและรูปแบบพรรณนาดังต่อไปนี้

ผลการตรวจสอบข้อผิดพลาดในการแปลข่าวที่พบจำแนกตามลักษณะข้อผิดพลาด

ลำดับที่	ประเภทของข้อผิดพลาด	ลักษณะของข้อผิดพลาด	จำนวน (ครั้ง) ที่พบ ข้อผิดพลาด	ค่าร้อยละ
1	การแปลผิดความหมาย	- การเลือกใช้คำและการจับคู่คำ ไม่ตรงกับความหมาย	184	37.47
		- การใช้ส่วนขยาย	97	19.76
		- การสะกดคำ	34	6.92
		- ประโยคลดรูป	53	10.79
2	การแปลขาด/แปลไม่ครบ		59	12.02
3	การแปลเกิน		64	13.03
รวม			491	100.00

จากตาราง เมื่อพิจารณาข้อผิดพลาดตามประเภทของข้อผิดพลาด 3 ประเภท คือ การแปลผิดความหมาย การแปลขาดและการแปลเกิน พบว่าการแปลผิดความหมายมากที่สุด ซึ่งพบใน 4 ลักษณะ คือ การเลือกใช้คำและการจับคู่คำไม่ตรงกับความหมาย พบข้อผิดพลาดทั้งสิ้น 184 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.47 ส่วนขยาย 97 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.76 การสะกดคำ 34 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.92 ประโยคลดรูป 53 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.79% การแปลขาด 59 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.02% และการแปลเกิน 64 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.03% โดยได้รวบรวมผลที่ได้จากการศึกษาและแสดงตัวอย่างของข้อผิดพลาดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

ตอนที่ 2 ตัวอย่างลักษณะข้อผิดพลาด

1. การแปลผิดความหมาย หมายถึงความหมายของบทแปลผิดหรือเบี่ยงเบนไปจากความหมายของต้นฉบับ เมื่อแปลแล้วความหมายเปลี่ยนไปหรือผิดแผกแตกต่างไปจากความหมายของต้นฉบับ (สุพรรณิ ปันมณี, 2555)

4.1 ข้อผิดพลาดในการแปลข่าวสารจากภาษาจีน-ไทย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการแปลข่าวจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย ของนักศึกษาศาสาวิชาภาษาจีน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 51 คน ที่แปลแบบทดสอบจำนวน 10 ข้อ พบว่ามีลักษณะข้อผิดพลาดต่างๆโดยแสดงผลในรูปแบบตารางดังต่อไปนี้

1.1 การเลือกใช้และการจับคู่คำไม่ตรงกับ ความหมาย

ตัวอย่างที่ 1 泰国武里南府阿婆卖5铢米酒被罚款5万交不出

แปล ยายบุรีรัมย์ขายสาโท 5 บาท ต้องชดใช้ 50,000 จ่ายไม่ไหว

ปรับ ป้าบุรีรัมย์ขายข้าวหมาก 5 บาท ถูกปรับ 50,000 จ่ายไม่ไหว

X ใช้คำว่า ป้า เนื่องจากดูบริบทจากเนื้อข่าวที่เกิดขึ้นจริงในประเทศไทย

ตัวอย่างที่ 2 跟踪少女入公寓，闯入房间欲施强奸。

แปล ตามเด็กผู้หญิงขึ้นที่พัก เพื่อบุกห้องข่มขืน

ปรับ ตามสาวขึ้นคอนโด หวังบุกห้องข่มขืน

X คำนี้หลายความหมายหลายหน้าที่ ก่อนแปลควรดูให้ชัดเจนและถูกต้องตามบริบท ในภาษาจีน “少女” มีความหมายว่า สาวน้อย และในพจนานุกรมให้ความหมายของคำว่า สาวน้อย ว่า หญิงที่อยู่ในวัยรุ่น เพราะฉะนั้นในรูปประโยคดังกล่าวควรแปลว่า สาว หรือ หญิงสาวมากกว่าคำว่า เด็กผู้หญิง

ตัวอย่างที่ 3 日本发生里氏 8.9 级地震引发约 6-10 米高海啸。

แปล เกิดแผ่นดินไหวขนาด 8.9 ริกเตอร์ที่ญี่ปุ่นเกิดทะเลประมาณ 6-10 เมตร

ปรับ ญี่ปุ่นแผ่นดินไหวรุนแรง 8.9 ริกเตอร์ทำให้เกิดคลื่นสึนามิสูง 6-10 เมตร

X 海啸 ความหมายว่า คลื่นสึนามิ

1.2 การใช้ส่วนขยาย

ตัวอย่างที่ 1 泰国清莱鳄鱼园表演失误，演员被鳄鱼咬伤手臂

แปล สวนสัตว์เขียงรายในประเทศไทยแสดงพลาด นักแสดงถูกจระเข้กัด

ปรับ นักแสดงสวนสัตว์เขียงรายแสดงพลาดถูกจระเข้กัด

X ตัดข้อความที่มีอยู่ในต้นฉบับ เพื่อให้การพาดหัวข้อความกระชับและเข้าใจง่ายขึ้น

ตัวอย่างที่ 2 泰国母亲节当天市民可带妈妈免费乘坐曼谷BTS。

แปล ในวันแม่แห่งชาติพาคุณแม่นั่งรถไฟฟ้าฟรี

ปรับ วันแม่พาแม่นั่ง BTS ฟรี

X ลดคำฟุ่มเฟือย แต่ความหมายที่แสดงออกมายังคงเดิม

ตัวอย่างที่ 3 泰国清迈动物园为大熊猫“创创”庆祝18岁生日。

แปล สวนสัตว์เขียงใหม่ในประเทศไทยฉลองครบรอบ 18 ปีของช่วงช่วง

ปรับ สวนสัตว์เขียงใหม่ฉลองวันเกิดครบ 18 ปีช่วงช่วง

X ตัดข้อความที่มีอยู่ในต้นฉบับ เพื่อให้การพาดหัวข้อความกระชับและเข้าใจง่ายขึ้น

1.3 การสะกดคำ

ตัวอย่างที่ 1 日本发生里氏 8.9 级地震引发约 6-10 米高海啸。

แปล ญี่ปุ่นแผ่นดินไหวรุนแรง 8.9 ริกเตอร์ทำให้เกิดคลื่นสึนามิสูง 6-10 เมตร

ปรับ ญี่ปุ่นแผ่นดินไหวรุนแรง 8.9 ริกเตอร์ทำให้เกิดคลื่นสึนามิสูง 6-10 เมตร

X ข้อผิดพลาดจากการสะกดคำผิด

ตัวอย่างที่ 2 名“野猪”少年还俗正常上课教练还在继续出家修行。

แปล “หมูป่า” เรียนตามปกติ โค้ชยังคงฝึกซ้อมอย่างต่อเนื่อง

ปรับ “หมูป่า” เรียนตามปกติ โค้ชยังคงฝึกซ้อมอย่างต่อเนื่อง

X ข้อผิดพลาดในการใช้วรรณยุกต์

1.4 ประโยคลดรูป

ตัวอย่างที่ 1 这样合适吗? 放生鱼放生后抓回去继续售卖。

แปล สิ่งนี้เหมาะสมหรือไม่ นำปลาที่ปล่อยและจับมาเพื่อจำหน่ายต่อ

ปรับ เหมาะสมหรือไม่ นำปลาที่ปล่อยแล้วกลับมาจำหน่าย

X 这样 พจนานุกรมให้ความหมายไว้ว่า เช่นนี้แบบนี้ไม่ใช่สิ่งนี้ เพื่อลดคำและให้หัวข้อข่าวกระชับ สามารถลดคำว่า เช่นนี้ ออก แต่ยังคงรูปความหมายเดิม

ตัวอย่างที่ 2 真爱无关年龄! 37岁泰国女恋上小13岁外国小奶狗。

แปล รักแท้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอายุ! หญิงไทยวัย 37 ปีคบเด็กอายุ 13 ปี

ปรับ อายุเป็นเพียงตัวเลข หญิงวัย 37 ปี คบหนุ่มนอกอายุ 13 ปี

X ผู้แปลไม่เข้าใจภูมิหลังทางภาษาของคำว่า 小奶狗 ซึ่งเป็นภาษาอินเทอร์เน็ตที่พบบ่อย มีความหมายว่า เด็กหนุ่มอายุน้อย อีกทั้งการแปลวลี 真爱无关年龄 ควรแปลให้กระชับหรือใช้สำนวนเพื่อเพิ่มเสน่ห์ให้กับประโยค เช่น อายุเป็นเพียงตัวเลข

ตัวอย่างที่ 3 泰国母亲节当天市民可带妈妈免费乘坐曼谷BTS。

แปล ในวันแม่แห่งชาติประชาชนสามารถพาคุณแม่มไปใช้บริการรถไฟฟ้ากรุงเทพฟรี

ปรับ วันแม่พาแม่นั่ง BTS ฟรี

X ลดคำฟุ่มเฟือย แต่ความหมายที่แสดงออกมายังคงเดิม

2. การแปลขาด หมายถึงการแปลความหมายที่ไม่ครบถ้วน โดยเฉพาะความหมายสำคัญที่เป็นหัวใจของความหมายทั้งหมด (สุพรรณิ ปิ่นมณี, 2555)

ตัวอย่างที่ 1 泰国武里南府阿婆5铢米酒被罚款5万交不出。

แปล 1. คุณยายขายเหล้าหมัก 5 บาท ถูกปรับ ไม่มีเงินจ่าย

2. บุรีรัมย์ขายไวน์ข้าวเหนียว 5 ขวด และถูกปรับ 50,000 จ่ายไม่ไหว

ปรับ ป้าบุรีรัมย์ขายสาโท 5 บาท ถูกปรับ ห้าหมื่นจ่ายไม่ไหว

X 1. แปลขาดส่วนสำคัญคือ 武里南 แปลว่าบุรีรัมย์ และค่าปรับ 50,000 บาท

2. แปลผิดความ ผู้แปลแปล 米酒 เป็นไวน์ข้าวเหนียว ซึ่งอาจเกิดจากขาดความรู้ทางภูมิหลังภาษาปลายทาง

ตัวอย่างที่ 2 泰国清迈动物园为大熊猫“创”庆祝18岁生日。

แปล สวนสัตว์ประเทศไทยฉลองครบรอบ 18 ปีของแพนด้ายักษ์

ปรับ สวนสัตว์เชียงใหม่ฉลองวันเกิดครบ 18 ปีช่วงช่วง

X ขาดชื่อสถานที่ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของหัวข้อข่าว

ตัวอย่างที่ 3 泰国清莱鳄鱼园表演失误，演员被鳄鱼咬伤手臂。

แปล สวนจระเข้ในประเทศไทยทำผิดและนักแสดงถูกจระเข้กัด

ปรับ นักแสดงสวนสัตว์เขียงรายแสดงพลาดถูกจระเข้กัด

X เลือกใช้คำไม่ถูกต้องตามรูปประโยค

3. การแปลเกิน หมายถึงการแปลที่ผู้แปลต่อเติมความหมายเข้าไปในบทแปลเองโดยผลการจนเป็นการบิดเบือนความหมายของต้นฉบับ เช่น เติมความคิดเห็นส่วนตัวของผู้แปลลงไปในความหมาย จิตสุตา ละอองผล (2554)

ตัวอย่างที่ 1 真爱无关年龄！37岁泰国女恋上小13岁外国小奶狗。

แปล รักแท้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอายุ! หญิงไทยวัย 37 ปีตกหลุมรักสุนัขในต่างประเทศอายุ 13 ปี

ปรับ อายุเป็นเพียงตัวเลข หญิงวัย 37 ปี คบหนุ่มนอกอายุน้อยกว่า 13 ปี

X ตัดภาษาแปลที่ไม่จำเป็นออก เพื่อความกระชับเข้าใจง่าย

ตัวอย่างที่ 2 日本发生里氏 8.9 级地震引发约 6-10 米高海啸。

แปล แผ่นดินไหวขนาด 8.9 ริคเตอร์ในญี่ปุ่นเป็นจุดเริ่มต้นของทะเลสูงประมาณ 6-10 เมตร

ปรับ ญี่ปุ่นแผ่นดินไหวรุนแรง 8.9 ริคเตอร์ทำให้เกิดคลื่นสึนามิสูง 6-10 เมตร

X 引发 ความหมายว่า ก่อให้เกิด แต่ผู้แปลแปลว่าจุดเริ่มต้น ทำให้ความหมายคลาดเคลื่อน และการแบ่งคำผิดทำให้แปลผิดความหมาย เช่น 高海 อาจจะแปลว่าทะเลสูงหรือความสูงของทะเล 高海啸 แปลว่าความสูงของคลื่นสึนามิ

4.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการแปลข่าวจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย

จากการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการแปลภาษาจีนเป็นภาษาไทยของผู้ทำแบบทดสอบ พบว่า ข้อผิดพลาดมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

4.2.1 การขาดความเข้าใจหรือไม่ได้คำนึงถึงกฎทางไวยากรณ์และโครงสร้างประโยคในภาษาจีน

ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการแปลภาษาจีนเป็นภาษาไทยนั้น นอกจากมีสาเหตุมาจากผู้แปลมีข้อบกพร่องทางความรู้เรื่องกฎไวยากรณ์และโครงสร้างในภาษาจีนหรืออาจขาดความรอบคอบและระมัดระวังในการแปล รวมถึงบางครั้งก็เกิดจากการที่ผู้แปลสร้างข้อสันนิษฐานขึ้นมาเองเกี่ยวกับการใช้ภาษาปลายทางโดยยึดหลักความรู้และประสบการณ์เดิมที่ตัวเองเคยมีมา ซึ่งอาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าผู้แปลได้นำความรู้เดิมที่เคยเรียนมาใช้กับโครงสร้างใหม่ ซึ่งผู้แปลอาจเกิดการตีความและเข้าใจผิดว่าลักษณะกฎเก่าและกฎใหม่ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันจะใช้กฎร่วมกันได้ แต่ความจริงแล้วไม่สามารถใช้กฎร่วมกันได้ จนทำให้เกิดข้อผิดพลาด (อัจฉรา เฟ่งพานิช, 2545)

4.2.2 อิทธิพลของภาษาแม่

การแทรกซ้อนของภาษาแม่โดยถ่ายทอดลักษณะภาษาแม่มายังภาษาปลายทางในการแปลนั้น เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากสำหรับผู้เริ่มเรียนการแปล อีกทั้งนักศึกษาที่เรียนอยู่ในสาขาภาษาจีน ชั้นปีที่ 3 ยังใช้ภาษาท้องถิ่นซึ่งในจังหวัดศรีสะเกษมีภาษาถิ่นทั้งหมด 4 ภาษาด้วยกัน ได้แก่ ภาษาเขมร ภาษาลาว ภาษาส่วยและภาษาเยอ ในระหว่างที่นักศึกษาทำการแปลผู้วิจัยได้สังเกตเห็นผู้ตอบแบบทดสอบบางคนมีการใช้ภาษาถิ่นในการแปล สาเหตุหลักในการแปล

พลาดมาจากการแปลตรงตัวจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย โดยไม่คำนึงถึงการเลือกใช้คำที่มีความหมายถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ได้นำนึงถึงหลักไวยากรณ์ การใช้ภาษาหรือสำนวนที่แตกต่างกันของภาษาไทยและภาษาจีน แม้ว่าผู้เรียนจะได้ศึกษาหลักเกณฑ์ทางไวยากรณ์ภาษาจีนจากรายวิชาที่เน้นเนื้อหาไวยากรณ์ในชั้นปีที่ 1 และ 2 มาแล้วก็ตาม แต่ด้วยลักษณะทางโครงสร้าง ประโยค ไวยากรณ์และสำนวน ที่มีระดับความยากมากขึ้น จึงทำให้ผู้แปลเกิดข้อผิดพลาดในการแปล

4.3 แนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาดในการแปลข่าวจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย

จากข้อผิดพลาดข้างต้น ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาดในการแปลข่าวจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย ดังนี้

4.3.1 ก่อนแปลผู้แปลควรชัดเจนกับความหมายของคำศัพท์ในรูปประโยค และแปลคำศัพท์ที่ตรงกับบริบท

ตัวอย่างเช่น 少女 จากรูปประโยคในแบบสอบถามข้างต้น ผู้แปลควรชัดเจนกับความหมายและเลือกคำศัพท์จากภาษาปลายทางให้เหมาะสม

4.3.2 การแปลคำทับศัพท์ ควรตรวจสอบการสะกดคำให้ถูกต้อง

ตัวอย่างเช่น ริกเตอร์ ໒໕ เป็นตัน

4.3.3 ก่อนแปลควรลำดับความในภาษาต้นทางให้ชัดเจน ตัดคำฟุ่มเฟือย เพื่อให้ประโยคกระชับ อ่านเข้าใจง่าย หรือใช้สำนวนของภาษาปลายทางเพื่อเพิ่มเสน่ห์ในการใช้ภาษา

ตัวอย่างเช่น 真爱无关年龄 แปล อายุเป็นเพียงตัวเลข

4.3.4 ควรศึกษาภูมิหลังของภาษาและศึกษาความหมายของความนิยมของภาษาปลายทางก่อนแปล

ตัวอย่างเช่น 小奶狗 หมายถึง แฟน (ผู้ชาย) ที่อ่อนโยน ซื่ออ่อน อายุน้อยกว่าอีกฝ่าย

4.3.5 ควรระมัดระวังในการแยกคำในภาษาจีนและวิเคราะห์โครงสร้างทางไวยากรณ์ของประโยคก่อนแปล

ตัวอย่างเช่น 一米高海啸。

คำศัพท์ในภาษาจีนจำนวนมากมักปรากฏในรูปแบบคำสองพยางค์ หากจำเป็นต้องแยกคำในรูปประโยค ผู้แปลควรแยกคำสองพยางค์ก่อน

5. สรุปและอภิปรายผล

เมื่อพิจารณาถึงข้อผิดพลาดในการแปลพบว่าผู้แปลยังขาดความเข้าใจในการใช้ส่วนขยาย บอกจำนวน ขยายคำนาม เช่น 泰国清莱鳄鱼园表演失误, 演员被鳄鱼咬伤手臂 พบการแปลว่า สวนสัตว์เชียงใหม่ในประเทศไทยแสดงพลาด นักแสดงถูกจระเข้กัด จากตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นการยึดติดกับต้นฉบับของผู้แปล สุพรรณิ ปิ่นมณี (2555) ได้กล่าวถึงการแปลผิดไว้ว่าความหมายของบทแปลที่ผิดแปลกไปจากความหมายที่อยู่ในต้นฉบับนั้นอาจเกิดจากการอ่านและตีความต้นฉบับผิดซึ่งมักเกิดจากการแปลจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย ดังนั้นนักแปลที่ดีจึงควรมีคลังคำศัพท์ทักษะทางภาษาจีนและความรู้รอบตัวซึ่งล้วนแต่ต้องเริ่มต้นจากการเรียนรู้และการอ่าน

ผู้แปลยังขาดความเข้าใจในการแปลและพบว่าสามารถแบ่งข้อผิดพลาดการแปลข่าวออกเป็น 3 ประเภทคือการแปลผิด การแปลขาด และการแปลเกิน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแปลผิดนั้น พบปัญหาในการเลือกใช้คำและการจับคู่คำไม่ตรงกับ ความหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคำที่มีความหมายหลายนัย เช่น 小奶狗 ซึ่งหมายถึง เด็กหนุ่ม จึงทำให้มองข้ามความหมายอื่นที่สอดคล้องกับบริบทจึงเป็นสาเหตุให้แปลผิด นอกจากนั้นยังพบข้อผิดพลาดจากการเลือกใช้คำ เช่น 女入 แปลว่า ผู้หญิง 海啸 แปลว่า คลื่นสึนามิ และส่วนที่สำคัญที่สุดคือการแปลขาดและแปลเกิน ซึ่งการแปลข่าวนั้นการแปลต้องตรงตามความเป็นจริง ห้ามบิดเบือนหรือเพิ่มเนื้อหาลงไป ในการแปลข่าวทั้งสิ้นและมีตัวอย่างการแปลขาดและการแปลเกิน เช่น 泰国清迈动物园为大熊猫“创创”庆祝18岁生日แปลว่าสวนสัตว์เชียงใหม่ฉลองวันเกิดครบรอบ 18 ปีของช่วงช่วง 泰国母亲节当天市民可免费乘坐曼谷 BTS แปลว่า วันแม่พาแม่ขึ้น BTS

ผู้ทำแบบทดสอบมักแปลข้อมูลขาดทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ เพราะไม่ทราบความหมาย ไม่พบความหมายจากพจนานุกรม ไม่สามารถตีความหรือเลือกใช้คำในการแปลได้ จึงตัดทิ้ง ส่วนการแปลเกินนั้นคือการที่ผู้แปลต่อเติมความหมายมิใช่การต่อเติมข้อความเข้าไปเอง จนเป็นการบิดเบือนความหมายตามต้นฉบับซึ่งอาจจะมีการแสดงถึงความคิดเห็นส่วนตัวของตนเข้าไปด้วย อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างระหว่างภาษาไทยและภาษาจีนอาจทำให้เกิดการตัดคำหรือเพิ่มคำหากไม่ทำให้ความหมายผิดหรือคลาดเคลื่อนไปก็สามารถ

ยอมรับได้ นักแปลชาวควรมีจรรยาบรรณในการแปล ผู้แปลไม่ควรสอดแทรก ความรู้สึกนึกคิดส่วนตัวไม่บิดเบือนเนื้อหาข่าว ต้องรักษาความหมายตามต้นฉบับให้มากที่สุด เสนอข้อเท็จจริงที่ถูกต้องในเรื่องตัวเลข ชื่อและสถานที่ ทั้งนี้ผู้แปลต้องมีความรู้ในการใช้ภาษาที่ถูกต้องซึ่งหมายถึงโครงสร้างและ คำศัพท์ที่ใช้และสนใจไฝหาความรู้รอบตัวในทุกๆ เรื่องที่เป็นข่าว

6. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกพร นุ่มทอง. (2554). *ตำราการแปลภาษาไทยเป็นภาษาจีน*. กรุงเทพมหานคร : จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- จิตสุดา ละอองผล. (2554) *การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและปัญหาในการแปลพาดหัวข่าวภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย*. สืบค้นเมื่อ 11 เมษายน 2562. เข้าถึงจาก: <https://www.tcithaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/download/152684/111370/>
- ศศรีรักษ์ เพชรเชิดชู. (2555) *การแปลจีน - ไทยเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร : โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สัญญาวิ สายบัว. (2550). *หลักการแปล*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุพรรณิ ปันมณี. (2555). *แปลผิด - แปลถูกคัมภีร์การแปลยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อัจฉรา เฟ่งพานิช. (2545). *การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาอังกฤษ*. สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2562 จาก <http://dspace.bru.ac.th/xmlui/handle/123456789/2737?show=full>

การพยากรณ์ความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจสำหรับ นักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยใช้กลวิธีการอ่าน

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08-1564-9087 อีเมล : moo98stb2114@gmail.com
รับเมื่อ 7 มีนาคม 2561 ตอบรับเมื่อ 22 กรกฎาคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.24.009

บุปผา เสโตบล ¹

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับกลวิธีการอ่านภาษาอังกฤษของนักศึกษาและความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการอ่านกับความสามารถในการอ่าน วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ 1. ศึกษากลวิธีการอ่านที่นักศึกษาใช้เมื่อต้องอ่านบทความภาษาอังกฤษ 2. ศึกษาความสัมพันธ์ของแต่ละกลวิธีกับความสามารถในการอ่าน และ 3. ศึกษากลวิธีการอ่านแต่ละกลวิธีเพื่อใช้พยากรณ์ความสามารถในการอ่าน กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 95 คน จากคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งลงทะเบียนเรียนวิชาการอ่านภาษาอังกฤษ 1 ในปีการศึกษา 2558 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามกลวิธีการอ่าน และแบบทดสอบการอ่าน

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเกือบทั้งหมดใช้กลวิธีการมองเห็นภาพ ($\bar{X} = 3.13$ $sd = .56$) ซึ่งหมายถึงนักศึกษาใช้การสร้างภาพในใจ โดยอาจเป็นภาพของการกระทำ คนและสถานที่ เพื่อทำความเข้าใจเนื้อหาที่อ่าน กลวิธีอื่นซึ่งนักศึกษาใช้คือ การเดาความหมายจากบริบท ($\bar{X} = 2.98$ $sd = .53$) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการอ่านและความสามารถในการอ่าน มีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการอ่านต่างๆและคะแนนการอ่าน พบว่าคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด คือ สรรพนามแทนคำนามและคะแนนความสามารถในการอ่านของนักศึกษา ซึ่งมีค่าเท่ากับ .343 ส่วนการพยากรณ์ความสามารถในการอ่านด้วยกลวิธี ได้ดำเนินการวิเคราะห์ถดถอย ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยเพื่อนำมาใช้ในการพยากรณ์คะแนนการอ่าน ดังนี้

คะแนนการอ่าน = $32.419 + -3.927$ (กลวิธีการพยากรณ์เหตุการณ์) + -5.188 (ความคิดเห็น) + -4.979 (เปรียบเทียบความเหมือนและความต่าง) + 3.791 (ข้อเท็จจริง) + 4.177 (สรรพนามแทนคำนาม)

จากสมการที่กล่าวมาแล้ว เทคนิคการพยากรณ์เหตุการณ์ ความคิดเห็น การเปรียบเทียบความเหมือนและความต่าง ข้อเท็จจริง และสรรพนามแทนคำนาม สามารถใช้ในการเดาความสามารถในการอ่าน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวหรือตัวแปรอิสระหลายตัวรวมกัน สามารถพยากรณ์ความสามารถในการอ่านได้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความเข้าใจในการอ่าน กลวิธีในการอ่าน การพยากรณ์เหตุการณ์

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ประจําภาควิชาภาษา, คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

The Prediction of the English Reading Comprehension Ability of Thai Undergraduate Students Using Reading Strategies

¹ Corresponding Author, Tel. 08 1564 9087, E-mail : moo98stb2114@gmail.com
Received 7 March 2018; Accepted 22 July 2020

Bubpha Setobol ¹

Abstract

This study concerns two key areas of students' English reading strategies and the relationship between their reading strategies and the predictors of their reading ability. The objectives are the following: 1) to examine the reading strategies used when Thai EFL students read English passages; 2) to investigate the relationships all of the students' reading strategies and reading abilities; and 3) to examine the extent to which the common reading strategies individually predict the students' reading abilities. The population was second-year students enrolled in a reading course in the Faculty of Applied Science at King Mongkut's University of Technology North Bangkok in Thailand during academic year 2015 for a total of 95 students. The population selected as the sample of this study. The research instruments used in this research consisted of: 1) a reading strategy questionnaire and 2) a reading test.

The findings illustrates that almost all of the students used visualizing ($\bar{X}$ = 3.13 sd = .56) which means that the students tried to see pictures (images) in their mind of actions, people and places to understand the reading text. Another strategy that the students used was guessing the meaning from the context ($\bar{X}$ = 2.98 sd = .53). In terms of the correlation among the reading strategies and the students' reading ability, the highest correlation coefficient was .343 (the pronoun reference and the reading ability score). Regarding the prediction, the regression equation used to predict the score can then be written as follows:

Reading Score = 32.419+ -3.927 (predicting) +-5.188 (opinion) + -4.979 (compare contrast) +3.791 (fact) +4.177 (pronoun reference)

According to the above equation, predicting, opinion, compare contrast, fact and pronoun reference could be used to predict reading ability. As a result, the independent variables were able to individually or in combination significantly predict the reading ability at the .05 level.

Keywords : reading comprehension, reading strategies, prediction

¹ Assistant Professor, Department of Languages, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

1. Introduction

In today's global world, the importance of English cannot be denied or ignored since English has been playing a major role in many sectors, including medicine, engineering, and education. English has also become the medium of instruction in the Thai education system because it enables students to communicate internationally, which means that students that are good in English are able to find good jobs related to their fields. Thai people need to be proficient in English in order to be able to communicate with foreigners and to gather information from textbooks, newspapers, journals, and Internet resources that mostly originate from English-speaking countries. Rapidly-developing technology has also led the Thai people to use English as a tool for accessing modern technology. Moreover, English is increasingly important in Thailand because of the proliferation of international businesses and multinational companies. Therefore, in order to prepare the Thai people for the world of business and industry, English is considered to be one of the most essential tools.

One of the most important English skills is reading, and this includes Thai students of science and technology. In terms of skills, reading happens to be the most important because it is regarded widely as a way to acquire knowledge. These students are supposed to be highly qualified scientific and technological personnel that can help push Thailand forward to a society of scientific and technological independence. Furthermore, the ability to deal with English texts is regarded by students as an influence on their career options and educational continuation. It is not unusual to find science and technology students that are unable to read in a comprehensive and autonomous way in this important foreign language. Thus, it is the teachers' task to help students develop independent reading ability, and enhancing this ability should be

considered the major goal of teaching (Akkakoson & Setobol, 2009).

Science and arts students both have problems in reading, and problems with sentence structure; that is, they are not able to understand sentences clearly. Moreover, limited vocabulary knowledge also affects their reading comprehension. Insufficient knowledge of vocabulary and sentence structures causes problems in reading comprehension. Vocabulary knowledge is used to guess the meaning of words while the knowledge of sentence structures is used to determine word order in sentences and the patterns of the language (Chawwang, 2008).

Preceding from the above observations, that is, that Thai students encounter various problems in reading comprehension, this present study seeks to investigate students' reading problems at the university level focusing, specifically on cognitive reading strategies. This research emphasizes on the investigation of the relationship between each reading strategy and reading ability and then exams the extent to which the common reading strategies individually predict reading abilities and exams the reading strategies used when Thai EFL students read English passages. The researcher expects that the findings will be significant in several ways. First in terms of theoretical significance, the findings can contribute to curriculum development-the data can be included when designing a course or preparing lesson plans. In addition the findings can better promote the courses provided for students. By understanding the reading strategies of the students enrolled in the courses, instructors should be able to adjust the content to match student preferences and maximize their learning. Finally, the findings from this research can be included in course books for teaching EFL students reading.

Reading problems have been recognized as one of the main problems of Thai students, and in

order to solve this problem, many experts have stated that reading strategies can be used and these reading strategies can encourage readers to comprehend the reading passages. McNamara (2009) for example stated that reading strategies not only can be used to understand texts, but they can also be used to solve reading problems and help readers be better readers and “comprehenders.” In order to help readers succeed in reading comprehension, the Texas Education Agency (2002) summarized that good readers use various strategies to comprehend the texts they read before, during, and after reading a text.

O'Malley and Chamot (1990) in Sahan (2012) categorize reading strategies as metacognitive, cognitive, and social/affective. Metacognitive strategies are higher-order executive skills that entail planning for, monitoring, or evaluating the success of a reading task. Cognitive strategies refer to the steps or operations used in learning or problem-solving that require direct analysis, transformation, or synthesis of the learning materials. Social/affective strategies, which are exemplified as cooperating and asking for clarification, have to do with the ways in which a learner chooses to interact with other learners and native speakers. From the advantages of the reading strategies mentioned, this research emphasizes using cognitive strategies to examine the relationship between the reading strategies that the students use and their reading ability. The researcher also recognizes that cognitive strategies are useful tools in assisting students with reading problems. Among the cognitive strategies in reading identified by Oxford (1990 cited in Ratna, 2014) are skimming and scanning techniques, using resources for receiving and sending information by using resources, reasoning deductively, analyzing expressions, analyzing contrastively, translating, transferring, taking notes, summarizing and highlighting. The cognitive reading strategies mentioned above are also in line with those

identified by O'Malley and Chamot (1990), which include resourcing, repetition, grouping, deduction, imagery, the keyword method, elaboration, transfer, inferencing, note taking, and summarizing. The use of cognitive reading strategies in reading can help someone become a proficient reader. This idea is supported by the theories of cognitive reading strategies and the results of studies conducted by Ozek and Civelek (2006), Ghonsooly and Eghtesadee (2006), and Hamdan, Ghafar, Sihes & Atan, (2010).

Ratna (2014) also concluded in her study that cognitive reading strategies should be taught to EFL students, especially poor readers that do not use cognitive reading strategies. In other words, the lecturers need to teach the students types of cognitive reading strategies and explain the function of each cognitive strategy. Then, not only cognitive reading strategies but also other strategies can be considered good reading strategies because those strategies can help students grasp the understanding of the text they read.

Griva and Anastasiou (2009) in Pangsap (2012) investigated the awareness of reading strategy use and reading comprehension among poor and good readers. The results indicated that both good and poor readers used a variety of cognitive strategies, and good readers used reading strategies much more frequently than poor readers. According to this, the researcher is interested in investigating the relationship between reading ability and reading strategies.

2. Research questions

The main research questions of the study are as follows:

2.1 What are the various strategies used when Thai EFL students read English passages?

2.2 Is there any relationship between each reading strategy and the students' overall reading ability?

2.3 To what extent can the deployment of reading strategies, individually or in combination, predict the overall reading ability of Thai EFL students?

3. Scope of the study

The scope and participants in the study are as follows:

3.1 The population comprises undergraduate university students enrolled in a reading course at King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

3.2 The students included in this research study English as a foreign language (EFL).

4. Related literature

The background literature related to the research is reviewed in the following section.

Reading Comprehension

Many researchers have conducted studies on reading comprehension. For example, Yovanoff, Duesbery, Alonzo, & Tindal (2005).states that reading comprehension consists of the language process and comprehension. Effective reading does not depend on the personal attributes of readers but there are a lot of factors that can effect reading ability. One of these factors is reading strategies which are also considered important.

Reading comprehension process means the ways of understanding the messages that the writers want to communicate with the readers. This process is not necessary to be used only in the academic area but the readers can apply it in their everyday life. Moreover, the reading comprehension process can be applied to other languages not only to the readers' first language (May & Rizzardi 2002). Students' achievement in reading comprehension forms the basis for their success in other courses (Bloom, 1976). There is research that has revealed that reading comprehension is directly related to the achievement in science (O'Reilly & McNamara, 2007) and mathematics (Vilenius-Tuohimaa, Aunola,

& Nurmi, 2008; Walker, Zhang, & Surber, 2008). In an attempt to teach reading comprehension skills that are regarded as having great importance, educators and teachers can use different strategies, methods, techniques and tools in reading comprehension activities.

Some researchers, such as Best, Rowe, Ozura, and McNamara (2005), state that reading comprehension is a skill that is critical in the educational success of all individuals. Without adequate reading comprehension skills, students can struggle in many subject areas. Reading comprehension is an important skill needed for all areas of school. Subjects, other than reading or literature, where comprehension skills are significantly important include science, social studies, and math. In the area of science, research indicates that many students comprehend science texts poorly. It has also been found that students lack the specific reading strategies to generate inferences that aid in the understanding of science texts.

It can be concluded that reading comprehension skills are important language processes needed for many subject areas, and if students lack comprehension skills it may be difficult for them progress in their reading efficiently.

Cognitive reading strategy

Some researchers have concluded that efficient readers utilize from five to nine cognitive strategies. The five major strategies are activating schemata, constructing and asking questions (prior and during reading), analyzing text structure or story structure, visualizing, and summarizing (Dymock and Nicholson 2010).

A number of studies about cognitive strategies have summarized that cognitive strategies are useful tools in assisting students with learning problems. The term "cognitive strategies" in its simplest form is the use of the mind (cognition) to solve a problem

or complete a task. Cognitive strategies may also be referred to as procedural facilitators (Bereiter & Scardamalia, 1987) procedural prompts.

Rosenshine, 1997) or scaffolds (Palincsar & Brown, 1984). A related term is metacognition, the self-reflection or “thinking about thinking” necessary for students to learn effectively (Baker, Gersten, & Scanlon, 2002).

Ratna (2014) has also concluded that research has revealed that the use of cognitive learning strategies in classroom instruction and learning is fundamental to successful learning. The types of cognitive reading strategies used in this study are for example resourcing, repetition, grouping, deduction, imagery, getting the idea quickly, elaboration, inferencing, note taking, and summarizing. (Oxford 1990, O'Malley & Chamot, 1990, Ozek & Civelek, 2006).

It could be concluded that cognitive reading strategies are very useful tools in assisting students with their reading problems.

Students' reading problems

A great deal of research has explored the types of problems that college students experience, such as that of Yi and Zhang (2006) cited in Wutthisingchai (2011), who analyzed the factors of English reading difficulties from a psycholinguistic perspective. There were four researchers concluded studies to prove whether lacking of linguistics knowledge, content and background knowledge would lead to the difficulties in reading abilities. Moreover, they suggested the ways to increase readers' background knowledge and metacognitive ability. The results showed that lack of appropriate schema constituted a major reason for the Chinese college students' reading difficulties. A clear picture was also drawn of the difficulty in their reading.

Brashdi (2002) studied the nature of the problems that students encountered in comprehending English texts and the way in which

they processed such texts. In this study, it was reported that vocabulary was the most difficult part of the students' comprehension. Other comprehension problems included style of writing, speed of reading, difficulty in getting the main idea of the text, and not being given enough time for reading. Moreover, he also investigated the use of strategies in processing different text types by proficient and less proficient readers. It was found that the strategies used with different text types seemed to affect the kinds of strategies used by both groups of readers in processing the given story than the given comprehension passage, and proficient readers seemed to employ more types and frequencies of strategies used in processing both texts than the less proficient readers did.

From many researches we may conclude that students' reading problems may stem from the lack of linguistic competence and vocabulary.

Reading Strategies used to solve problems

Many researchers have attempted to investigate reading problems and the way to solve these problems because reading ability is very important in our life. Chuenta (2002) investigated English reading problems and the needs of graduate students in her studies. The results showed that the top three problems of the participants were a lack of the ability to grasp the main idea, the inability to read quickly due to limited vocabulary, and the lack of the ability to use appropriate reading strategies. Moreover, there were many factors that affected the participants' reading problems, such as too difficult texts, no time to read, lack of background knowledge, and being faced with technical terms, phrases, idioms, and unfamiliar words.

In conclusion, the problem in reading is based on the readers and the texts. Readers always lack prior knowledge and lack linguistic skills. However, some texts are linguistically complicated.

To solve reading problems, there are many strategies that can help readers understand what they are reading better.

5. Research Methodology

The purposive sampling technique was used with second-year undergraduate university students enrolled in a reading course during the second semester of academic year 2015 at King Mongkut's University of Technology North Bangkok. They were students in the Faculty of Applied Science.

The research instruments used in this study consisted of 1) a reading strategy questionnaire and 2) a reading test.

The purpose of the questionnaire was to determine the reading strategies that the students use in reading general and academic passages. The students reported the reading strategies they used in the questionnaire items. The questionnaire was designed to direct the students' attention to reading strategies. The questionnaire items mainly focused on cognitive strategies, using a 4-point Likert scale ranging from 1 to 4 (4 = always, 3 = regularly, 2 = sometimes, and 1 = never). The study focused on the students' reading strategies used for both general and academic passages.

The reading test consisted of 80 items with regard to the reading strategies, particularly cognitive strategies.

The data obtained from each research instrument were analyzed in order to answer the research questions. The analyses in relation to the research questions can be found in the following section.

1. What are the reading strategies used when Thai EFL students read English passages? The data obtained from the questionnaire were analyzed according to arithmetic mean ($\bar{X}$) and standard deviation (s.d.).

2. Is there any relationship between each reading strategy and the students' reading ability? The data obtained from the questionnaire and the reading test were analyzed by means of descriptive statistics ($\bar{X}$ and s.d.) and Pearson product-moment coefficients.

3. To what extent can the reading Strategies individually or in combination predict the reading ability of Thai EFL students?

The data obtained from the questionnaire and the English test were analyzed using multiple regression analysis since this is an appropriate technique for the modeling and analysis of numerical data.

The strategies used in this research were skimming, scanning, finding the main ideas, supporting details, predicting, visualizing, guessing the meaning from context, association, drawing a conclusion, judging, identifying inferences, purpose, tone, fact, opinion, pronoun reference, sequence, compare/contrast, and cause and effect.

6. Results

In accordance with the research questions, the findings that were gathered were compiled as follows.

Research question 1: What are the various strategies used when Thai EFL students read English passages?

Table 1 Descriptive statistics of groups of reading strategies

Reading strategies	$\bar{X}$	SD
Skimming	2.97	.50
Predicting	2.98	.64
Scanning	2.82	.56
Main idea	2.87	.54
Supporting details	2.71	.57
Opinion	2.56	.57
Guessing the meaning	2.98	.53
Association	2.87	.59
Drawing conclusion	2.92	.49
Cause effect	2.86	.44
Compare/contrast	2.81	.57
Visualizing	3.13	.56
Sequence	2.87	.61
Purpose	2.62	.66
Tone	2.72	.56
Fact	2.62	.60
Judging	2.69	.63
Identifying inferences	2.82	.52
Pronoun reference	2.81	.59

According to the answers to research question 1, Table 1 illustrates that almost all of the students used visualizing ($\bar{X} = 3.13$ s.d. = .56). This suggests that the students tried to envisage pictures (images) in their mind of actions, people, and place in order to understand the reading text. Another strategy that the students deployed was guessing the meaning from the context ($\bar{X} = 2.98$ s.d. = .53). It can be said that the students prefer using contextual clues to understand the meaning of unknown words so that they can continue reading and understand the text.

The next strategy concerns prediction ($\bar{X} = 2.98$ s.d. = .64). Students make predictions by asking themselves the question, “What will happen next?” This will assist them in improving their comprehension of the passages they are reading. The researcher also found that the students used skimming ($\bar{X} = 2.97$ s.d. = .50) and scanning ($\bar{X} = 2.82$ s.d. = .56).

Research question 2: Is there a relationship between each of the reading strategies and the students’ reading abilities?

Table 2 The correlation coefficients of all reading strategies and reading ability

Reading Strategies		Correlations
Skimming:	Correlation	.166
	Sig (2 tailed)	.103
Predicting:	Correlation	.018
	Sig (2 tailed)	.864
Scanning:	Correlation	.011
	Sig (2 tailed)	.917
Main idea:	Correlation	.074
	Sig (2 tailed)	.473
Supporting details:	Correlation	.182
	Sig (2 tailed)	.074
Opinion:	Correlation	.071
	Sig (2 tailed)	.492
Guessing the meaning:	Correlation	.230
	Sig (2 tailed)	.024
Association:	Correlation	.116
	Sig (2 tailed)	.258
Drawing conclusion:	Correlation	.162
	Sig (2 tailed)	.114
Cause effect:	Correlation	.252
	Sig (2 tailed)	.013
Compare contrast:	Correlation	.069
	Sig (2 tailed)	.507
Visualizing:	Correlation	.125
	Sig (2 tailed)	.221
Sequence:	Correlation	.177
	Sig (2 tailed)	.084
Purpose:	Correlation	.044
	Sig (2 tailed)	.668
Tone:	Correlation	.007
	Sig (2 tailed)	.947
Fact:	Correlation	.248
	Sig (2 tailed)	.014
Judging:	Correlation	.010
	Sig (2 tailed)	.926
Identifying inference:	Correlation	.112
	Sig (2 tailed)	.277
Pronoun reference:	Correlation	.343
	Sig(2 tailed)	.001

The data obtained from the questionnaire and the reading test were analyzed by means of descriptive statistics ($\bar{X}$ and s.d.) and Pearson product-moment coefficients.

Hypothesis 1: There is a significant relationship between each independent variable and reading ability at the .05 level. (H1: $r \neq 0$)

In terms of the correlation among the reading strategies and reading ability, the highest correlation coefficient was .343 (the pronoun reference and the

reading ability score). However, the lowest correlation found was opinion ($r = -.071$). This suggests that opinion does not have any effect on the students' understanding of whether they know the opinion of the writer.

Research question 3: To what extent can the reading strategies individually or in combination predict the reading ability of Thai EFL students?

Table 3 Model summary of the multiple regression analysis model summary

Model	R	R Squared	Adjusted R Squared	Std. Error of The Estimate
1	.635 (a)	.403	.251	7.101

The data obtained from the questionnaire and the reading test were analyzed using multiple regression analysis since this is a technique for the modeling and analysis of numerical data.

Hypothesis 2: The independent variables can individually or in combination significantly predict reading ability at the .05 level. (H2: at least one $B \neq 0$) The relationship between the reading ability score and the independent variable is positive at a moderate level. The R-Square was .403, which means that the independent variables could explain

40.3% of the variance in the score. The standard error of the estimate was 7.101.

Predicting, opinion, compare/contrast, fact, and pronoun reference were the predictor variables where the t-value was statistically significant at the .05 level. (Predicting ($B=-3.927$, $t=-2.452$, $p=.017$), opinion ($B=-5.188$, $t=-2.926$, $p=.005$), compare contrast ($B=-4.979$, $t=-2.353$, $p=.021$), fact ($B=3.791$, $t=2.522$, $p=0.014$), and pronoun reference ($B=4.177$, $t=2.589$, $p=.012$)).

Table 4 Coefficients of the regression model coefficients (a) a dependent variable: reading scores

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	32.419	7.679		4.222	.000
	skimming	3.420	1.861	.211	1.838	.070
	predicting	-3.927	1.602	-.309	-2.452	.017
	scanning	.189	1.581	.013	.120	.905
	main idea	-1.236	1.946	-.083	-.635	.527
	supporting details	3.420	1.846	.236	1.853	.068

Table 4 (Continued)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	opinion	-5.188	1.773	-.360	-2.926	.005
	guessing the meaning	1.355	1.740	.088	.779	.439
	association	.153	1.636	.011	.093	.926
	drawing conclusion	2.407	2.012	.144	1.196	.235
	cause effect	2.726	2.128	.149	1.281	.204
	compare/contrast	-4.979	2.116	-.346	-2.353	.021
	visualizing	1.773	2.152	.123	.824	.413
	sequence	3.488	1.876	.258	1.859	.067
	purpose	-1.179	1.497	-.095	-.787	.434
	tone	-.366	2.059	-.025	-.178	.859
	fact	3.791	1.503	.279	2.522	.014
	judging	-1.442	1.575	-.112	-.915	.363
	identifying inferences	-.171	1.860	-.011	-.092	.927
	pronoun reference	4.177	1.614	.299	2.589	.012

The regression equation used to predict the SCORE can then be written as follows:

Reading Score = 32.419+ 3.927 (predicting)
+ -5.188 (opinion) + - 4.979 (compare contrast)
+ 3.791 (fact) + 4.177 (pronoun reference)

According to the above equation, predicting, opinion, compare/contrast, fact, and pronoun reference increase by -3.927 with the standard error of 1.602 (predicting), -5.188 with the standard error of 1.773 (opinion), - 4.979 with the standard error of 2.116 (compare/contrast), 3.791 with the standard error of 1.503 (fact), and 4.177 with the standard error of 1.614 (pronoun reference).

From the results, Hypothesis 2, which posits that the independent variables can individually or in combination significantly predict reading ability at the .05 level. (H2: at least one $B \neq 0$), was verified.

7. Discussion

The issues arising from the findings of this study are discussed in this section of the article.

1. The reading strategies mostly used by the students when reading English passages was the visualizing strategy. This indicates that the students tried to form pictures in their mind based on the text. Being able to create images while reading appears to be an essential element of reading comprehension. In fact, without visualization, students may not comprehend the text clearly. Allen (2013) have noted that visualizing has a way of strengthening reading comprehension skills as students gain a more thorough understanding of the text they are reading by consciously using the words to create mental images. As students engage in more deliberate practice with this skill, the act

of visualizing text is likely to become internalized and spontaneous. Students that visualize as they read will potential not only have a richer reading experience but will be able to recall what they have read for longer periods of time (Harvey & Goudvis 2000). Visualizing text as it is being read or heard also creates personal links between the readers, listeners, and the text. Readers that can imagine the characters they read about, for instance, may become more involved with what they are reading. This would make for a more meaningful reading experience and promote continued reading.

Another strategy mostly used by the students was guessing the meaning from the context. The students tried to use context to understand the meaning of the unknown words so that they could continue reading. Confronted with texts, language learners may be stuck by a shortage of vocabulary inventory and thus be unable to understand what texts are about (Rhalmi Mohammed 2013). This particular technique encourages students to understand the text and encourages them to continue reading.

2. There is a relationship between each of the reading strategies and the students' reading ability. The highest correlation coefficient was for the pronoun reference and the reading ability score. Students are able to follow the flow of the ideas and understand the passage if they are able to identify the pronoun references. In this case, the students' reading ability score will increase if they can understand what the pronoun reference refers to.

8. Conclusion

In conclusion, it can be seen from the findings and observations that reading strategies are crucial to comprehension. On the part of classroom teachers, an understanding of the role of reading strategies in overall comprehension will go a long way to helping them appreciate the way that learners relate to text and to plan their classroom strategies accordingly.

9. References:

- Allen, K. (2013). *Visualization*. Retrieved from <https://www.slideshare.net/kate916/visualization-powerpoint>
- Baker, S. K., Gersten, R., & Scanlon, D. (2002). Procedural facilitators and cognitive strategies: Tools for unraveling the mysteries of comprehension and the writing process, and for providing meaningful access to the general curriculum. *Learning Disabilities Research & Practice*, 17(1), 65-77.
- Bereiter, C., & Scardamalia, M. (1987). *The psychology of written composition*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Best, R.M., Rowe, M., Ozuru, Y., McNamara, D.S. (2005). Deep-level comprehension of science texts: The role of the reader and the text. *Top Language Disorders*, 25(1), 65-83.
- Bloom, B.S. (1976). *Human Characteristic and School Learning*. New York : McGraw -Hill.
- Brashdi, B. (2002). *Reading in English as a foreign language: problems and strategies*. (Unpublished Dissertation), Sultan Qaboos University, Oman.
- Chawwang, N. (2008) An investigation of English Reading Problems of Thai 12th Grade Students in Nakhonratchasima Educational Regions 1,2,3, and 7 (Master thesis). Srinakharinwitot University, Bangkok.
- Chuenta, C. (2002). *Reading materials for graduate students in administration* (Unpublished master's thesis). KhonKaen University, KhonKaen.
- Dymock, S; and Nicholson. (2010). *High 5 Strategies to Enhance Comprehension of Expository Text. Reading Teacher*. Retrieved March 30, 2019, from <https://www.semanticscholar.org/paper/%E2%80%99High-5%E2%80%9D-Strategies-to-enhance-comprehension-of-Dymock-Nicholson/6bb759ff755f716619f841f6fec105d6f07069e>

- Ghonsooly, B. & Eghtesadee, A (2006), Role of Cognitive Style of Field-dependence/independence in Using Metacognitive and Cognitive Reading Strategies by a Group of Skilled and Novice Iranian Students of English Literature. *The Asian EFL Journal*, 8(4), 119-150.
- Griva, E. & Anastasiou, D. (2009). Awareness of reading strategy use and reading comprehension among poor and good readers. *Elementary Education Online*, 8(2), 283-297.
- Hamdan, A. R., Ghafar, M. N., Sihes, A. J. & Atan, S.B. (2010). The Cognitive and Metacognitive Reading Strategies of Foundation Course Students in Teacher Education Institute in Malaysia. *European Journal of Social Sciences*, 13(1), 133-144.
- Harvey, S. and Goudvis, A. (2000). *Strategies That works: Teaching Comprehension to Enhance Understanding*. Portland, Maine: Sten house.
- May F. B. & Rizzardi, L. (2002). *Reading as communication (6th Edition)*. USA: Prentice Hall.
- McNaamara, D. S. (2009) The Importance of Teaching Reading Strategies Perspectives on Language and Literacy. *Baltimore*, 35, 340-346.
- O'Malley, J.M. and Chamot, A.U. (1990). *Learning Strategies in Second Language Acquisition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- O'Reilly, T & McNamara, D.S. (2007). The Impact of Science Knowledge, Reading Skill, and Reading Strategy Knowledge on More Traditional "High-Stakes" Measures of High School Students' Science Achievement. *American Educational Research Journal*, 44(1), 161-196.
- Oxford, R. (1990). *Language Learning Strategies: What Every Teacher Should Know*. New York: Newbury House Publishers.
- Ozek, Y. & Civelek, M. (2006). *A study on the Use of Cognitive Reading Strategies by ELT Students*. Retrieved May 16, 2019, from <http://www.asian-efl-journal.com>
- Palincsar, A. S., & Brown, A. L. (1984). Reciprocal teaching of comprehension-fostering and comprehension-monitoring activities. *Cognition and Instruction*, 1(2), 117-175.
- Pangsapa Namida (2012) A Study of English Reading Problems and Strategies of Thai Editorial Staff. A Master's Project. Srinakharinwirot University, Bangkok, Thailand.
- Ratna, A. (2014) The Use of Cognitive Reading Strategies to Enhance EFL Students' Reading Comprehension. *International Journal of Education (IJE)*, 2(1), 1-11.
- Rhalmi Mohammed. (2013). *Teaching large classes: problems and suggested techniques*. Retrieved March 30, 2019, from <https://www.myenglishpages.com/blog/teaching-large-classes-problems-and-suggested-techniques/>
- Rosenshine, B. (1997). *The Case for Explicit, Teacher-led, Cognitive Strategy Instruction*. Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association, Chicago, IL. March 24-28, 1997
- Sahan Ahmet Dr. (2012) Cognitive Reading Comprehension Strategies Employed by ELT Students. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı*, 33, 1-22.
- Saijeerat, W. (2011). An Analysis of Factors Affecting the English Reading Comprehension of Mattayomsuksa 5 Students in Amphur Mueang, Lampang Province. *The New English Teacher*, 12(2), 21-27
- Songyut, A. and Bubpha, S. (2009) Thai EFL Students' Use of Strategies in Reading English Texts. *The Journal of King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, 19(3), 329-342.

- Texas Education Agency (2002). *Comprehension Instruction (Revised Edition)*. Austin, Texas : Texas Education Agency.
- Vilenius-Tuohimaa, P. M., Aunola, K., & Nurmi, J. E. (2008). The association between mathematical word problems and reading comprehension. *Educational Psychology*, 28(4), 409-426.
- Walker, C. M., Zhang, B., & Surber, J. (2008). Using a multidimensional differential item functioning framework to determine if reading ability affects student performance in mathematics. *Applied Measurement in Education*, 21(2), 162-181.
- Wutthisingchai,S. (2011). An Analysis of Factors Affecting the English Reading Comprehension of Mattayomsuksa 5 Students in Amphur Mueang, Lampang Province. *The New English Teacher : Assumption University of Thailand*, 12 (2), 21-27
- Yovanoff,P., Duesbery,L. Alonzo,J. & Tindal,G. (2005). Grade-Level Invariance of a Theoretical Causal Structure Predicting Reading Comprehension With Vocabulary and Oral Reading Fluency. *Educational Measurement Issues and Practice*, 24(3), 4-12.

อนาคตภาพของวิชาชีพศึกษาทั่วไปในสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558 - 2568)

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08-6347-2322 อีเมล : wansiri.c@arts.kmutnb.ac.th
รับเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2563 ตอบรับเมื่อ 3 กรกฎาคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.24.010

วิมล เหมือนคิด ¹
ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร ²
วันศิริ เจาตระกูล ³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอนาคตภาพของวิชาชีพศึกษาทั่วไปในสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558 - 2568) กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีบทบาทสำคัญและเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาวิชาชีพศึกษาทั่วไป รวมทั้งผู้ที่มีประสบการณ์ในการสอนวิชาชีพศึกษาทั่วไปในสถาบันอุดมศึกษาตั้งแต่ 8 ปี ขึ้นไปจำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยใช้ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการวิจัยพบว่า อนาคตภาพของวิชาชีพศึกษาทั่วไปจะเน้นการยึดหลักพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และความรู้ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม พัฒนากระบวนการคิด โดยใช้ทักษะทางปัญญาที่สูงขึ้น เน้นให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่อสังคม เรียนรู้ เข้าใจปัญหาสังคม และตระหนักในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา มีทักษะในการดำเนินชีวิตที่คำนึงถึงคุณธรรมจริยธรรม เน้นความเกี่ยวข้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน เชื่อมโยงกับวิถีชีวิตของผู้เรียน และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นองค์ความรู้เชิงประยุกต์ ที่มีการออกแบบกระบวนการสอนที่หลากหลาย และกำหนดเกณฑ์การประเมินผลงานที่ชัดเจน โดยมีโครงสร้างของหลักสูตรจำนวน 30 หน่วยกิต เพียงพอแล้ว ส่วนการแบ่งสัดส่วนหน่วยกิตของกลุ่มวิชาชีพศึกษาทั่วไปควรเป็นไปตามบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัย

คำสำคัญ : อนาคตภาพ วิชาชีพศึกษาทั่วไป ทศวรรษหน้า

¹ รองศาสตราจารย์ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ นักวิชาการศึกษาชำนาญการ ประจำสำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

The Trend of General Education in Higher Education in the Next Decade (2015 - 2025)

¹ Corresponding Author, Tel. 08-6347-2322, E-mail : wansiri.c@arts.kmutnb.ac.th
Received 26 February 2020; Accepted 3 July 2020

Wimol Muankid ¹
Pinkanok Wongpinpech ²
Wansiri Chaotragool ³

Abstract

The objective of this research was to study the trend of general education in higher education institutions in the next decade (B.E. 2015 - 2025). Targets were 15 experts who were a significant part of and involved in general education arrangement and experts with 8 years' experience or more of teaching general education in higher education institutions. The research instrument was questionnaire that was a 5-level rating scale. The data was analyzed using median and interquartile range. The results of this research revealed that the trend of general education would emphasize enhancing students to be excellent human beings in physical, mental, and cognitive aspect. They should develop their thinking process using higher cognitive skills. Also, it would emphasize encouraging students to have social responsibilities, examine and understand social issues, be aware of participation in problem solving, and have life skills in consideration of morality and ethics. Lastly, it would emphasize the relation between the contents and today's social condition, students' ways of life, and national and international social change. It should be applied knowledge that was designed with various teaching strategies and clear performance appraisal criteria. The course structure of 30 credits should suffice. Credit rationing of general education should be in line with each university context.

Keywords : Trend, General Education, Next Decade

¹ Associate Professor, Retired government employee, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² Associate Professor Ph.D., Lecturer, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

³ Wansiri Chaotragool, Professional Level Academic Affairs, Office of Dean, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

1. บทนำ

วิชาศึกษาทั่วไป เป็นรายวิชาที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาคุณลักษณะนักศึกษาให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ รู้จักการดำเนินชีวิตได้ตั้งงาม มีปัญญา มีความสุข สร้างสรรค์และเกื้อกูลสังคมและธรรมชาติแวดล้อม ดังที่ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต) (2550) กล่าวว่า “...วิชาศึกษาทั่วไปสร้างบัณฑิต วิชาชีวะและวิชาเฉพาะ สร้างเครื่องมือให้บัณฑิต..” จนเป็นที่ยอมรับนับถือว่าท่านเป็น นักปราชญ์ทางด้านการศึกษา นอกจากนี้ยังมีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 กำหนดไว้ว่า “...วิชาศึกษาทั่วไป เป็นวิชาที่เสริมสร้างความ เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ให้มีความรอบรู้อย่างกว้างขวาง เข้าใจ และเห็นคุณค่าของตนเอง ผู้อื่น สังคม ศิลปวัฒนธรรมและ ธรรมชาติ ใส่ใจต่อความเปลี่ยนแปลงของสรรพสิ่ง พัฒนา ตนเองอย่างต่อเนื่อง ดำเนินชีวิตอย่างมีคุณธรรม พร้อมให้ ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ และเป็นพลเมืองที่มีคุณค่าของ สังคมไทยและสังคมโลก” จะเห็นได้ว่าวิชาศึกษาทั่วไปมี จุดมุ่งหมายครอบคลุมไปถึงประชาคมนานาชาติ กอปรกับ การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 กระทรวง ศึกษาธิการ (2555) ได้กำหนดนโยบายการดำเนินงาน ด้านการศึกษาที่สอดคล้องกับปฏิญญาอาเซียน ได้แก่ 1) การเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และ เจตคติที่ดีเกี่ยวกับ อาเซียน 2) การพัฒนาศักยภาพของนักเรียน นักศึกษาและ ประชาชน ให้มีทักษะที่เหมาะสม 3) การพัฒนามาตรฐานการ ศึกษา 4) การเตรียมความพร้อมเพื่อเปิดเสรีการศึกษาใน อาเซียน และ 5) การพัฒนาเยาวชนเพื่อเป็นทรัพยากรสำคัญ ในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน จากนโยบายดังกล่าวที่มุ่งพัฒนา เยาวชนให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญนั้น จำเป็นต้องใช้การ ศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนา

การจัดการศึกษาหมวดวิชาศึกษาทั่วไปในระดับ อุดมศึกษาของประเทศไทย ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2517 โดยทบวงมหาวิทยาลัย (ในขณะนั้น) ได้มี ประกาศเรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2517 กำหนดให้หลักสูตรในระดับปริญญาตรี ทุกหลักสูตรต้องประกอบด้วย “วิชาพื้นฐานทั่วไป” อย่างน้อย 30 หน่วยกิต ในปี พ.ศ. 2532 ทบวงมหาวิทยาลัย ได้ปรับปรุง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรีใหม่ และใช้คำว่า “วิชาศึกษาทั่วไป” แทน “วิชาพื้นฐานทั่วไป” ต่อมาสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548 ขึ้นและให้นิยามหมวดวิชาศึกษาทั่วไปว่า

“หมวดวิชาศึกษาทั่วไป หมายถึง วิชาที่มุ่งพัฒนาผู้เรียน ให้มีความรอบรู้อย่างกว้างขวาง มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล มีความเข้าใจในธรรมชาติ ตนเอง ผู้อื่น และสังคม เป็นผู้ไม่ รู้ สามารถคิดอย่างมีเหตุผล สามารถใช้ภาษาในการติดต่อ สื่อสารความหมายได้ดี เป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและ จิตใจ มีคุณธรรม ตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม ทั้งของไทยและของประชาคมนานาชาติ สามารถนำความรู้ ไปใช้ในการดำเนินชีวิตและดำรงตนอยู่ในสังคมได้เป็นอย่างดี” (กระทรวงศึกษาธิการ, 2548)

ต่อมาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้มี ประกาศ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thai Qualifications Framework for Higher Education : TQF : HEd) ขึ้น ด้วยความมุ่งหมายจะ จัดการศึกษาที่มุ่งเน้นผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) ของบัณฑิต เพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตทุกระดับ คุณวุฒิ และสื่อสารให้สังคม ชุมชน รวมทั้งสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในและต่างประเทศได้เข้าใจตรงกันและเชื่อมั่นถึงผลการ เรียนรู้ที่บัณฑิตได้รับการพัฒนาว่ามีมาตรฐานที่สามารถเทียบ เคียงกันได้กับสถาบันอุดมศึกษาที่ดีทั้งในและต่างประเทศ โดยได้กำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของบัณฑิตที่มีคุณวุฒิ ระดับปริญญาตรีไว้อย่างน้อย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้าน ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อมาได้มีประกาศกระทรวง ศึกษาธิการ เรื่อง “เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558” ขึ้น ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่ใช้อยู่ ในปัจจุบัน โดยได้ให้นิยาม โครงสร้างหลักสูตร และจำนวน หน่วยกิตหมวดวิชาศึกษาทั่วไป หมายถึง หมวดวิชาที่เสริม สร้างความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ให้มีความรอบรู้อย่างกว้างขวาง เข้าใจและเห็นคุณค่าของตนเอง ผู้อื่น สังคม ศิลปวัฒนธรรม และธรรมชาติ ใส่ใจต่อความเปลี่ยนแปลงของสรรพสิ่ง พัฒนา ตนเองอย่างต่อเนื่อง ดำเนินชีวิตอย่างมีคุณธรรม พร้อมให้ ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ และเป็นพลเมืองที่มีคุณค่าของ สังคมไทยและสังคมโลก สถาบันอุดมศึกษาอาจจัดวิชาศึกษา ทั่วไปในลักษณะจำแนกเป็นรายวิชาหรือลักษณะบูรณาการ ใดๆ ก็ได้ โดยผสมผสานเนื้อหาวิชาที่ครอบคลุมสาระของ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ภาษาและกลุ่มวิชา วิทยาศาสตร์กับคณิตศาสตร์ ในสัดส่วนที่เหมาะสม เพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป โดยให้มีจำนวน หน่วยกิตรวมไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต

จากประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีจุดมุ่งหมายของวิชาศึกษาทั่วไป เน้นให้ผู้เรียนมีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ให้มีความรอบรู้อย่างกว้างขวาง เข้าใจ และเห็นคุณค่าของตนเอง ผู้อื่น สังคม ศิลปวัฒนธรรมและธรรมชาติ ใส่ใจต่อความเปลี่ยนแปลงของสรรพสิ่ง พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ดำเนินชีวิตอย่างมีคุณธรรม พร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ และเป็นพลเมืองที่มีคุณค่าของสังคมไทยและสังคมโลก และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (TQF : HEd) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของบัณฑิตระดับปริญญาตรีดังกล่าว วิชาศึกษาทั่วไปจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนในวิชาศึกษาทั่วไป จำเป็นต้องสร้างมาตรฐานการเรียนรู้ที่ชัดเจนเพื่อประโยชน์ต่อผู้เรียนทั้งในปัจจุบันและต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมในอนาคต ซึ่งคณะผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษานาถาภาพของการจัดการเรียนการสอนโดยกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสม ซึ่งนักวิชาการด้านการพัฒนาหลักสูตร ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ (2539) เห็นว่า การมองอนาคตภาพของหลักสูตรที่มีความสำคัญระดับชาติ ควรจะต้องมองไปข้างหน้าไม่ต่ำกว่า 10 ปี เพราะหลักสูตรเป็นเครื่องมือสำคัญในการเตรียมคนให้พร้อมที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต จากมูลเหตุข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงอนาคตภาพของการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไป โดยใช้วิธีการศึกษาอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ซึ่งจะทำให้ได้อนาคตภาพของวิชาศึกษาทั่วไปในสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558 - 2568) ตามประเด็นสำคัญต่างๆ ที่ทำให้ทราบถึงทิศทางและแนวคิดในการพัฒนาผู้เรียน อาทิ ปรัชญาและแนวคิดในการจัดการศึกษา วัตถุประสงค์ โครงสร้างของหลักสูตร การจัดเนื้อหาของรายวิชาในอนาคต อันเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จะได้เตรียมความพร้อมและวางแผนในการบริหารหลักสูตรให้มีคุณลักษณะสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมและพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษานาถาภาพของวิชาศึกษาทั่วไปในสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558 - 2568)

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

3.1 การกำหนดผู้เชี่ยวชาญ

การวิจัยครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้ 1) ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางที่มีบทบาทสำคัญและเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา วิชาศึกษาทั่วไป 2) ผู้เชี่ยวชาญประจำศูนย์การเรียนรู้ทั่วไป 3) ผู้แทนของมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกเครือข่ายการศึกษาทั่วไปแห่งประเทศไทยและมีประสบการณ์ในการสอน วิชาศึกษาทั่วไปใน สถาบันอุดมศึกษาตั้งแต่ 8 ปีขึ้นไป โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 ท่าน ทั้งนี้จำนวนผู้เชี่ยวชาญนี้สอดคล้องกับที่ Macmillan (1971 อ้างถึงใน นิภาพรณ เจนสันติกุล, 2560) ที่ได้เสนอว่าผู้เชี่ยวชาญจำนวน 13-17 คน มีช่วงของความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.54-0.50

3.2 ขั้นตอนการสัมภาษณ์หรือ EDFR รอบที่ 1

คณะผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้ (EDFR รอบที่ 1) คือ แบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดกรอบในการสัมภาษณ์ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปรัชญาและแนวคิดในการจัดการศึกษา 2) ด้านวัตถุประสงค์ของวิชาศึกษาทั่วไป 3) ด้านการจัดเนื้อหาสาระของวิชาศึกษาทั่วไป 4) ด้านโครงสร้างของหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไป 5) ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ และ 6) ด้านการวัดและประเมินผล การเรียนรู้ ซึ่งกรอบดังกล่าวได้จากการสังเคราะห์แนวคิดหลักการ เอกสาร รายงานการสัมมนา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิชาศึกษาทั่วไป ระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษา (ปนัดดา เจริญกุล, 2541; วันเพ็ญ วรรณโกมล และคณะ, 2552; ปัทมาสน์ บุญทรง, 2555)

3.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่วิเคราะห์เนื้อหาจากขั้นตอนที่ 3 มาสร้างเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Scale) ตั้งแต่ 1 - 5 โดยเรียงลำดับจากแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นหรือเป็นจริงน้อยที่สุดไปหาแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นหรือเป็นจริง มากที่สุด ยึดตามประเด็นหลัก 6 ประเด็นในข้อ 3.2

3.5 ขั้นตอนการทำ EDFR รอบที่ 2

เมื่อได้แบบสอบถามแล้ว คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย EDFR รอบที่ 2 โดยนำส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม เมื่อได้แบบสอบถามคืนครบถ้วนแล้ว นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 กับควอไทล์ที่ 3 โดยเกณฑ์ความเป็นไปได้หรือแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น พิจารณาในระดับมากและมากที่สุดคือ ค่าคะแนนมัธยฐานตั้งแต่ 3.50 - 5.00 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้ของข้อความใดมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.99 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน (Consensus)

(ละเอียต แจ่มจันทร์, 2540)

3.6 ขั้นตอนการเขียนภาพอนาคต

เป็นขั้นตอนนำผลที่พบความเป็นไปได้หรือแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในระดับมากและมากที่สุด และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน (Consensus) มาทำการเรียบเรียงและสรุปเป็นอนาคตภาพของวิชาศึกษาทั่วไปในสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558 - 2568)

4. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง อนาคตภาพของวิชาศึกษาทั่วไปในสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558 - 2568) พบผลที่สำคัญดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ด้านปรัชญาและแนวคิดในการจัดการศึกษา

ตารางที่ 1 ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ด้านปรัชญาและแนวคิดในการจัดการศึกษาวิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า

ด้านปรัชญาและแนวคิดในการจัดการศึกษา	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับแนวโน้ม	ความสอดคล้อง
1. ต้องเน้นลักษณะวิชาที่เชื่อมโยงการทำงานกับชีวิตประจำวันของผู้เรียน สามารถทำให้ผู้เรียนทำงานได้และทำงานเป็น	4.47	1.00	มาก	สูง
2. พัฒนาผู้เรียนให้สามารถคิดสิ่งใหม่ๆ โดยใช้ทักษะทางปัญญา ที่สูงขึ้น	3.73	1.00	มาก	สูง
3. พัฒนาระบวนการคิดของผู้เรียนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองและพัฒนาสังคมต่อไป	4.60	1.00	มากที่สุด	สูง
4. ยึดหลักการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และความรู้	4.87	0.00	มากที่สุด	สูงมาก
5. พัฒนาผู้เรียนให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	4.67	1.00	มากที่สุด	สูง

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปรัชญาและแนวคิดในการจัดการศึกษาวิชาศึกษาทั่วไป พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันทุกข้อ โดยปรัชญาและแนวคิดที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุดและสอดคล้องกันระดับสูงมากและสูงคือ การจัดการศึกษาทั่วไปยึดหลักการ

พัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และความรู้ พัฒนาผู้เรียนให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และพัฒนาระบวนการคิดของผู้เรียนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองและพัฒนาสังคมต่อไป (Mdn = 4.87, 4.67 และ 4.60, IR = 0.00, 1.00 และ 1.00 ตามลำดับ)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านวัตถุประสงค์ของวิชาศึกษาทั่วไป

ตารางที่ 2 ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ด้านจุดมุ่งหมาย/วัตถุประสงค์ของวิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า

ด้านวัตถุประสงค์ของวิชาศึกษาทั่วไป	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับแนวโน้ม	ความสอดคล้อง
1. เพื่อให้ผู้เรียนคำนึงถึงคุณธรรมจริยธรรมที่เป็นพื้นฐานของสังคมไทย	4.73	0.50	มากที่สุด	สูงมาก
2. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยสอนให้เรียนรู้ เข้าใจปัญหาสังคม และตระหนักในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา	4.93	0.00	มากที่สุด	สูงมาก
3. เพื่อให้ผู้เรียนนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยสามารถบูรณาการกับวิชาชีพและชีวิตประจำวันได้	4.53	1.00	มากที่สุด	สูง
4. เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข	4.87	0.00	มากที่สุด	สูงมาก
5. เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาความคิด สติปัญญาที่เป็นอิสระ มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล	4.60	1.00	มากที่สุด	สูง
6. เพื่อให้ผู้เรียนใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลและสื่อความคิดออกมาได้อย่างถูกต้อง	4.60	1.00	มากที่สุด	สูง
7. เพื่อให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะในการดำเนินชีวิต 5 ด้าน ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF) และมีผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ตามที่กำหนดในรายวิชา	4.00	1.00	มาก	สูง

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านวัตถุประสงค์ของวิชาศึกษาทั่วไป พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันทุกข้อ โดยวัตถุประสงค์ของวิชาศึกษาทั่วไปที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุดและสอดคล้องกันระดับสูงมาก คือ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยสอนให้เรียนรู้ เข้าใจปัญหาสังคม และตระหนักในการ

เข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา มีทักษะในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข คำนึงถึงคุณธรรมจริยธรรมที่เป็นพื้นฐานของสังคมไทย (Mdn = 4.93, 4.87 และ 4.73, IR = 0.00, 0.00 และ 0.50 ตามลำดับ) และชีวิตประจำวันได้ (Mdn = 4.60, 4.60 และ 4.53, IR = 1.00, 1.00 และ 1.00 ตามลำดับ)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการจัดเนื้อหาสาระของวิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า

ตารางที่ 3 ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ ด้านการจัดเนื้อหาสาระของวิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า

ด้านการจัดเนื้อหาสาระของวิชาศึกษาทั่วไป	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับแนวโน้ม	ความสอดคล้อง
1. ควรมีความสอดคล้องกับบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัย	4.13	1.50	มาก	สูง
2. ควรเกี่ยวข้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน เชื่อมโยงกับการดำเนินชีวิต	4.67	0.50	มากที่สุด	สูงมาก
3. ควรเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.60	1.00	มากที่สุด	สูง
4. ควรกระตุ้นให้ผู้เรียนพัฒนาความคิดสร้างสรรค์	4.07	1.50	มาก	สูง
5. ควรเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของผู้เรียนเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ตนเองภายใต้หลักการที่ถูกต้อง	4.33	1.00	มาก	สูง
6. ควรเป็นองค์ความรู้เชิงประยุกต์	4.33	1.00	มาก	สูง

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการจัดเนื้อหาสาระของวิชาศึกษาทั่วไป พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันทุกข้อ โดยการจัดเนื้อหาสาระของวิชาศึกษาทั่วไปที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุดและสอดคล้องกันระดับสูงมากและสูง คือ เนื้อหาสาระควร

เกี่ยวข้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน เชื่อมโยงกับการดำเนินชีวิต และควรเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ (Mdn = 4.67 และ 4.60, IR = 0.50 และ 1.00)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านโครงสร้างของหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า

ตารางที่ 4 ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ ด้านโครงสร้างของหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า

ด้านโครงสร้างของหลักสูตร	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับแนวโน้ม	ความสอดคล้อง
1. โครงสร้างของหลักสูตร จำนวน 30 หน่วยกิตมีความเพียงพอแล้ว	4.40	1.00	มาก	สูง
2. โครงสร้างของหลักสูตรในกลุ่มวิชาภาษาควรมีรายวิชา อื่นๆ นอกเหนือจากวิชาภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน กัมพูชา เวียดนาม และให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้ตามความสนใจ	4.00	1.00	มาก	สูง
3. กลุ่มวิชาภาษาควรมีรายวิชาภาษาไทย ที่เน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถในการเขียนโครงการ รวมทั้งสามารถจับประเด็นสำคัญของเรื่องที่อ่านและฟังได้	4.27	1.00	มาก	สูง
4. การแบ่งสัดส่วนหน่วยกิตของกลุ่มวิชาศึกษาทั่วไปควรเป็นไปตามบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัย	4.33	1.00	มาก	สูง
5. จำนวนหน่วยกิตของกลุ่มวิชาศึกษาทั่วไปขึ้นอยู่กับความจำเป็นของแต่ละหลักสูตร	4.00	1.50	มาก	สูง

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านโครงสร้างของหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไป พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันทุกข้อ โดยเห็นด้วยในระดับมากและสอดคล้องกันระดับสูง ได้แก่โครงสร้างของหลักสูตร จำนวน 30 หน่วยกิตมีความเพียงพอแล้ว การแบ่งสัดส่วนหน่วยกิตของกลุ่มวิชาศึกษาทั่วไปควรเป็นไปตามบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาภาษาควรมีรายวิชาภาษาไทยที่เน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อให้ผู้เรียน

มีความสามารถในการเขียนโครงการ รวมทั้งสามารถจับประเด็นสำคัญของเรื่องที่อ่านและฟังได้ โครงสร้างของหลักสูตรในกลุ่มวิชาภาษาควรมีรายวิชาอื่นๆ นอกเหนือจากวิชาภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน กัมพูชา เวียดนาม และให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้ตามความสนใจ และจำนวนหน่วยกิตของกลุ่มวิชาศึกษาทั่วไปขึ้นอยู่กับความจำเป็นของแต่ละหลักสูตร (Mdn = 4.40, 4.33, 4.27, 4.00 และ 4.00, IR = 1.00, 1.00, 1.00, 1.00 และ 1.50 ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบรรยากาศการเรียนรู้ วิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า

ตารางที่ 5 แสดงค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ วิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า

ด้านบรรยากาศการเรียนรู้	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับแนวโน้ม	ความสอดคล้อง
1. ผู้สอนมีหน้าที่จัดการเรียนการสอน จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียน	4.60	1.00	มากที่สุด	สูง
2. ผู้สอนมีหน้าที่ออกแบบกระบวนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้น	4.80	0.00	มากที่สุด	สูงมาก
3. ผู้สอนมีวิธีการสอนที่หลากหลายโดยใช้วิธีการสอนแบบใช้กิจกรรมเป็นฐาน (Activity Based Learning) โครงการงานเป็นฐาน (Project Based Learning) และวิจัยเป็นฐาน (Research Based Learning)	4.67	1.00	มากที่สุด	สูง
4. ผู้สอนเน้นการจัดการเรียนการสอนนอกชั้นเรียนมากขึ้น ผ่านการจัดกิจกรรมหรือจัดทำโครงการโดยให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.47	1.00	มาก	สูง
5. ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ (Consultants) เป็นพี่เลี้ยง (Coaching) กระตุ้นให้ผู้เรียนคิดเอง แสวงหาความรู้เอง รู้จักประเมินตนเอง	4.67	1.00	มากที่สุด	สูง
6. ผู้สอนต้องมีความสามารถในการสืบค้นข้อมูล ข่าวสาร วิเคราะห์ ถิ่นกรอง และสามารถสรุปประเด็นเพื่อเชื่อมโยงไปสู่บทเรียน	4.60	1.00	มากที่สุด	สูง
7. สื่อการเรียนการสอนควรใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-book และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	3.93	0.50	มาก	สูงมาก
8. มหาวิทยาลัยต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย และพร้อมรองรับการใช้สื่อในรูปแบบต่างๆ	4.27	1.50	มาก	สูง
9. สื่อการสอนต้องเป็นสื่อที่อยู่ในความสนใจของผู้เรียน และผู้เรียนเข้าถึงได้ง่าย	4.60	1.00	มากที่สุด	สูง
10. เนื้อหาของสื่อที่ใช้สอนอาจใช้ข่าวสารทางสังคมที่กำลังได้รับความสนใจ หรือปัญหาสังคม เป็นกรณีศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนฝึกวิเคราะห์ปัญหา เชื่อมโยงสู่บทเรียน	4.67	1.00	มากที่สุด	สูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านบรรยากาศการเรียนรู้	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับแนวโน้ม	ความสอดคล้อง
11. ห้องสมุดต้องมีระบบสารสนเทศที่ผู้เรียนสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง	4.27	1.00	มาก	สูง
12. ผู้เรียนต้องมีทักษะในการสืบค้นข้อมูล ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแยกแยะ การกลั่นกรอง และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์	4.47	1.00	มาก	สูง
13. ห้องสมุดควรมีพื้นที่สำหรับให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	4.27	1.00	มาก	สูง

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบรรยากาศการเรียนรู้ พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันทุกข้อ โดยบรรยากาศการเรียนรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก

ที่สุดและสอดคล้องกันระดับสูงมาก คือ ผู้สอนมีหน้าที่ออกแบบกระบวนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้น (Mdn = 4.80, IR = 0.00)

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้วิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า

ตารางที่ 6 ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้วิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า

ด้านการวัดและประเมินผล	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับแนวโน้ม	ความสอดคล้อง
1. ควรมีการประเมินพฤติกรรมของผู้เรียนโดยใช้วิธีการประเมินทั้งการสังเกต การติดตามผลเป็นระยะ	4.47	1.00	มาก	สูง
2. ควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลงานของผู้เรียนที่ชัดเจนแน่นอน	4.73	0.50	มากที่สุด	สูงมาก
3. ควรมีการกำหนดสัดส่วนคะแนนในส่วนของการร่วมกิจกรรมมากกว่าคะแนนการสอบ	4.53	1.00	มากที่สุด	สูง
4. การประเมินต้องมีการอิงหลักวิชาในการประเมิน เช่น การประเมินอิงกลุ่ม อิงเกณฑ์	4.33	1.00	มาก	สูง
5. ในบางกิจกรรมควรใช้การประเมินแบบ 360 องศา โดยให้ผู้สอน ผู้เรียน และกลุ่มเพื่อน มีส่วนร่วมในการประเมิน	4.53	1.00	มากที่สุด	สูง
6. ใช้เกณฑ์การวัดพัฒนาการด้านคุณธรรมจริยธรรมของผู้เรียนร่วมกับคะแนนสอบวัดความรู้และความสามารถอื่นๆ	4.40	1.00	มาก	สูง
7. การประเมินผลควรนำผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) มาเป็นตัวตั้งเพื่อให้เกิดผลที่ชัดเจนในการพัฒนาผู้เรียน	4.33	1.00	มาก	สูง

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้วิชาศึกษาทั่วไป พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันทุกข้อ โดยการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยระดับมากที่สุดและสอดคล้องกันระดับสูงมากและสูง ได้แก่ ควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลงานของผู้เรียนที่ชัดเจน แน่นอน กำหนดสัดส่วนคะแนนในส่วนของการร่วมกิจกรรมมากกว่าคะแนนการสอบในบางกิจกรรมควรใช้การประเมินแบบ 360 องศา โดยให้ผู้สอน ผู้เรียน และกลุ่มเพื่อนมีส่วนร่วมในการประเมิน (Mdn = 4.73, 4.53 และ 4.53, IR = 0.50, 1.00 และ 1.00 ตามลำดับ)

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากการผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

5.1 ด้านปรัชญาและแนวคิดในการจัดการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า ปรัชญาและแนวคิดในการจัดการศึกษาวิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้าจะเน้นการจัดการศึกษาที่ยึดหลักการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และความรู้ พัฒนาผู้เรียนให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และพัฒนากระบวนการคิดของผู้เรียนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองและพัฒนาสังคมต่อไป ผู้วิจัยมีความเห็นว่าปรัชญาและแนวคิดในการจัดการศึกษาเปรียบเสมือนเข็มทิศที่เป็นตัวกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา กล่าวคือถ้าประเทศต้องการคนที่มีคุณภาพเพื่อไปพัฒนาทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมืองก็ต้องเริ่มต้นที่การพัฒนาคน ดังนั้นการจัดการศึกษาในทศวรรษหน้า จึงเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้มีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญาและความรู้ รวมทั้งมีกระบวนการคิดการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาสังคมต่อไป ดังที่ วิชัย ต้นศิริ (2539) กล่าวว่า คนคือองค์กรรวมของเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การพัฒนาที่แท้จริง มิใช่เป็นการสร้างความสามารถของมนุษย์ในเชิงเศรษฐกิจแต่คือการพัฒนามนุษย์ทั้งกาย ใจ และปัญญา และสอดคล้องกับผลการศึกษาของปนัดดา เจียรกุล (2541) ที่ศึกษาแนวโน้มหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไปของสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2541-2550) พบว่าด้านปรัชญาเน้นการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาอย่างมีปัญญาและมีคุณธรรม

5.2 ด้านวัตถุประสงค์ของวิชาศึกษาทั่วไป

จากผลการวิจัยพบว่า วัตถุประสงค์ของวิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้าจะเน้นให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยสอนให้เรียนรู้ เข้าใจปัญหาสังคม และตระหนักในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา มีทักษะในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข คำนึงถึงคุณธรรมจริยธรรมที่เป็นพื้นฐานของสังคมไทย ผู้วิจัยมีความเห็นว่าความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมมากมาย มีแนวโน้มการแข่งขันสูง ปัญหาต่างๆ ย่อมเกิดขึ้นตามมา ดังนั้นการเตรียมพร้อมที่เน้นให้ผู้เรียน มีความรับผิดชอบต่อสังคม เข้าใจปัญหาและตระหนักในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา จะช่วยเพิ่มทักษะให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ท่ามกลางสภาพสังคมที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลจากการศึกษาของชุดิมา สุวรรณทะ (2540) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนกระบวนวิชาในหมวดวิชาศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่าผู้สอนระบุว่า วัตถุประสงค์ของกระบวนวิชาส่วนใหญ่สนับสนุนวัตถุประสงค์ของวิชาศึกษาทั่วไปในประเด็นมุ่งให้ผู้เรียนรู้จักตัวเอง เข้าใจสังคม มองเห็นปัญหาในสังคม พร้อมทั้งจะรับผิดชอบต่อและแก้ไขปัญหาของตนเอง ผู้อื่นได้เหมาะสม และสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และผลการศึกษาของปนัดดา เจียรกุล (2541) ที่ศึกษาแนวโน้มหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไปของสถาบัน อุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2541-2550) พบว่าจุดมุ่งหมายของหลักสูตรมุ่งพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตให้เป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสาร และมีทักษะพื้นฐานในเชิงสากลเพื่อการดำรงชีวิต เข้าใจปัญหาและความสัมพันธ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมไทยและสังคมโลก มีความรับผิดชอบต่อและทำตนให้เป็นประโยชน์แก่สังคม

5.3 ด้านการจัดเนื้อหาสาระของวิชาศึกษาทั่วไป

จากผลการวิจัยพบว่า เนื้อหาสาระของวิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า ควรเน้นความเกี่ยวข้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน เชื่อมโยงกับการดำเนินชีวิต และเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ควรเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของผู้เรียน เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ตนเองภายใต้หลักการที่ถูกต้อง รวมทั้งเป็นองค์ความรู้เชิงประยุกต์ มีความสอดคล้องกับบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัย และเนื้อหาสาระควรกระตุ้นให้ผู้เรียนพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ผู้วิจัยเห็นด้วยที่พบว่า เนื้อหาสาระของวิชาศึกษาทั่วไปควรเกี่ยวข้องกับสภาพสังคม

ปัจจุบันเชื่อมโยงกับการดำเนินชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยด้านปรัชญาและแนวคิดในการจัดการศึกษาที่ยึดหลักการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ และลักษณะวิชาที่เชื่อมโยงการทำงานกับชีวิตประจำวันทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้จักคิดวิเคราะห์ทำความเข้าใจและประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยทัศนของการศึกษาไทยในอนาคตตั้งที่สมหวัง ปิรียานวัฒน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวไว้ว่าหลักสูตรโดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษา ควรมีลักษณะกว้าง ยืดหยุ่น หลากหลายและเชื่อมโยงสัมพันธ์กับวิถีชีวิต นอกจากนี้ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2539) ได้เสนอแนวคิดว่าควรมีการจัดหลักสูตรที่สอดคล้องกับชีวิตประจำวันมากขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับความเป็นจริง

5.4 ด้านโครงสร้างของหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไป

ผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างของหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า จำนวน 30 หน่วยกิตมีความเพียงพอแล้ว การแบ่งสัดส่วนหน่วยกิตของกลุ่มวิชาศึกษาทั่วไปควรเป็นไปตามบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาภาษาควรมีรายวิชาภาษาไทย ที่เน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โครงสร้างของหลักสูตรในกลุ่มวิชาภาษาควรมีรายวิชาอื่นๆ นอกเหนือจากวิชาภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน กัมพูชา เวียดนาม และให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้ตามความสนใจ และจำนวนหน่วยกิตของกลุ่มวิชาศึกษาทั่วไปขึ้นอยู่กับความจำเป็นของแต่ละหลักสูตร ผู้วิจัยมีความเห็นว่าโครงสร้างของหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไปจำนวน 30 หน่วยกิตมีความเหมาะสมแล้ว เพราะเมื่อเทียบสัดส่วนกับการเรียนตลอดหลักสูตรในระดับปริญญาตรี 4 ปี ซึ่งต้องมีจำนวนหน่วยกิตรวมไม่น้อยกว่า 120 หน่วยกิต คิดเป็น 1 ใน 4 ของหน่วยกิตทั้งหมด จึงน่าจะเพียงพอแล้ว สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ที่เห็นว่าโครงสร้างจำนวน 30 หน่วยกิตเพียงพอแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับของต่างประเทศที่ไม่ระบุจำนวนหน่วยกิต แต่ระบุว่าเป็นการจัดการเรียนการสอน 1 ใน 4 ของหลักสูตรที่เป็นโครงสร้างรวม แต่ประเด็นที่สำคัญควรอยู่ที่การจัดการเรียนการสอน การมุ่งเน้นที่กระบวนการ (Process) โดยไม่เน้นเนื้อหา (Content) เป็นหลัก และเมื่อออกแบบกระบวนการได้ดีแล้ว น่าจะลดจำนวนหน่วยกิตลงได้อีก นอกจากนี้สุวรรณิ ลิ้มกรพันธ์ และคณะ (2559) ได้ประเมินหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุธศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า โครงสร้างหลักสูตรที่กำหนดไว้ 30 หน่วยกิตมีความเหมาะสมแล้วเช่นกัน

5.5 ด้านบรรยากาศการเรียนรู้

ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศการเรียนรู้วิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า จะเน้นให้ผู้สอนมีหน้าที่ออกแบบกระบวนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้น มีวิธีการสอนที่หลากหลาย เช่น ใช้กิจกรรม โครงการและวิจัยเป็นฐาน ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ เป็นพี่เลี้ยง กระตุ้นให้ผู้เรียนคิดเอง แสวงหาความรู้เอง รู้จักประเมินตนเอง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สังคมในทศวรรษหน้า เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา การสอนโดยวิธีบรรยายในห้องเรียนอย่างเดียวคงไม่เพียงพอที่จะทำให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้น เพราะความรู้มีอยู่ ทุกหนทุกแห่งในโลกนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของปีทมาสน์ บุญทรง อัจฉรวา วัฒนารงค์ และสุพร ตั้งสมรพงษ์ (2555) ที่ศึกษาเรื่องการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปของหลักสูตรปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าด้านวิธีการสอนนักศึกษา มีความเห็นว่าเหมาะสมระดับมาก เพราะผู้สอนใช้วิธีการสอนที่หลากหลายตามลักษณะของเนื้อหาวิชา เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนรู้จักคิดวิเคราะห์ มีการสอนโดยสอดแทรกคุณธรรมและจริยธรรม และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเลือกศึกษาค้นคว้าได้ตามหัวข้อที่สนใจ ภายในขอบข่ายของเนื้อหาวิชานั้นๆ ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

5.6 ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

ผลการวิจัยพบว่า การวัดและประเมินผลการเรียนรู้วิชาศึกษาทั่วไปในทศวรรษหน้า จะมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลงานของผู้เรียนที่ชัดเจน แน่นนอน กำหนดสัดส่วนคะแนนในส่วนของการร่วมกิจกรรมมากกว่าคะแนนการสอบ ในบางกิจกรรมควรใช้การประเมินแบบ 360 องศา โดยให้ผู้สอน ผู้เรียน และกลุ่มเพื่อน มีส่วนร่วมในการประเมิน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรมีการกำหนดเกณฑ์ที่ชัดเจนและสัดส่วนคะแนนกิจกรรมควรมากกว่าคะแนนสอบ เพราะจากผลการศึกษาด้านบรรยากาศการเรียนรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญต่างมีความเห็นสอดคล้องกันสูงมากที่ระบุว่าผู้สอนมีหน้าที่ออกแบบกระบวนการสอนและใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย เช่น วิธีการสอนแบบใช้กิจกรรมเป็นฐานใช้โครงการเป็นฐาน และใช้การวิจัยเป็นฐาน และมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนรับผิดชอบต่อการสังคม ตระหนักและเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา คำนึงถึงคุณธรรมและจริยธรรม ดังนั้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้สอนจึงต้องออกแบบกระบวนการสอนและใช้วิธีการสอนรูปแบบต่างๆ ผสมผสานกัน การประเมินผลจึงควรมีเกณฑ์ที่ชัดเจน และเน้นสัดส่วนคะแนน

กิจกรรมมากกว่าคะแนนสอบ เพราะผลการเรียนที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน บางอย่างไม่สามารถประเมินได้ด้วยการทำข้อสอบ เช่น คุณธรรม จริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม จึงมีรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งการให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริง การวัดพัฒนาการทางด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยวิธีสังเกต และติดตามผลเป็นระยะๆ ร่วมกับการสอบวัดความรู้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของทวิตต์ มณีโชติ (2549) กล่าวว่า การประเมินและตัดสินว่าผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ต้องการเน้นมากน้อยระดับใด ควรตัดสินจากข้อมูลที่ผ่านมาการวัดโดยใช้เครื่องมือ และวิธีการที่หลากหลาย

6. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยที่เป็นข้อค้นพบในครั้งนี้เห็นได้ว่าในทศวรรษหน้าจุดมุ่งหมายของวิชาศึกษาทั่วไปเน้นให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเรียนรู้ เข้าใจปัญหาสังคม และตระหนักในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ซึ่งแตกต่างไปจากปัจจุบันที่เน้นการบูรณาการองค์ความรู้ เชื่อมโยงกับชีวิตและวิถีความเปลี่ยนแปลงในโลกยุคปัจจุบันและอนาคต ส่วนเนื้อหาสาระและบรรยากาศการเรียนการสอน เน้นความเกี่ยวข้องกับสังคมเชื่อมโยงกับการดำเนินชีวิต เป็นองค์ความรู้เชิงประยุกต์ที่สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยและผู้สอนออกแบบกระบวนการสอน อำนวยความสะดวก เป็นที่เลี้ยงให้คำปรึกษาแนะนำ ซึ่งแตกต่างจากปัจจุบันที่เน้นเนื้อหาเบ็ดเสร็จในรายวิชาเดียวและยังคงใช้วิธีการสอนแบบบรรยายเป็นส่วนใหญ่

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

6.1.1 ในระดับนโยบาย มหาวิทยาลัยสามารถนำผลการวิจัยมาวางแผนเพื่อปรับปรุงหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไป ให้สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยและความเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ภายใต้ปรัชญาและแนวคิดที่ยึดหลักการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และความรู้

6.1.2 ควรมีเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการสอนวิชาศึกษาทั่วไปที่หลากหลายจากอาจารย์ผู้สอนที่ประสบความสำเร็จในการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปของแต่ละมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนารูปแบบการสอนให้มีความหลากหลายมากขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 ควรมีการวิจัย ติดตาม และประเมินผลหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไป เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มมหาวิทยาลัยที่มีบริบทต่างกัน

6.2.2 ควรมีการวิจัยความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น อาจารย์ผู้สอนวิชาศึกษาทั่วไป ผู้ใช้บัณฑิต นักศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวางหลักสูตรวิชาศึกษาต่อไปได้ตรงตามความต้องการต่อไป

7. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2548). *เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2555). *นโยบาย 5 ประการของกระทรวงศึกษาธิการ*. สัมมนาทางวิชาการเรื่องเปิดประตูการเรียนรู้สู่อาเซียน : รูปแบบการสอนอุดมศึกษายุคใหม่ 20 กรกฎาคม 2555 ณ อาคารสารนิเทศ 50 ปี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2539). *ศึกษิตแห่งศตวรรษที่ 21 : แนวคิดปฏิรูปการศึกษาไทย*. กรุงเทพมหานคร : ชัดเชสมิเดีย.

ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์. (2539). *การพัฒนาหลักสูตร : หลักการและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชุดิมา สุวรรณทะ. (2540). *สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนกระบวนการวิชาในหมวดวิชาศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทฉบับพิเศษ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ทวิตต์ มณีโชติ. (2549). *การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. นนทบุรี : เกทเอดดูเคชั่น.

นิภาพรณ เจนสันติกุล. (2560). การนำเทคนิคเดลฟายไปใช้สำหรับการวิจัย. *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์*, 4(2), 47-64.

ปนัดดา เจียรกุล. (2541). *แนวโน้มหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไปของสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวง มหาวิทยาลัยในทศวรรษหน้า* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทฉบับพิเศษ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

ปัทมาสน์ บุญทรง อัจฉรา วัฒนารงค์ และสุพร
ตั้งสมรพงษ์. (2555). การจัดการเรียนการสอนวิชา
ศึกษาทั่วไปของหลักสูตรปริญญาตรีมหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ตามความคิดเห็นของนักศึกษา. วารสาร
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์, 6(2), 109-121.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2550). การศึกษาเพื่อ
สร้างบัณฑิตหรือการศึกษาเพื่อเพิ่มผลผลิต.
กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม

ละเอียด แจ่มจันทร์. (2540). อนาคตภาพของหลักสูตร
พยาบาลศาสตร์สำหรับพยาบาลวิชาชีพของวิทยาลัย
พยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (วิทยานิพนธ์
ปริญญาพยาบาลบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
กรุงเทพมหานคร.

วันเพ็ญ วรรณโหม และคณะ. (2552). รายงานการประเมิน
หลักสูตร หมวดวิชาศึกษาทั่วไปมหาวิทยาลัย
ราชภัฏธนบุรี. กรุงเทพมหานคร : สำนักส่งเสริม
วิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วิชัย ต้นศิริ. (2539). โฉมหน้าการศึกษาไทยในอนาคต
แนวคิดและบทวิเคราะห์. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมหวัง พริยานุวัฒน์ และคณะ. (2541). วิสัยทัศน์ของ
การศึกษาไทยในอนาคต. วารสารศรีปทุม, 1(1),
9-30.

สุวรรณี สิมะกรพันธ์ และคณะ. (2559). การประเมินหลักสูตร
หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.