

โครงการยกระดับผู้ประกอบการ OTOP ที่มีศักยภาพก้าวไปสู่ SMEs
กิจกรรมดำเนินการตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน :
กรณีวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี

An Enhancement of OTOP Towards SMEs, the Implement under
Community Enterprise Development Plan : A Case of Fashion
Accessories Community Enterprise, Nonthaburi Province

สุมาลี สันติพลวุฒิ¹
รศดา เวชฎาพันธ์²
เกียรติชัย เวชฎาพันธ์³

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการโครงการยกระดับผู้ประกอบการ OTOP ที่มีศักยภาพก้าวไปสู่ SMEs กิจกรรมดำเนินการตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) นำแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชนที่ได้จัดทำไว้มาดำเนินการพัฒนาเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาวิสาหกิจให้ก้าวไปสู่การเป็น SMEs ในอนาคต สร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ SMEs ให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน และ 2) เพื่อพัฒนาศักยภาพการประกอบการของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรีให้มีความสามารถในการแข่งขันและดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน การวิจัยนี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่รวบรวมจากผู้ประกอบการและการสำรวจผู้ซื้อสำหรับทดสอบตลาดในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2555 ในการดำเนินงานวิจัย คณะผู้วิจัยได้จัดประชุมชี้แจงและปรึกษาหารือร่วมกันกับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี เพื่อให้แผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชนที่ได้จัดขึ้นในปีงบประมาณ 2554-2558 เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อก้าวไปสู่การเป็น SMEs นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยได้ชี้แจงเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ SMEs ให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันโดยใช้ระบบเพชรซึ่งแสดงว่าวิสาหกิจได้คะแนนระดับศักยภาพในการแข่งขันในระดับปานกลาง

มีการทดสอบตลาดของผลิตภัณฑ์ใหม่ที่พัฒนาขึ้นในโครงการโดยการสัมภาษณ์ผู้ซื้อลูกค้าที่สนใจจำนวน 109 ราย ซึ่งส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าผลิตภัณฑ์ทั้ง 19 แบบ ประกอบด้วย นาฬิกาข้อมือ 12 แบบ นาฬิกาข้อมือ 2 แบบ และพวงกุญแจสำหรับสุภาพสตรี 5 แบบ มีความสวยงาม มีความเหมาะสมในด้านราคา รูปแบบ สี ขนาด การตกแต่ง และมีประโยชน์ในการทำงาน แต่นาฬิกาข้อมือมีรูปแบบกรอบที่ไม่ประณีต และผลิตภัณฑ์พวงกุญแจสำหรับสุภาพสตรีมีราคาแพงเกินไป การประเมินผลการดำเนินโครงการในภาพรวมแสดงว่าการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ทำให้รายได้ของวิสาหกิจเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 27 ต่อเดือน ทำให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนมีความสามารถในการเชื่อมโยงกับชุมชนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากยอดขายของกลุ่มเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้แรงงานภายในชุมชนมีรายได้จากการผลิตสินค้าให้กับวิสาหกิจเพิ่มมากขึ้น แสดงว่าวิสาหกิจมีการพัฒนาศักยภาพสู่การเป็น SMEs มากขึ้น และผู้ประกอบการของวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการดำเนินงานและผลลัพธ์ของการดำเนินงานโครงการในระดับค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตาม วิสาหกิจควรมีการพัฒนาตามแผนต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารจัดการ การตลาด และ ด้านปัจจัยการผลิต

คำสำคัญ : OTOP วิสาหกิจชุมชน การดำเนินงานตามแผน การประเมินผลการดำเนินงานโครงการ

¹ รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์วิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจักษ์วิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Abstract

The action research project to enhance potential OTOP entrepreneurs towards SMEs according to activities implementation under the development plans has two main objectives. Firstly, to implement the development plan formulated for Fashion Jewelry Community Enterprise, Nonthaburi Province as a guideline for development towards SMEs, including to construct knowledge and understanding of SMEs concepts. Secondly, to improve the potential of Fashion Jewelry Community Enterprise to increase competitiveness and conduct business sustainability. Primary data were collected from entrepreneurs and customers during February to June. 2013. In the research process, the researchers organized meetings and discussions, together with the community entrepreneurs and adopt the development plan formulated in the fiscal year 2011-2015 as a guideline for enhancing towards the SMEs. In addition, the researchers create knowledge and understanding of SMEs concepts to the enterprise, including competitiveness evaluation using diamond model. The assessment indicates that the enterprise has a moderate level of competitiveness.

Under the formulated development plan, the entrepreneurs selected the design and development of new products as a pilot project for the implementation. There are new 19 products including 12 wristwatches, 2 wall clocks, and 5 key chains for ladies. The market test by interviewing 109 interested customers, mostly state that all new products are beautiful and appropriate in terms of price, style, color, size, decor and useful applications. However, the frame style of wall clock is inelegant and key chains for ladies are too expensive. The evaluation of the project as a whole shows that the design and development of new products increases income of the enterprise approximately 27 percent per month. Furthermore, this improves an ability to connect the enterprise with the community since the increase in sales lead to the rising demand for workers within the community who earns more revenue from the increase in production of the enterprise. These reflect that the enterprise has been enhancing potential to become SMEs. The entrepreneurs are satisfied with the project implementation and performance at a relatively high level. However, the enterprise should further develop according to plan, especially in the areas of management, marketing and input factors.

Keywords : OTOP, Community Enterprise, plan implementation, project performance evaluation.

1. บทนำ

รัฐบาลได้กำหนดกรอบแผนปฏิบัติการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาผ่านกระบวนการคัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ไทย (OTOP Product Champion: OPC) มีการจัดระดับผลิตภัณฑ์ ออกเป็นระดับ 1-5 ดาว โดยให้การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการและผลิตภัณฑ์ในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาการผลิต การบริหารจัดการการเงินและบัญชี การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการตลาด และการเชื่อมโยงกับชุมชน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังสนับสนุนกลุ่มผู้ประกอบการ OTOP ให้มีการพัฒนาในฐานะที่เป็นธุรกิจชุมชน โดยผ่านการจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชน ในระยะที่ผ่านมาวิสาหกิจชุมชนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแต่ยังอยู่ในขอบเขตที่จำกัด เนื่องจากยังขาดข้อมูลและทักษะความเป็นผู้ประกอบการ ทักษะการบริหารจัดการในเชิงธุรกิจ ตลอดจนการผลิตที่มีคุณภาพมาตรฐาน อันมีผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันในตลาด (กรมการพัฒนาชุมชน, 2552)

ในปีงบประมาณ 2553 ศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์ประยุกต์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินศักยภาพและการจัดทำแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชนจำนวน 12 วิสาหกิจขึ้น โดยวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรีเป็นหนึ่งใน 12 วิสาหกิจดังกล่าว สืบเนื่องต่อมาในปีงบประมาณ 2554 กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ได้ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อพัฒนาวิสาหกิจชุมชนที่ได้มีการประเมินศักยภาพและจัดทำแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชน โดยสนับสนุนให้มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาที่จัดทำขึ้น เพื่อยกระดับการพัฒนาผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบ ให้สามารถขยายลักษณะการประกอบธุรกิจสู่ SMEs และสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน ซึ่งโครงการจะดำเนินการเพื่อผลักดันเรื่องทักษะความเป็นผู้ประกอบการ และความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ ด้านกระบวนการผลิต และด้านการตลาดจำหน่ายให้มากขึ้น โดยดำเนินงานภายใต้โครงการยกระดับผู้ประกอบการ OTOP ที่มีศักยภาพก้าวไปสู่ SMEs กิจกรรมดำเนินการตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน

ดังนั้น กิจกรรมดำเนินงานตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรีนี้ จึงเป็นการดำเนินงานภายใต้โครงการดังกล่าวเพื่อสนับสนุนให้วิสาหกิจมีการพัฒนาสู่การประกอบกิจการในรูปแบบ SMEs

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานไว้สองประการ คือ

2.1 เพื่อนำแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชนมาดำเนินการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนให้ก้าวไปสู่การเป็น SMEs ในอนาคต และสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ SMEs ให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี โดยผ่านการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

2.2 เพื่อพัฒนาศักยภาพการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี ให้มีความสามารถในการแข่งขันและสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนด้วยตนเอง โดยผ่านการดำเนินโครงการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

ภายใต้วัตถุประสงค์ทั้งสองข้อดังกล่าวคณะผู้วิจัยได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) ของการดำเนินโครงการ 4 ประการ คือ 1) รายได้ของวิสาหกิจเพิ่มขึ้นร้อยละ 15 ของรายได้ต่อเดือน 2) ผู้ประกอบการวิสาหกิจสามารถพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายได้น้อย 1 ช่องทาง 3) วิสาหกิจมีความเชื่อมโยงกับชุมชนมากขึ้น และ 4) ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคิดเป็นคะแนนร้อยละ 85

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎี

ในการดำเนินงานครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ รวมทั้งการตรวจสอบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปสาระสำคัญดังนี้

3.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล

ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ต้องประกอบด้วยปัจจัยสำคัญหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดทำแผน (Plan Formulation) อย่างเหมาะสม การนำแผนดังกล่าวไปปฏิบัติ (Plan Implementation) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการติดตามและประเมินผล (Monitoring and Plan Evaluation) ของการปฏิบัติตามแผน แผนงาน และโครงการตามที่บรรจุไว้ในแผนที่ได้จัดทำขึ้น ทั้งนี้ การติดตามผลเป็นกระบวนการตรวจสอบหรือการศึกษาการเปลี่ยนแปลงของทรัพยากร กิจกรรมต่างๆ และผลผลิต โดยกระทำอย่างต่อเนื่องในช่วงที่โครงการดำเนินงานอยู่ ปกติแล้วการติดตามมักจะเกี่ยวข้องกับเรื่องของการได้มา การจัดสรร

และการใช้ทรัพยากรของโครงการ เพื่อให้เกิดผลผลิตในเวลาที่กำหนด ประโยชน์ของการติดตามผลคือ การบ่งชี้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีอยู่เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร การดำเนินกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้มีการตัดสินใจแก้ไขปัญหาคือ อุปสรรค ตลอดจนการควบคุมและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานหรือโครงการ และภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อีกด้วย ในขณะที่การประเมินผลเป็นกระบวนการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า กิจกรรมต่างๆ และผลลัพธ์ของโครงการ เพื่อเปรียบเทียบกับบรรทัดฐานหรือสิ่งที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สมาลี สันติพลวุฒิ และคณะ, 2553)

3.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขัน

สุรัชย์ รัตนกิจตระกูล (2536) อ้างถึง Porter (1990) ได้เสนอแนวคิดการวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันตามแบบจำลองระบบเพชร (Diamond Model) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันตามแบบจำลองระบบเพชร ได้แก่ 1) ปัจจัยการผลิตในประเทศ (Factor Conditions) ได้แก่ เงินทุน ทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน 2) อุปสงค์หรือความต้องการซื้อสินค้า (Demand Conditions) ได้แก่ ผู้ซื้อ และขนาดของอุปสงค์ 3) อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนกัน (Related and Supporting Industries) ได้แก่ ความร่วมมือในการเข้าถึงวัตถุดิบ และกระบวนการนวัตกรรม และ 4) ยุทธการ โครงสร้างและสภาพการแข่งขัน (Firm Strategy, Structure and Rivalry) ได้แก่ การแข่งขันทางด้านการพัฒนาวัตกรรม การแสวงหาช่องทางการจัดจำหน่ายเพิ่มเติม และการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์

3.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) อ้างถึง Kotler (1994) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่นำมาใช้เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาผู้ใช้บริการ ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยที่ลูกค้าอ้างอิง 10 ปัจจัย ได้แก่ 1) การเข้าถึงบริการ 2) การติดต่อสื่อสาร ว่ามีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่าย 3) ความสามารถ 4) ความมั่นใจ 5) ความน่าเชื่อถือ 6) ความไว้วางใจ 7) การตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็ว 8) ความมั่นคงปลอดภัยต่างๆ 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และ 10) การเข้าใจและรู้จัก

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Apibunyopas (2007) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของ SMEs ไทย กรณีศึกษาบริษัท ABC

Furniture จำกัด สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของ SMEs ไทย ได้แก่ 1) ผู้นำองค์กร 2) ความร่วมมือระหว่างหน่วยการตลาดและหน่วยการผลิต 3) เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการผลิต 4) โปรแกรมการฝึกอบรมพนักงาน และ 5) การสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน ส่วนปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของ SMEs ไทย ได้แก่ 1) การเพิ่มขึ้นของต้นทุนการผลิต 2) การลอกเลียนแบบหรือการละเมิดลิขสิทธิ์ในผลิตภัณฑ์ และ 3) การมีจำนวนคู่แข่งชั้นมาก ในส่วนของ Bhutta, Rana, Arif and Asad (2008) ผู้ซึ่งนำเสนอบทความเรื่อง Owner Characteristics and Health of SMEs in Pakistan พบว่า 1) การจ้างงานที่เพิ่มขึ้น เป็นตัวชี้วัดการเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดเล็ก 2) ผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดเล็กที่ประสบความสำเร็จ จะได้รับการถ่ายทอดความรู้ในการดำเนินกิจการจากบิดา 3) การดัดแปลงเทคโนโลยีในท้องถิ่น มีส่วนช่วยให้ธุรกิจขนาดเล็กประสบความสำเร็จ 4) ธุรกิจขนาดเล็กที่ประสบความสำเร็จ มีการใช้วัตถุดิบที่มีในท้องถิ่นเพื่อผลิตสินค้า 5) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้ธุรกิจขนาดเล็กประสบความสำเร็จจากการศึกษาพบว่าธุรกิจขนาดเล็กที่ตั้งอยู่ในเขตเศรษฐกิจของเมือง จะประสบความสำเร็จมากกว่าในพื้นที่อื่นๆ นอกจากนี้ในบทความดังกล่าวยังได้กล่าวถึง ปัจจัยหลักและลักษณะการดำเนินงาน ที่มีผลต่อความสำเร็จและการบริหารจัดการ SMEs ในประเทศต่างๆ อีกด้วย สมาลี สันติพลวุฒิ และคณะ (2554) ได้ทำการประเมินศักยภาพและการจัดทำแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชนจำนวน 12 กลุ่ม เพื่อยกระดับการพัฒนาผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบ ให้สามารถขยายลักษณะการประกอบธุรกิจสู่ SMEs และสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน โดยใช้แนวคิดการวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันตามแบบจำลองระบบเพชร (Diamond Model) และผลการศึกษาของ Hashim (2000) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) คุณลักษณะของผู้ประกอบการแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ บุคลิกภาพ ปัจจัยทางด้านสังคมและปัจจัยทางประชากร 2) บริบทขององค์กร และ 3) สิ่งแวดล้อมภายนอก

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 การดำเนินงาน

โครงการนี้มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เนื่องจากวิสาหกิจชุมชนที่เป็นเป้าหมายในการ

ดำเนินโครงการได้มีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและคณะนักวิจัยในขั้นตอนตั้งแต่การจัดทำแผน การคัดเลือกโครงการมาสู่การปฏิบัติ การดำเนินโครงการ และการติดตามและประเมินผล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อเท็จจริงที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการที่ได้รับการคัดเลือกมาดำเนินงานในปีงบประมาณ 2554 ซึ่งใช้เวลาในการดำเนินงานตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมิถุนายน 2555 ซึ่งคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมมาในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินงาน การติดตาม และประเมินผลโครงการ การดำเนินโครงการนี้จำแนกได้ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 เป็นการยืนยันผลการประเมินศักยภาพและการจัดทำกลยุทธ์แผนงาน และโครงการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี รวมถึงจัดลำดับความสำคัญของโครงการ

และคัดเลือกโครงการนำมาพัฒนาวิสาหกิจเพื่อก้าวสู่การเป็น SMEs ซึ่งวิสาหกิจได้เลือกเฉพาะโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์มาดำเนินงาน ขั้นตอนที่ 2 คณะผู้วิจัยผู้บริหารเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และตัวแทนวิสาหกิจร่วมกันกำหนดแผนการดำเนินโครงการ การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ ตลอดจนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการตามรายละเอียด ดังภาพที่ 1 แผนที่กำหนดไว้

สำหรับขอบเขตของการวิจัยนี้ คือ การคัดเลือกโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี มาดำเนินงานเฉพาะด้านการตลาดเท่านั้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิช่วงเดือนกุมภาพันธ์-เดือนมิถุนายน 2555



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

และผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี

ที่มา : จากการปรึกษาหารือระหว่างคณะผู้วิจัยและวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี

คณะผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่สนใจและมาที่ร้านวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี ในงานแสดงสินค้าของวิสาหกิจ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบใหม่ได้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดเป้าหมายกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 100 ราย แต่เก็บรวบรวมได้จริง 109 ราย

4.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในโครงการนี้ ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงปริมาณ ดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เป็นการวิเคราะห์ที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอด้วยภาพหรือตารางประกอบการพรรณนาข้อเท็จจริงและผลการดำเนินงานต่างๆ และผลการประเมินความพึงพอใจของวิสาหกิจเป้าหมายของโครงการ ส่วนการประเมินผลการดำเนินงานของโครงการ ในส่วนของการประเมินความพึงพอใจของวิสาหกิจเป้าหมายของโครงการได้ทำการประเมินโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ 1) การเข้าถึงบริการ ได้แก่ การมีเวลาให้คำปรึกษาหารือ การกำหนดช่วงเวลา และการกำหนดสถานที่ในการดำเนินการ 2) การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน ได้แก่ ความสามารถในการอธิบายให้สมาชิกเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนพัฒนาการวิสาหกิจชุมชน ความสามารถในการถ่ายทอดภารกิจให้แก่สมาชิกเพื่อดำเนินการตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับวิสาหกิจชุมชน และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชนอย่างรวดเร็ว ทันที 3) ความรู้ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการดำเนินการในโครงการตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน 4) ความมีน้ำใจ ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์กับวิสาหกิจชุมชน ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน 5) ความน่าเชื่อถือ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลและศึกษาลักษณะของวิสาหกิจชุมชน การสนับสนุนให้มีการดำเนินกิจกรรมตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนอย่างชัดเจน การดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามโครงการที่กำหนด และภายในระยะเวลาที่กำหนด 6) ความไว้วางใจ ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมกิจกรรมการดำเนินการตามโครงการในแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ตลอดจนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนให้เป็นไปตาม

เป้าหมายที่กำหนด 7) การตอบสนองต่อสมาชิก ได้แก่ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของวิสาหกิจชุมชน และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของวิสาหกิจชุมชน 8) ความมั่นคงและความต่อเนื่องของโครงการ ได้แก่ การผลักดันให้การดำเนินการตามโครงการในแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนตามกำหนดเวลา อย่างต่อเนื่อง และการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่ได้ดำเนินการ 9) การสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมการดำเนินการตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ และผู้สาธารณชน และ 10) การเข้าใจและรู้จักสมาชิกในวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ การร่วมปรึกษาหารือ และการอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมของวิสาหกิจชุมชน ทั้งนี้ได้ให้ผู้เข้าร่วมโครงการที่มีบทบาทสำคัญของวิสาหกิจ จำนวน 3 ราย ได้แก่ ประธานกลุ่มและกรรมการฝ่ายการตลาด หรือกรรมการที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดกับคณะผู้วิจัยเป็นผู้ประเมิน นอกจากนี้ยังได้ประเมินระดับการรับรู้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ กระบวนการในการดำเนินงาน ตลอดจนเป้าหมายของการดำเนินโครงการ การประเมินความเข้าใจก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ อันประกอบด้วย ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรม การดำเนินการตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน การตระหนักและเห็นความสำคัญของการดำเนินการตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน และความสำคัญของการดำเนินการตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนและประโยชน์ต่อการประกอบกิจการของวิสาหกิจชุมชน โดยผู้ประเมินให้คะแนนตามรายการที่ประเมิน กำหนดคะแนนเต็ม 10 คะแนน ในแต่ละประเด็นของหัวข้อที่ทำการประเมิน และคณะผู้วิจัยได้กำหนดอันตรภาคขั้นเท่ากับ 5 อันตรภาคขั้นคือคะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด และหารด้วย 5 จึงแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้ คือ ช่วงคะแนน 0 - 2.0, มากกว่า 2.0 - 4.0, มากกว่า 4.0 - 6.0, มากกว่า 6.0 - 8.0 และมากกว่า 8.0 - 10 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับต่ำ, ค่อนข้างต่ำ, ปานกลาง, ค่อนข้างสูง และสูง ตามลำดับ

ในการประเมินผลการดำเนินงาน มีตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินความสำเร็จของการดำเนินโครงการ (KPIs) 4 ประการ คือ 1) กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 15 ต่อราย/เดือน หรืออย่างน้อย 23,000 บาท/ราย/เดือน หลังการดำเนินงานโครงการ 3 เดือน 2) ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนที่เข้าร่วมโครงการสามารถพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายได้อย่างน้อย 1 ช่องทาง 3) ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ

มีความสามารถในการเชื่อมโยงกับชุมชนเพิ่มขึ้น และ 4) ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ โดยมีระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

4.2.2 จากการปรึกษาหารือร่วมกันทุกฝ่าย ได้ข้อสรุปว่าโครงการที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาที่ได้จัดทำขึ้นที่จะนำมาดำเนินงานเป็นลำดับแรกคือโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาออกแบบคือ นาฬิกาข้อมือ นาฬิกาขวนผนัง และพวงกุญแจที่ใช้ลูกบิดหรือหินมาตกแต่ง เพื่อขยายฐานลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย และเพื่อให้มีการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ให้มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ จึงมีการนำผ้าที่มีความเป็นเอกลักษณ์แสดงความเป็นไทย อาจเป็นผ้าลายไทยหรือผ้าปาเต๊ะ มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบ โดยมีแผนการดำเนินโครงการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ได้แก่ 1) ออกแบบผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ 2) จัดทำต้นแบบผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบใหม่ 3) พัฒนา ปรับปรุง หรือแก้ไขผลิตภัณฑ์ต้นแบบที่ออกแบบใหม่ 4) ผลิตรายสินค้าตามต้นแบบที่ออกแบบใหม่ 5) ทำการตรวจสอบสินค้าที่ผลิตได้ 6) นำสินค้าใหม่ทดสอบตลาด 7) ติดตาม ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงานโครงการ และ 8) การจัดทำรายงาน

5. ผลการวิจัย

5.1 การนำแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชนที่ได้จัดทำไว้มาดำเนินการพัฒนาเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาวิสาหกิจให้ก้าวไปสู่การเป็น SMEs การสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ SMEs ให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน

คณะผู้วิจัยได้จัดประชุมชี้แจงกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน และวิธีการดำเนินงาน เพื่อดำเนินการตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่นจังหวัดนนทบุรี ที่ได้จัดทำขึ้นในปีงบประมาณ 2553 และปรับปรุงเป็นแผนในปีงบประมาณ 2554-2558 และร่วมปรึกษาหารือกับวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่นจังหวัดนนทบุรี เพื่อคัดเลือกโครงการในแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชน มาดำเนินงานในปีงบประมาณ 2554 ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน เห็นด้วยกับแผนการพัฒนาที่ได้ปรับปรุงในปีงบประมาณ 2554-2558 ประกอบด้วยข้อสรุปกลยุทธ์ 4 กลยุทธ์ โดยมีแผนงานและโครงการดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 การตลาดเชิงรุก ประกอบด้วย แผนงานพัฒนาภาพลักษณ์ และการประชาสัมพันธ์สินค้าของกลุ่ม มี 3 โครงการดังนี้ 1) โครงการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้อุตสาหกรรมสร้างสรรค์เครื่องประดับลูกบิด 2) โครงการจัดทำเว็บไซต์เพื่อ

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และ 3) โครงการเข้าร่วมแสดงสินค้าทั้งในและต่างประเทศ

กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาด้านการบริหารจัดการและบุคลากร ประกอบด้วยแผนงานการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการบริหารจัดการมี 1 โครงการคือ โครงการเข้าร่วมการฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาสินค้าและมาตรฐาน ประกอบด้วยแผนงานส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์และมาตรฐานสู่สากล มี 2 โครงการดังนี้ 1) โครงการศึกษาตลาดเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ และ 2) โครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

กลยุทธ์ที่ 4 การพัฒนาความเข้มแข็งของกลุ่ม ประกอบด้วยแผนงานการพัฒนากลุ่มอย่างยั่งยืน มี 2 โครงการ ดังนี้ 1) โครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ชุมชน และหน่วยงานในท้องถิ่น และ 2) โครงการสนับสนุนการจัดทำหลักสูตรท้องถิ่น

สำหรับโครงการวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่นจังหวัดนนทบุรี และคณะผู้วิจัย ได้ปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกันให้เลือกโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ มาดำเนินการจริงเป็นอันดับที่ 1 ในปีงบประมาณ 2554

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยได้ชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ SMEs ให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน ทราบเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขัน โดยใช้ระบบเพชร ตามแนวคิดของ Porter (1990) คณะผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนการประเมินศักยภาพในการแข่งขัน โดยกำหนดตัวชี้วัดต่างๆ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ตามระบบเพชรได้แก่ 1) ด้านปัจจัยการผลิต ประกอบด้วยตัวชี้วัดดังนี้ การเพิ่มขึ้นของสมาชิก การเพิ่มขึ้นของการจ้างงาน สัดส่วนของแรงงานในการผลิต การจัดหาวัตถุดิบในการผลิต การปรับปรุงกระบวนการผลิต การมีบุคลากรที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ระบบบัญชี การลงทุนเพื่อดูแลสิ่งแวดล้อมของกลุ่ม การถ่ายทอดความรู้ระหว่างสมาชิก 2) ด้านอุปสงค์ ประกอบด้วยตัวชี้วัดดังนี้ ยอดขาย จำนวนลูกค้า การจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า 3) ด้านอุตสาหกรรมสนับสนุนและเกี่ยวเนื่อง ประกอบด้วยตัวชี้วัดดังนี้ การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในระดับชุมชน อำเภอ และจังหวัด และการให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชน และ 4) ด้านยุทธการ โครงสร้างและสภาพการแข่งขัน ประกอบด้วยตัวชี้วัดดังนี้ การต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่น ราคาสินค้าที่กลุ่มได้รับ การส่งเสริมการขาย ช่องทางในการจัดจำหน่าย การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การควบคุมคุณภาพสินค้า การรับรองมาตรฐานสินค้า และ

การได้รับรางวัล รวมทั้งการกำหนดคะแนนการประเมินศักยภาพในการแข่งขันเป็น 5 ช่วง ดังนี้ คือ ช่วงคะแนนร้อยละ 0 - 20, มากกว่า 20 - 40, มากกว่า 40 - 60, มากกว่า 60 - 80 และ มากกว่า 80 - 100 หมายถึง มีศักยภาพในการแข่งขันอยู่ในระดับต่ำ, ค่อนข้างต่ำ, ปานกลาง, ค่อนข้างสูง และสูง ตามลำดับ

จากการกำหนดตัวชี้วัดและคะแนนศักยภาพในการแข่งขันดังกล่าว พบว่า วิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี ได้คะแนนศักยภาพในการแข่งขันอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือได้คะแนนในองค์ประกอบ 4 ด้านรวมกันเท่ากับร้อยละ 45.45 สำหรับองค์ประกอบแต่ละด้าน ได้คะแนนการประเมินศักยภาพดังนี้ 1) ด้านปัจจัยการผลิต ได้คะแนนร้อยละ 60.98 2) ด้านอุปสงค์ ได้คะแนนร้อยละ 66.67 3) ด้านอุตสาหกรรมสนับสนุนและเกี่ยวเนื่อง ได้คะแนนร้อยละ 23.53 และ 4) ด้านยุทธการ โครงสร้าง และสภาพการแข่งขัน ได้คะแนนร้อยละ 31.25 กล่าวได้ว่า ด้านที่ 1) และ 2) ได้คะแนนศักยภาพ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านที่ 3) และ 4) ได้คะแนนศักยภาพ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เนื่องจากวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานดังนี้ 1) ด้านปัจจัยการผลิต ได้แก่ ขาดแคลนบุคลากรด้านจัดทำระบบบัญชี และด้านการพัฒนาการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 2) ด้านอุปสงค์ ได้แก่ ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าด้วยคอมพิวเตอร์ 3) ด้านอุตสาหกรรมสนับสนุนและเกี่ยวเนื่อง ได้แก่ ขาดการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมจากชุมชนและองค์กรในท้องถิ่น มีเพียงแต่การให้คำปรึกษาและการจัดฝึกอบรม และ 4) ด้านยุทธการ โครงสร้าง และสภาพการแข่งขัน ได้แก่ มีความจำกัดในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การวิจัยตลาด และการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมทั้งไม่สามารถผลิตได้ทันการสั่งซื้อจำนวนมาก

5.2 การพัฒนาศักยภาพการประกอบการของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรีให้มีความสามารถในการแข่งขันและดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

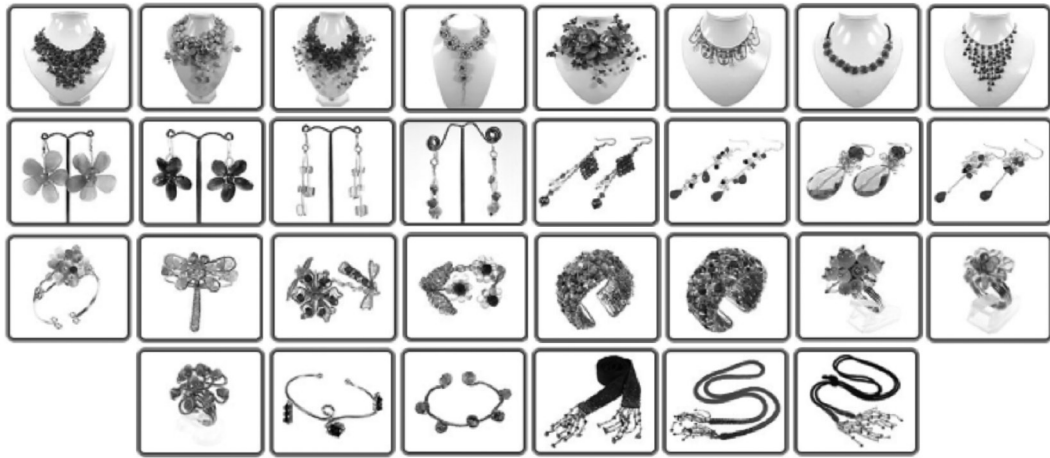
ในการพัฒนาศักยภาพการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี ให้มีความสามารถในการแข่งขัน และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนด้วยตนเอง ภายใต้แผนพัฒนาที่ได้จัดทำขึ้น ในปีงบประมาณ 2554 คณะผู้วิจัยและวิสาหกิจชุมชนได้ปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกันให้คัดเลือกโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่เป็นโครงการนำร่องสำหรับดำเนินการจริง ซึ่งมีผลการดำเนินงานสรุปพอสังเขปเฉพาะประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับการออกแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ผลการทดสอบตลาดผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ และต่อจากนั้นเป็นการประเมินผลความสำเร็จของโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ดังนี้

5.2.1 ผลการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

ก่อนมีโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี ทำการผลิตผลิตภัณฑ์เครื่องประดับที่ทำจากลูกปัด ได้แก่ สร้อยคอ ต่างหู แหวน กำไล และเข็มขัด เท่านั้น (ภาพที่ 2)

วิสาหกิจจึงมีความต้องการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลายและสามารถขยายกลุ่มลูกค้าให้กว้างขวางขึ้น เนื่องจากผลิตภัณฑ์ของกลุ่มเป็นที่ยอมรับในเรื่องความละเอียด ประณีต สวยงาม ทำให้ผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจได้รับรางวัล OTOP 5 ดาว เป็นเวลา 3 ปีต่อเนื่องกัน คือในปี พ.ศ. 2547 ปี พ.ศ. 2549 และปี พ.ศ. 2552

เมื่อดำเนินงานในโครงการการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ทำให้วิสาหกิจมีผลิตภัณฑ์ใหม่ทั้งหมด 19 แบบ ประกอบด้วยนาฬิกาข้อมือ จำนวน 12 แบบ นาฬิกาข้อมือหนัง จำนวน 2 แบบ และพวงกุญแจสำหรับสุภาพสตรี จำนวน 5 แบบ (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 2 ผลิตภัณฑ์เดิมของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแพชั่น จังหวัดนนทบุรี ก่อนดำเนินโครงการ
ที่มา : วิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแพชั่น จังหวัดนนทบุรี (2555)



นาฬิกาข้อมือรูปแบบใหม่ จำนวน 12 แบบ



นาฬิกาแขวนผนังรูปแบบใหม่ จำนวน 2 แบบ



พวงกุญแจสำหรับสุภาพสตรีรูปแบบใหม่ จำนวน 5 แบบ

ภาพที่ 3 ผลิตภัณฑ์ใหม่ของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแพชั่น จังหวัดนนทบุรี
หลังมีโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

ที่มา : ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการปรึกษาหารือระหว่างคณะผู้วิจัยและวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแพชั่น จังหวัดนนทบุรี
ภายใต้โครงการมีโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

5.2.2 การทดสอบตลาด

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบตลาดผลิตภัณฑ์ที่มีการออกแบบและการพัฒนาขึ้นใหม่ จำนวน 3 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 งานมหกรรมธงฟ้า ลดค่าครองชีพเพื่อคนไทย ณ ศูนย์แสดงสินค้าเมืองอิมแพ็ค เมืองทองธานี ฮอลล์ 5 บูธที่ 793 ในวันที่ 3-8 เมษายน 2555 ครั้งที่ 2 งานตลาดนัดทรัพย์สินทางปัญญา 2012 ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ห้อง Meeting Room 3 ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 4 - 6 พฤษภาคม 2555 และครั้งที่ 3 งานเกษตรแฟร์ ประจำปี 2555 “นวัตกรรมเพื่อประชาชน” ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน บริเวณหน้าคณะอุตสาหกรรมเกษตร ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 30 พฤษภาคม - 7 มิถุนายน 2555 โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าที่สนใจในผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น

การทดสอบตลาดได้ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 109 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี รองลงมาคือ อยู่ในช่วง 50 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รองลงมาคือ มีอาชีพเป็นแม่บ้าน มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี สรุปผลการทดสอบตลาดได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 19 แบบ ประกอบด้วย 1) นาฬิกาข้อมือรูปแบบใหม่ จำนวน 12 แบบ 2) นาฬิกาข้อมือแบบใหม่ จำนวน 2 แบบ 3) พวงกุญแจสำหรับสุภาพสตรีรูปแบบใหม่ จำนวน 5 แบบ (ภาพที่ 3) ดังนี้ ในกรณีของนาฬิกาข้อมือรูปแบบใหม่ทั้ง 12 แบบ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีควมสวยงาม คิดเป็นร้อยละ 35.14 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีความเหมาะสมในด้านต่างๆ คือ ในด้านราคา ร้อยละ 77.03 ด้านรูปแบบ ร้อยละ 77.03 ด้านสี ร้อยละ 71.67 ด้านขนาด ร้อยละ 6.57 ด้านการตกแต่ง ร้อยละ 77.03 และมีประโยชน์ในการใช้งานที่เหมาะสม ร้อยละ 95.95 ในกรณีของนาฬิกาข้อมือแบบใหม่ทั้งสองแบบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีผลิตภัณฑ์มีความทันสมัย ร้อยละ 30.00 มีความเหมาะสมในด้านราคา ร้อยละ 60.00 ด้านสี ร้อยละ 80.00 ด้านขนาด ร้อยละ 60.00 ด้านการตกแต่ง ร้อยละ 60.00 และมีประโยชน์ในการใช้งานที่เหมาะสม ร้อยละ 80.00 แต่รูปแบบของกรอบนาฬิกายังไม่ประณีต ในกรณีของพวงกุญแจสำหรับสุภาพสตรี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีผลิตภัณฑ์มีความสวยงาม ร้อยละ 56.00 มีความเหมาะสมในด้านรูปแบบ ร้อยละ 100.00 ด้านสี ร้อยละ 92.00 ด้านขนาด ร้อยละ 60.00 ด้านการตกแต่ง ร้อยละ 80.00 และมีประโยชน์ในการใช้งานที่เหมาะสม ร้อยละ 69.00 แต่ส่วนใหญ่เห็นว่ามีราคาแพงเกินไป

ข้อมูลจากการทดสอบตลาดข้างต้นได้ช่วยให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี สามารถนำไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดมากขึ้น ซึ่งไม่เพียงแต่การจำหน่ายภายในประเทศเท่านั้น ภายหลังโครงการสิ้นสุดลงแล้ววิสาหกิจได้นำผลิตภัณฑ์ไปจำหน่ายที่ประเทศเวียดนามและสาธารณรัฐประชาชนจีนอย่างได้ผลดีอีกด้วย

5.3 การประเมินผลความสำเร็จของโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

การดำเนินงานของโครงการของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี สามารถบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของโครงการ (KPIs) 4 ประการ คือ 1) การมีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 27 ของรายได้ต่อเดือน (ไม่รวมรายได้จากการจำหน่ายในต่างประเทศภายหลังโครงการสิ้นสุดลง) ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 15 2) ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาช่องทางการจำหน่ายได้ 1 ช่องทาง ภายหลังเมื่อสิ้นสุดโครงการ กล่าวคือ สามารถจำหน่ายในต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศเวียดนามและสาธารณรัฐประชาชนจีน 3) ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการมีความสามารถในการเชื่อมโยงกับชุมชนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากยอดขายของกลุ่มเพิ่มมากขึ้น จากการขายผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ออกแบบและพัฒนาขึ้น ส่งผลให้แรงงานภายในชุมชนมีรายได้จากการผลิตสินค้าให้กับวิสาหกิจเพิ่มมากขึ้น แสดงให้เห็นว่า วิสาหกิจมีการพัฒนาศักยภาพสู่การเป็น SMEs มากขึ้น รวมทั้งได้เรียนรู้ด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์และการทดสอบตลาดผ่านการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับคณะผู้วิจัย ตลอดจนการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเพิ่มปริมาณการผลิตเพื่อเสริมศักยภาพดังกล่าว และ 4) ผู้เข้าร่วมโครงการของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจจากการเข้าร่วมโครงการยกระดับผู้ประกอบการ OTOP ที่มีศักยภาพก้าวไปสู่ SMEs กิจกรรมดำเนินการตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.6 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 85 เนื่องจากการดำเนินงานโครงการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ค่อนข้างจำกัด โดยมีสาเหตุมาจาก

การที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจประสบปัญหาน้ำท่วมหนักในปลายปี พ.ศ. 2554 วิสาหกิจจึงมีปัญหาต่างๆ ที่ต้องแก้ไขเสียก่อน ทำให้เริ่มดำเนินงานโครงการนี้ล่าช้าและในบางครั้งการดำเนินงานไม่ค่อยต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในด้านการเข้าใจและการรู้จักสมาชิกในวิสาหกิจชุมชนสูงที่สุด โดยหลังจากโครงการสิ้นสุดลงวิสาหกิจได้นำผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมาไปจำหน่ายที่ประเทศเวียดนามและสาธารณรัฐประชาชนจีนได้อย่างประสบความสำเร็จ

6. สรุปและอภิปรายผล

การนำแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชนมาดำเนินการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนให้ก้าวไปสู่การเป็น SMEs ในอนาคต และสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ SMEs ให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี โดยผ่านการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ช่วยให้วิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี มีแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในปีงบประมาณ 2554-2558 เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานพัฒนา เพื่อก้าวไปสู่การเป็น SMEs นอกจากนี้คณะวิจัยได้ชี้แจงเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ SMEs ให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขัน โดยใช้ระบบเพชรตามองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยการผลิต 2) ด้านอุปสงค์ 3) ด้านอุตสาหกรรมสนับสนุนและเกี่ยวเนื่อง และ 4) ด้านยุทธศาสตร์โครงสร้าง และสภาพการแข่งขัน ทำให้วิสาหกิจได้ทราบระดับศักยภาพในการแข่งขันว่าอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือได้คะแนนคิดเป็นร้อยละ 45.45

การดำเนินงานตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนซึ่งวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี ได้คัดเลือกโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบใหม่จำนวน 19 แบบ ได้แก่ นาฬิกาข้อมือ จำนวน 12 แบบ นาฬิกาแขวนผนัง จำนวน 2 แบบ และพวงกุญแจสำหรับสุภาพสตรี จำนวน 5 แบบ มีการทดสอบตลาดจำนวน 3 ครั้ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบใหม่ทั้งหมด 19 แบบ มีความสวยงาม มีความเหมาะสมในด้านรูปแบบ สี ขนาดการตกแต่งและมีประโยชน์ในการใช้งาน ยกเว้นนาฬิกาแขวนผนังที่รูปแบบของกรอบยังไม่ประณีต และผลิตภัณฑ์พวงกุญแจสำหรับสุภาพสตรีมีราคาแพงเกินไป ข้อค้นพบดังกล่าวนี้จะช่วยให้วิสาหกิจพัฒนา ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกำหนดราคาขายได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของผู้ซื้อต่อไป

การดำเนินงานโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรีสามารถบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของโครงการ (KPIs) 4 ประการ คือ 1) การมีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 27 ของรายได้ต่อเดือน (ไม่รวมรายได้จากการจำหน่ายในต่างประเทศภายหลังโครงการสิ้นสุดลง) ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 15 2) ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาช่องทางการจำหน่ายได้ 1 ช่องทางภายหลังเมื่อสิ้นสุดโครงการ กล่าวคือ สามารถจำหน่ายในต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศเวียดนามและสาธารณรัฐประชาชนจีน 3) ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการมีความสามารถในการเชื่อมโยงกับชุมชนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากยอดขายของกลุ่มเพิ่มมากขึ้นจากการขายผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ออกแบบและพัฒนาขึ้น ส่งผลให้แรงงานภายในชุมชนมีรายได้จากการผลิตสินค้าให้กับวิสาหกิจเพิ่มมากขึ้น

ผู้เข้าร่วมโครงการของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจจากการเข้าร่วมโครงการยกระดับผู้ประกอบการ OTOP ที่มีศักยภาพก้าวไปสู่ SMEs กิจกรรมดำเนินการตามแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.6 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 85 เนื่องจากการดำเนินงานโครงการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ค่อนข้างจำกัดโดยมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจประสบปัญหาน้ำท่วมหนักในปลายปี พ.ศ. 2554 วิสาหกิจจึงมีปัญหาต่างๆ ที่ต้องแก้ไขเสียก่อน ทำให้เริ่มดำเนินงานโครงการนี้ล่าช้าและในบางครั้งการดำเนินงานไม่ค่อยต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในด้านการเข้าใจและการรู้จักสมาชิกในวิสาหกิจชุมชนสูงที่สุด

อย่างไรก็ตาม ผลการดำเนินงานโครงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี สอดคล้องกับงานของ Hashim (2000) ที่ระบุลักษณะเฉพาะขององค์กรที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่สามารถรักษาความได้เปรียบขององค์กรไว้ได้ ในกรณีของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี สามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ และสามารถเพิ่มช่องทางจำหน่ายได้ในตลาดต่างประเทศ คือ เวียดนาม และสาธารณรัฐประชาชนจีน ทำให้สามารถรักษาความได้เปรียบในการผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีความละเอียด ประณีต และมีการเสริมสร้างความสามารถในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ทำให้มีศักยภาพและขีดความสามารถใน

การแข่งขันมากขึ้น โดยเฉพาะในต่างประเทศซึ่งถือว่าเป็นตลาดใหม่ของวิสาหกิจชุมชน

7. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

จากผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้วิสาหกิจมีความสามารถในการแข่งขันและดำเนินธุรกิจในรูปแบบ SMEs ได้อย่างยั่งยืนด้วยตนเองต่อไป โดยการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชนที่ได้จัดทำในปีงบประมาณ 2553 อาทิเช่น 1) การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะด้านการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) เนื่องจากวิสาหกิจมีเว็บไซต์เพื่อจัดจำหน่ายอยู่แล้ว แต่ควรมีการปรับปรุงโดยการเพิ่มข้อมูลลงบนเว็บไซต์ เช่น รูปภาพ ราคาผลิตภัณฑ์ เป็นต้น อีกทั้งวิสาหกิจควรเรียนรู้การจัดการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร นอกจากนี้ วิสาหกิจควรมีการจัดทำระบบการจัดทำบัญชีงบกระแสเงินสดและงบกำไรขาดทุน เพื่อรองรับการขยายตัวของวิสาหกิจ 2) การพัฒนาด้านการตลาด วิสาหกิจควรมีการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายให้มากขึ้น เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าที่ออกแบบและพัฒนารูปแบบใหม่ และส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้บุคคลทั่วไป รู้จักสินค้ารูปแบบใหม่ รวมทั้งศึกษาวิจัยตลาดทั้งตลาดภายในประเทศและตลาดต่างประเทศ เพื่อวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Product Position) ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการขยายตลาดต่อไป และ 3) การพัฒนาด้านปัจจัยการผลิต วิสาหกิจมีความขาดแคลนแรงงานในการผลิตค่อนข้างมาก ทำให้กำลังการผลิตสินค้ามีน้อยกว่าความต้องการของตลาด จึงสูญเสียโอกาสในการเพิ่มยอดขาย ดังนั้น วิสาหกิจควรมีการพัฒนาแรงงานเดิมเพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพในการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันควรมีการพัฒนาแรงงานใหม่เพื่อเพิ่มจำนวนแรงงานรองรับการขยายกำลังการผลิตที่ต้องเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับกับความต้องการสินค้าที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ซึ่งเป็นที่ต้องการของตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ การพัฒนาดังกล่าวอาจดำเนินการในรูปแบบศูนย์เรียนรู้อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์จากลูกปัด ซึ่งอาจจะนำไปสู่การพัฒนาปัจจัยการผลิตอย่างครอบคลุมมากขึ้น ไม่เพียงแต่การพัฒนาแรงงานเท่านั้น หากรวมถึงการเป็นแหล่งจำหน่ายวัตถุดิบในการผลิต การเป็นสถานที่แสดงสินค้าและจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากลูกปัดอย่างครบวงจร

8. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สนับสนุนทุนในการวิจัย

9. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมการพัฒนาชุมชน. (2552). ไทยโอท็อป

(ThaiOTOP). (Online) ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2553, จาก <http://61.19.244.12/thaiotop/index.php>

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2542). การวิจัย ประเมินผล หลักการ และกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ที พี เอ็นเพลส.

วิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี. (2555). **ประเภทผลิตภัณฑ์เดิมของวิสาหกิจชุมชนเครื่องประดับแฟชั่น จังหวัดนนทบุรี**. สัมภาษณ์ คุณลดาวัลย์ สันติบุตร 1 กุมภาพันธ์ 2555.

สุมาลี สันติพลวุฒิ และคณะ. 2553. **โครงการการ ติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาการรวมกลุ่มและเชื่อมโยงอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สุมาลี สันติพลวุฒิ และคณะ. (2554). **โครงการยกระดับผู้ประกอบการ OTOP ที่มีศักยภาพก้าวไปสู่ SMEs: กิจกรรมการประเมินศักยภาพและการจัดทำแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชน**. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรชัย รัตนกิจตระกูล. (2536). **ยุทธการธุรกิจระหว่างประเทศ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น อ้างถึง Porter, M. E. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. New York: Free Press.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ อ้างถึง Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 8th Edition. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.

ภาษาอังกฤษ

- Apibunyopas, P. (2007). **Thai SME's Critical Success Factors: A Case Study of ABC Furniture Company Limited.** Faculty of Business Administration, Kasetsart University.
- Bhutta, M. K. S., Rana, A. I. and Asad, A. (2008). Owner Characteristics and Health of SMEs in Pakistan. **Journal of Small Business and Enterprise Development**, 15 (1): 130-149.
- Hashim, M. K. (2000). A Proposed Strategic Framework for SMEs' Success. **Malaysian Management Review**, 35(2): 32-43.
- Kotler, P. (1994). **Marketing management: Analysis, Planning, Implementation and Control.** 8th Edition. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
- Porter, M. E. (1990). **The Competitive Advantage of Nations.** New York: Free Press.

ผลของวิธีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบนำตนเองที่มุ่งเน้นการอ่านเอาเรื่องต่อความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ

The Effect of Self-Directed English Learning on Learner Autonomy Development of MBA Students

Rosukhon Swatevacharkul¹

บทคัดย่อ

ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองถือว่าเป็นเป้าหมายสำคัญสูงสุดของการศึกษาเนื่องจากนำไปสู่การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้เรียนจึงควรต้องได้รับการฝึกฝนให้พัฒนาคุณลักษณะดังกล่าวและการเรียนรู้แบบนำตนเอง (SDL) คือวิธีการหนึ่งในหลายวิธีการเรียนที่ตอบสนองเป้าหมายการศึกษาข้อนี้ได้ วัตถุประสงค์การวิจัยนี้คือ เพื่อตรวจสอบผลของวิธีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบนำตนเองที่มุ่งเน้นการอ่านเอาเรื่อง ต่อความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองและขนาดอิทธิพล พลวิทย์คือ นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ (MBA) จำนวน 29 คน ที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมผสานแบบแผนรองรับภายในโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในการเก็บข้อมูล แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับและมี 53 ข้อ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ “ทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง” “ความเต็มใจในการเรียน” “ความมั่นใจในการเรียน” “แรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ” “ศักยภาพในการเรียนรู้ด้วยตนเอง” “กลยุทธ์การอ่านแบบปริชาน” และ “กลยุทธ์การอ่านแบบอภิปริชาน” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย t-test แบบ dependent samples แสดงให้เห็นว่า โดยเฉลี่ยความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพลวิทย์ก่อน SDL (ค่าเฉลี่ย 3.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30) และหลัง SDL (ค่าเฉลี่ย 3.70 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p > 0.05$) จึงไม่มีค่าขนาดอิทธิพล จากการตรวจสอบรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้น ด้าน “ความมั่นใจในการเรียน” และ “กลยุทธ์การอ่านแบบปริชาน” ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางบทความอภิปรายถึงนัยของข้อค้นพบและการนำผลวิจัยไปใช้ รวมทั้งข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

คำสำคัญ : ภาษาอังกฤษ ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ การอ่านเอาเรื่อง การเรียนรู้แบบนำตนเอง

¹ Assistant Professor, English Department, Faculty of Arts, Dhurakij Pundit University.

Abstract

Learner autonomy is unanimously regarded as the utmost crucial pedagogical goal for education since it leads to effective and life-long learning. Learners, thus, should be trained to develop their autonomy, and self-directed learning (SDL) is one of the many approaches to fulfil this educational purpose. The objectives of this study were to investigate the effect of self-directed English learning focusing on reading comprehension on a development of learner autonomy of MBA students and its effect size. The subjects were 29 MBA students of Dhurakij Pundit University, Bangkok. The study took the form of an embedded mixed methods design using a questionnaire to collect quantitative data, and semi-structure interview to gather qualitative data. Having 7 domains, the 53 5-point Likert scale statements questionnaire composes of “attitudes towards learner autonomy”, “willingness to learn”, “self-confidence to learn”, “English learning motivation”, “capacity to learn autonomously”, “cognitive reading strategy”, and “metacognitive reading strategy”. Based on the dependent samples t-test, the findings revealed that, on average, learner autonomy of the subject students before the SDL ($M = 3.56$, $SD = 0.30$) and that after the SDL ($M = 3.70$, $SD = 0.39$) is not significantly different ($p > 0.05$). Consequently, there is no effect size. Investigating each learner autonomy domain, it was found that every domain is at a high level, except “self-confidence” and “cognitive reading strategies” which are at a moderate level. Implications and applications are discussed, and recommendations were provided for further research.

Keywords : English, learner autonomy, MBA students, reading comprehension, self-directed learning

1. Introduction

Language learning outside the classroom provides learners with more exposure to English, and it requires individual learners to take control over their own learning without a presence of a teacher. However, without this independent learning quality and effective self-regulatory strategies, students would not be able to benefit from outside class opportunities (Kormos & Csizer, 2014). It is argued that the development of such learning capacity is beneficial to language learning. This capacity can be developed by providing learners with opportunities to engage in modes of learning that aim at fostering learner autonomy through practices (Benson, 2001).

Besides an active role of learners in a learning process, learner autonomy development entails a crucial role of teachers who have an attempt and effort to foster learner autonomy. However, as pointed out by Benson, fostering autonomy does not imply any particular approach to practice or a particular way of organizing the process of teaching and learning, but any practice that aims to encourage or enable learners to take greater control of any aspect of their learning can be considered a means of promoting autonomy. Therefore, this study employed self-directed learning (SDL) as a means to develop learner autonomy.

2. Objectives of the Study

2.1 To investigate the effect of SDL on a development of learner autonomy of MBA students.

2.2 To study its effect size.

3. Research Questions

3.1 What is the effect of SDL on a development of learner autonomy of MBA students?

3.2 If so, how large is its effect size?

4. Hypothesis

A development of learner autonomy of MBA students will significantly increase after the SDL.

5. Review of Related Literature

5.1 Learner Autonomy

The term “learner autonomy” has been differently defined. Holec (1981: 3) defines it as ‘to take charge of one’s learning’ as ‘to have, and to hold, the responsibility for all the decisions concerning all aspects of this learning’, that is, ‘determining the objectives; defining the contents and the progressions; selecting methods and techniques to be used; monitoring the procedure of acquisition properly (rhythm, time, place, etc.); and evaluating what has been acquired’. Holec’s definition relates to metacognitive aspects but appears to be exclusive of cognitive dimensions. As autonomy involves many aspects; therefore, Benson (1997: 25) states that three basic definitions of language learning autonomy are described, i.e.: 1. autonomy as the act of learning on one’s own and the technical ability to do so; 2. autonomy as the internal psychological capacity to self-direct one’s own learning; 3. autonomy as control over the content and processes of one’s own learning.

Benson elaborates that the first two definitions imply some type of change while the third one relates to a political sense. Learner autonomy is an attribute of a learner’s approach to the learning process, and it cannot be taught but fostered, and there are several learning approaches to promote learner autonomy (Benson, 2011). The view of Benson on autonomy is in relation to the view of Little (1990) who demonstrates that learner autonomy is basically a psychological relation of the learner to the content and learning process. This can be recognized from varying learning behaviors. These behaviors are considered as a capacity to detach, perform critical reflection, make decision, and act independently.

5.2 Components of Learner Autonomy

It has been seen that autonomy involves learners’ “responsibility” to take charge of their own learning (Holec, 1981) and “ability” to do so

(Benson, 1997). Littlewood (1996) supports that such ability depends on knowledge about choices that have to be made from the alternatives, and necessary skills for exercising appropriate choices. He also argues for the importance of “willingness”. Learners cannot be autonomous relying only on their independent ability. Rather, they need to be willing to take responsibility for their own learning. Willingness to take responsibility for the choices required can be urged by motivation and confidence. Learners need to be motivated and feel confident to execute their learning on the autonomous basis. The notions of ‘ability’, ‘willingness’, and ‘motivation’ are central as the components of autonomy (Holec, 1981).

The ideas of “right” and “freedom” to learn also emerge and are considered crucial elements of learner autonomy. According to Lynch (2001: 390-391), right well reflects freedom to learn. Lynch points out that autonomy

“... is often described in terms of learners’ degree of freedom to select, practice and act within the confines of the language teaching instruction, rather than their capacity to continue to learn English in their daily interaction with the academic discourse community”.

Supported by Little (1990), although autonomy entails freedom, the difference lies in terms of degrees of freedom. Freedom of autonomous learners must be always constrained by dependence of the learners on support and co-operation with other people (Little, 1997). This demonstrates a social dimension of learner autonomy.

Little and Dam (1998) assert that freedom has a strong implication on learning since it can be freedom from the teacher’s control, from the curriculum’s constraints, or from being forced to learn. However, in their view it is the freedom from the learner’s self. Learners are capable of being more effective learners no matter what their innate

capacity is. It is crucial that each learner is empowered to develop his or her learner autonomy.

It is noticeable that the term ‘autonomy’ is dealt with various definitions; therefore, autonomy is semantically various and complex (Little & Dam, 1998). According to Benson (2011), autonomy refers to an attribute of a learner, and it can be developed in various modes of learning which more or less are self-directed (Benson, 2001: 110). Nonetheless, an assumption is that autonomy can be developed through participation in self-directed modes of learning.

In this study, learner autonomy refers to a capacity to take control of a student’s own learning of English by determining learning goals, selecting learning contents and reading materials, monitoring a learning procedure, and evaluating learning progress. Learner autonomy is fostered by SDL outside the classroom. SDL will be reviewed in the next section.

5.3 Self-Directed Learning (SDL)

The learner-centeredness perspectives which emphasize SDL grow largely from the ideas addressed by the scholars in the area from humanistic psychology (Brockett & Hiemstra, 1993). Carl Rogers advocates that all human beings have a tendency to move towards completion or fulfillment of potential (actualizing tendency). Individuals have the creative power within themselves to solve problems, change their self-concepts, and become increasingly self-directed. The individuals have the source of psychological growth and maturity within themselves.

Knowles (1975: 18) defines SDL as: “In its broadest meaning, ‘self-directed learning’ describes a process by which individuals take the initiative, with or without the assistance of others, in diagnosing their learning needs, formulating learning goals, identifying human and material resources for learning, choosing and implementing appropriate

learning strategies, and evaluating learning outcomes”.

According to Guglielmino (1977: 73), characteristics of a highly self-directed learner are as follows: “... is one who exhibits initiative, independence, and persistence in learning; one who accepts responsibility for his or her own learning and views problems as challenges, not obstacles; one who is capable of self-discipline and has a high degree of curiosity; one who has a strong desire to learn or change and is self-confident; one who is able to use basic study skills, organize his or her time, set an appropriate pace for learning, and to develop a plan for completing work; one who enjoys learning and has a tendency to be goal-oriented”.

Likewise, Nunan and Lamb (1996) define self-directed learners as those who are able to make informed choices about what to learn and how to learn. Making informed choices requires knowledge and skill. Acquiring SDL skills is one of the major educational purposes, which will lead to life-long learning. Educators, therefore, need to help learners to develop attitudes that learning is a lifelong process (Knowles, 1976 cited in Williams & Burden, 1997). Helping language learners learn how to learn involves teaching learning strategies. As Oxford (1990) points out, language learning strategies promote greater overall self-direction for learners who know how and when to use strategies. Arguably, learning strategies need to be explicitly taught or trained.

In this study, SDL is the learning approach utilized to foster learner autonomy. Operationally, SDL refers to a practice of an independent learning of English outside the classroom of individual students. SDL requires them to practice reading English on a weekly basis for their better reading comprehension ability. To do so, they have to plan for a weekly short-term reading goal, read English materials of their own selection, summarize what

they read, reflect on their learning, and set a future plan.

It should be noted that this paper is a part of the research project that also aimed to investigate the effects of SDL on English reading comprehension ability of the MBA students. Elsewhere, it was found that, on average, English reading comprehension ability of the subject students before the SDL ($M = 12.30$ (out of 20), $SD = 2.76$), and that after the SDL ($M = 13.33$, $SD = 3.30$) is significantly different ($p = 0.02$). This means that, on average, English reading comprehension ability of the students in the post-test significantly increases from the pre-test.

6. Research Methodology

6.1 Subject

29 MBA students at Dhurakij Pundit University (DPU) were the subject. Among them, 26 were Thai, and 3 were Chinese. Females were triple male students, and they had mixed English proficiency. Their ages ranged from 23 to 42 years.

6.2 The Setting of the Study

The study took place at DPU located in Bangkok, Thailand which provides an MBA (Master of Business Administration) program with two majors, that is, Business Administration and ASEAN Business. The curriculum requires students who could not pass the standardized test, namely TOEFL, IELTS, TOEIC, or DPU-GET (the in-house test), at the level required by the program to take a foundation English for academic purposes course which focuses on English reading comprehension skills. The 3-credit course, based on a satisfactory/unsatisfactory basis, aims to improve reading and writing skills of the students. The first half of the course trains students on reading strategies and techniques, namely using an English dictionary, using context clues to guess unknown word meanings, pronoun referencing, skimming, and scanning. Prior to these lessons, English sentence structures are reviewed. After a development of English reading ability, writing skills

are then focalized during the second half of the course.

The class was run in the summer semester for 8 consecutive weeks from June to July, 2014. Students were required to attend a 3 hour class on Saturday and Sunday from 13.00-16.00.

Since the students' English proficiency was diverse and ranged from basic to pre-intermediate levels, the teacher/researcher attempted to improve their English reading comprehension ability by exploiting out-of-class learning. To do so, learner autonomy was fostered through SDL outside the

classroom. A provision of opportunities to practice SDL outside the classroom by taking control of students' own learning should enhance their learner autonomy that will enable them to become more autonomous, which in turn, improve their language learning. To equip students with learning tools for their SDL, a learner training scheme inclusive of the concept of learner autonomy and SDL (psychological aspect) and reading strategies including cognitive and metacognitive strategies (methodological aspect) were organized at the outset of the course. Figure 1 displays the conceptual framework.



Figure 1 The conceptual framework

6.3 Research Design and Procedure

This research project took a form of an embedded mixed methods design with a variant of the embedded experimental model. This model is defined by having qualitative data embedded within an experimental design (such as a true experiment or quasi-experiment). The priority of this model is established by the quantitative, experimental methodology, and the qualitative dataset is subservient within that methodology (Creswell, 2007: 69). As for the primary purpose, this mixed methods study aimed to investigate the effect of SDL on learner autonomy using One-Group Pretest-

Posttest Design (O1 X O2) under a pre-experimental research design. Data were gathered quantitatively using a questionnaire to investigate learner autonomy of the MBA students, which were hypothesized to be significantly increased after performing SDL outside the classroom. A secondary purpose was to gather qualitative interview data that would explore how SDL helps MBA students develop learner autonomy. The secondary database was to gain insights and provide support for the primary purpose. The embedded experimental model of this study is displayed in Figure 2.

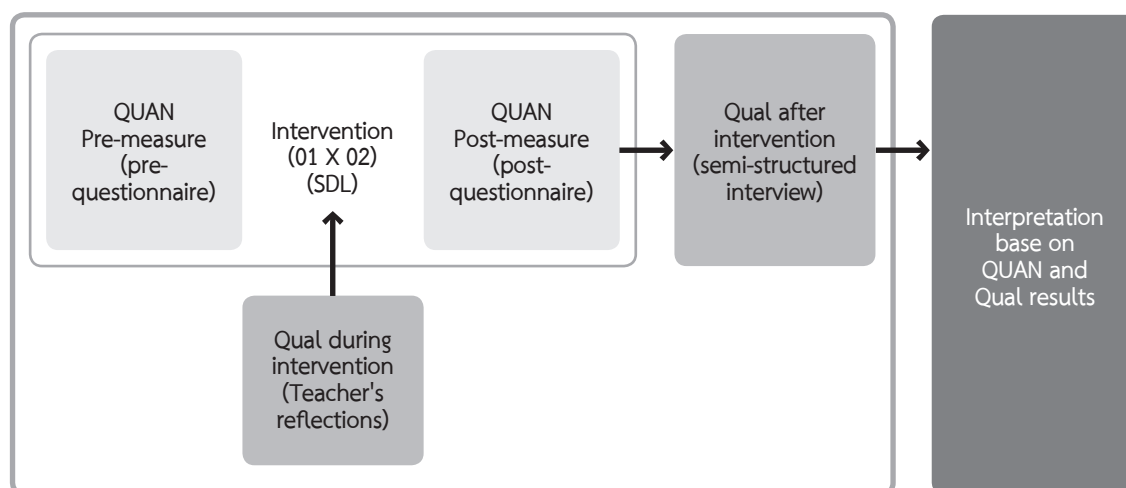


Figure 2 The Embedded Experimental Model

6.4 Instruments

The two important research tools to collect the data are a questionnaire and a semi-structured interview. They were in a Thai language.

6.4.1 Questionnaire

The 5-point Likert scale questionnaire with two parts of totally 53 statements (Swatevacharkul, 2006) was used to collect data. The questionnaire, designed to measure attitudes, characteristics, and skills related to learner autonomy and strategic English reading, finds its content validity of 0.80, and its 0.84 reliability was reported. Part one deals with learner autonomy consisting of “attitudes towards learner autonomy” (8 statements), “willingness to learn” (6 statements), “self-confidence to learn” (5 statements), and “English learning motivation” (6 statements). This part is in relation to the psychological preparation, which aims at investigating students’ development of learner autonomy. The second part includes “capacity to learn autonomously” (7 statements), “cognitive reading strategy” (10 statements), and “metacognitive reading strategy” (11 statements), which corresponded to the methodological preparation. This part, therefore, aims at obtaining information on students’ behaviors regarding their SDL outside

a classroom in relation to the use of learning strategies in general and reading strategies. The evaluation criteria of the questionnaire were as follows: 0.00 - 1.50 means learner autonomy is ‘very low’, 1.51 - 2.50 ‘low’, 2.51 - 3.50 ‘moderate’, 3.51 - 4.50 ‘high’, and 4.51 - 5.00 ‘very high’.

6.4.2 Semi-Structured Interview Schedule

A semi-structured interview was conducted with 5 Thai students: 3 female and 2 male students. They were purposively selected for semi-structured interviews. Some questions were:

What does learning a foreign language (English) mean to you, at the moment and previously?; Who or what involve in the learning process?; What do you think about how you should learn in order to be successful in language learning?; Do you think you have done well or are successful in learning English? Why?

6.4.3 Pedagogical Instruments

A record of work and reading strategy checklist are the two pedagogical instruments. The former consisting of My learning goal, What I have done, What I have learned, Reflections on usefulness and problems, and Future plans (Benson, 2011: 71) required each student to reflect on his or her SDL on a weekly basis, while the reading strategy

checklist is a 3-point Likert scale of 20 reading strategy statements consisting of both cognitive and metacognitive strategies (Swatevacharkul, 2006). Students rated on each statement after finishing their SDL of each week. Checking records of work and reading strategy use, the teacher wrote her reflections on a weekly basis regarding the students' SDL. Taken and adapted from Benson (2011: 71), a Record of Work is composed of these items:

My learning goal (Tell your goal of reading comprehension practice); What I have done (Describe activities and write down the title of any material you have used); What I have learned (Summarize what you think you have learned in a few words and write your own sentences from the selected 5 words appearing in the reading text); Reflections (Comment on how useful and enjoyable your activities were. Any problems?); Future plans (Note down next activity and when you will do it. Also, note any changes to your goal or plan); and Teacher's feedback (a space for the teacher to write her feedback).

6.5 Data Collection Procedure

Week 1: Students received learner training which refers to a preparation program for students to perform SDL outside of class. It aimed to prepare students psychologically and methodologically. The psychological preparation introduced the concept of learner autonomy and SDL with a focal aim to create favorable attitudes towards learner autonomy fostered by SDL. Positive attitudes, willingness, self-confidence, and motivation to learn autonomously outside a class room must be appreciated by the students. The methodological preparation explicitly taught reading strategies inclusive of cognitive and metacognitive strategies. The psychological preparation was carried out in the first session. However, the reading strategy training had been

continued for 4 consecutive weeks from weeks 1 to 4. It must be noted that students completed the questionnaire after the learner training during week 1.

Weeks 1-7: Each student performed SDL outside a classroom for 7 consecutive weeks. Each week they decided on what to read, and selected a reading material of their own interest. They had freedom to choose a type, a level of difficulty, and a length of a reading text as SDL was carried out under their own direction (Benson, 2011). Then, they did reading and completed a Record of Work and rated on a 3-scale Reading Strategy Checklist. In class on every Saturday, they submitted the SDL task which comprised a Record of Work, Reading Strategy Checklist, and a reading material in a portfolio. They received their portfolio back and a feedback from a teacher/researcher next Saturday. In week 8, they submitted the portfolio having all of the 7 pieces of SDL tasks. A score of 20% was allotted for the SDL project. Each week the teacher provided written feedback regarding any aspects of the student's SDL on a space for Feedback of a Record of Work. In class, the teacher personally talked informally to each student on his or her SDL. Verbal advice on any aspects of their SDL was provided if needed.

Week 8: The students completed the questionnaire and were requested to express their opinions on a Learning Summary and Evaluation Sheet. They wrote their opinions in Thai in order to prevent any language barrier on their opinion, thought, and ideas.

7. Data Analysis and Results

The dependent samples t-test was calculated to test the hypothesis, and the findings are shown in Table 1.

Table 1 The Effect of SDL on a Development of Learner Autonomy

Questionnaire	Mean	SD	df	t	Sig. (2-tailed)
Pre-questionnaire	3.56	0.30	28	1.98	0.06
Post-questionnaire	3.70	0.39			

$P > 0.05$

Table 1 shows that $0.05t_{28} > 1.98$, and the hypothesis was rejected. Therefore, on average, learner autonomy of the subject students before the SDL ($M = 3.56$, $SD = 0.30$) and that after the SDL project ($M = 3.70$, $SD = 0.39$) was not significantly different ($\alpha = 0.05$). This means that, on average,

learner autonomy of MBA students was at a high level and not significantly increased from the pre-questionnaire. Therefore, there was no effect size. Further analysis of each domain of learner autonomy was carried out, and the findings were as follows (Table 2).

Table 2 Comparison of each Domain of Learner Autonomy

Learner Autonomy /Domain	Pre-Questionnaire			Post-Questionnaire			df	t	Sig. (2-tailed)
	Mean	SD	Meaning	Mean	SD	Meaning			
Attitudes towards learner autonomy	4.01	0.39	high	3.96	0.52	high	28	-0.68	0.50
Willingness to learn	3.78	0.34	high	3.82	0.36	high	28	0.53	0.60
Self-confidence to learn	3.10	0.40	moderate	3.19	0.68	moderate	28	0.76	0.46
Learning motivation	3.63	0.60	high	3.97	0.10	high	28	4.17	0.00*
Capacity to learn autonomously	3.70	0.49	high	3.93	0.55	high	28	2.11	0.04**
Cognitive strategies	3.23	0.33	moderate	3.33	0.39	moderate	28	1.10	0.28
Metacognitive strategies	3.51	0.57	high	3.73	0.72	high	28	1.59	0.12

* $P < 0.01$ / ** $p < 0.05$

As can be seen from Table 2, SDL has more or less the same effects on the five domains of learner autonomy, which will be the focus of discussion of this paper. There are two domains, that is, motivation to learn English and capacity to learn autonomously, showing a significant difference after the SDL project. However, this is not reported here due to a space limitation.

8. Discussion

It was found that learner autonomy is not significantly different after the SDL project. Learner autonomy of the MBA subjects was high before the treatment using SDL. The findings support Benson's (2001) argument that an assumption can be made that autonomy can be developed through participation in self-directed modes of learning, but it cannot be assumed that autonomy is a consequence of performing SDL. The explanations might be as follows.

8.1 The Nature of Adult Learners

Adult learners are autonomous, independent, and self-reliant, who are self-directed towards goals (Cercone, 2008). The subjects were seen at the very beginning of the course to be highly autonomous, who are ready to take control of their own learning. The evidence from the interviews clearly supports the quantitative findings. The subject students conceived that in the language learning process the students themselves are the most important, although they agreed that several things involve in the learning process, namely learning media, interesting activities, and teachers. Some excerpts are as follows.

“I think teachers must provide guidance if students’ foundation is not strong enough. Peers are helpful in increasing my knowledge. Social media are important as learning tools, such as Google and the Internet. It’s beneficial for translation. However, everything depends on us (students). We must be attentive and try to understand what we learn. If we’re not attentive to learn, we’ll forget it. Also, we can do self-study. I must pay attention and practice on a regular basis”. (Female, no. 1)

“It’s me, as the most important. I must be attentive, determined, and able to find time to learn. Next is a teacher, followed by foreign friends so that we can talk English”. (Female, no. 2).

The excerpts above suggest that in order to be successful in language learning, students need to practice and try to use the language being learning, and this clearly reflects their perception towards successful foreign language learning. Practice and use is the key to success. Use of the language being learning is a characteristic of autonomous learner (Little, 1990; Pemberton & Cooker, 2012: 214). Autonomy is a means to use the target language for communication, and the subject students strongly realize this fact. Therefore, it can be interpreted that the subject students, as being graduate working students, are aware of their

own learning responsibility and highly ready to exercise their autonomy to use the target language. This calls for an emphasis on use of the language in any courses.

In addition, the nature of the business administration field emphasizes critical thinking and analytical skills, as empirically revealed by the interview excerpt. These qualities are pivotal for being autonomous learners. Some interview excerpts are as follows:

“I must give more time to learn English and read. I’ve studied business administration. This field of study focuses on thinking and planning. SDL gives me a new perspective. I was the one who rarely read English, but now I read it. And finally, I can see what appear on the English lessons from my reading texts. The course lessons are for practice, but the real thing is the reading texts for SDL. I’m able to read faster with better understanding. When I encounter new words, I try to interpret their meanings without consulting a dictionary”. (Male: no. 1)

The findings clearly show the relationships between adult maturity and learner autonomy. The subject students are autonomous, who view that they are the key agents in the language learning process, and practice is the key to language learning success. As adult learners in the business field, they have been trained for critical thinking skills which is also a characteristic of autonomous learners. With their autonomy, they may develop highly positive attitudes towards learner autonomy and high willingness to direct their own learning.

8.2 Learner Training

In this study, based on the justification that learner training is the promising prerequisite for the SDL to train students to become autonomous learners who take more responsibility for their own language learning and become more effective English learners who understand more of learning and acquire skills and knowledge that are necessary

to perform their SDL as per their learning goal (Ellis & Sinclair, 1989; Tudor, 1996), students were given both psychological and methodological preparations. Therefore, learner training is believed to play a significant role on the subject students' high autonomy at the outset of the experiment.

Furthermore, the questionnaire measurement of autonomy was conducted after the psychological preparation during the first week. This may help students explicitly understand the concepts of SDL and learner autonomy, and perceive the value of both things at the outset of the course. The empirical evidence shows that all students value SDL since it contributes to their improved reading skills and abilities. Moreover, learner training possibly withdraws all the false perceptions of learning experiences of the students and their role in language learning. As Holec (1981) mentioned, this process deals with the psychological aspect of learners since it aims at changing their attitudes towards learning and their role as well as confidence to make self-assessment of their learning performance.

The implication is on the benefits of learner training and a necessity to get students fully prepared for their own learning. In any SDL or self-study program, learner training consisting of both psychological and methodological preparations must be incorporated at the very beginning of the course.

8.3 Time Factor

Related to the second point of discussion above, the time factor might be one more reason why SDL does not significantly increase a level of autonomy of the subject students. As a matter of fact, these students are seen to be highly autonomous since the first week of the course. Only 7-8 weeks of experiences of SDL outside a classroom may not be sufficient to increase a dramatic level of autonomy, in particular for reading abilities. Development of autonomy is a gradual process.

Likewise, the methodological aspect to take learning responsibility is also a gradual process of acquisition, that is, acquisition of knowledge and knowledge students need for such purpose. Students should learn to use tools, such as dictionaries and grammar books (Holec, 1981). Students need to practice and use learning strategies being taught for a years-long period of time to investigate the effects of learning strategy instruction (Chamot, Barnhardt, et. al., 1993; and Chamot, Robbins et al., 1993). This may be the reason why the cognitive reading strategies were seen as moderately employed by the subject students. Cognitive strategies make learners able to understand and produce a new language by many various ways, ranging from repeating to analyzing expressions to summarizing (Oxford, 1990). Compared to metacognitive skills, these cognitive skills are more difficult to develop since they require mental processing of the language. As the current findings show, metacognitive strategies were employed more frequently than the cognitive strategies.

There was evidence related to the use of cognitive reading strategies from the teacher's reflections based on a record of work of each student. Up to week 3, students still mainly relied on consulting a dictionary for unknown words meanings. Also, in week 3, some students mentioned that they would study sentence structures so as to analyze sentences more effectively. This can be interpreted that their cognitive knowledge on English grammar has not yet mastered. As research shows, cognitive strategies had the strongest influence on learning achievement, and higher proficiency EFL students use learning strategies more often than the lower ones, especially cognitive strategies (Wu, 2008). This suggests that students, particularly low achievers, need to learn and practice intensively on cognitive reading strategies.

8.4 Self-Confidence and Role of Teacher

Overall, although these adult learners are seen to be highly autonomous, their self-confidence to learn English is found to be moderate. This domain mainly asks about the extent that students want to rely on the teacher and their confidence to manage time for effective SDL. Time is a crucial factor for adult learners who work and study. The subjects admitted that busy working days hinder their SDL, and this may explain their moderate self-confidence to manage time for effective SDL.

Regarding the self-confidence to learn English by themselves, the interviews on the conception of self as a language learner revealed that individual students thought their English was not satisfactory although they felt that their reading ability was slightly improved. One male student said “I’m successful only for the first step. I can read and write sentences, but just fairly. I understand grammar, but there still are many things that I don’t understand”.

Self-confidence to learn appears to have a relationship with English ability or proficiency of learners. Existing research shows that high Thai achievers are more autonomous than the low achievers (Swatevacharkul, 2016). The English proficiency of most students participating in this current study is below the pre-intermediate level. This may be the explanation of their moderate self-confidence. Also, the questionnaire findings on this domain showed that students highly like the teacher to be their learning supporter all the time to increase their self-confidence (Mean = 3.66). Corroborated with the qualitative findings, students like to receive feedback from the teacher since it clarifies their misunderstanding of language usage and give direction on what to improve. This obviously reinforces the importance of quality feedback during the SDL process.

“The teachers’ suggestion is like the reminder of what I have to improve on and to review”. (Male: no. 2).

“... the most important thing is feedback because the teacher corrects my writing mistakes. Once we know our mistakes, we’ll improve our writing of next time”. (Female: no. 3)

“The teacher’s feedback is useful. Sometimes, we don’t know some grammatical points; the teacher will explain and give us some techniques to learn. We can use them for the next learning and even apply them for a daily use”. (Female: no.1).

The findings appear to reflect a relationship between a degree of self-confidence and cognitive strategy use. Self-confidence to read may be increased if students are able to masterly use more cognitive strategies. The implication is, thus, on a significant role of a teacher in SDL of Thai students, as a counsellor or cognitive and affective supporter of the students. A teacher can create a task value by providing cognitive and morale support. Therefore, SDL is not self-study without any involvement of a teacher. Even adult students, particularly the ones whose English is not strong, still want guidance and support from their teacher in order to improve their English abilities and strengthen their self-confidence in learning English. As Little (1997) argues, support and co-operation with other people are necessary for autonomy development.

9. Recommendations

For further research, time of the experiment should cover a longer period of time, at least a normal term of 4 months or a year so as to investigate a factor of time spent on SDL on development of learner autonomy. Additionally, this study should be replicated with subjects studying different fields of study in order to strengthen the reliability of the current findings. Investigating the relationship between learner autonomy and reading ability is also suggested.

10. References

- Benson, P. (1997). The philosophy and politics of learner autonomy. In P. Benson & P. Voller (Eds.), **Autonomy & Independence in Language Learning**. London: Longman, 18-34.
- Benson, P. (2001). **Teaching and Researching Autonomy in Language Learning**. Harlow: Longman.
- Benson, P. (2011). **Teaching and Researching Autonomy in Language Learning**. 2nd ed. Harlow: Longman.
- Brockett, R., & Hiemstra, R. (1993). **Self-Direction in Adult Learning: Perspectives on Theory, Research, and Practice**. London: Routledge.
- Cercone, K. (2008). Characteristics of adult learners with implications for online learning design. **AACE Journal**, 16(2), 137-159.
- Chamot, A.U., Barnhardt, S., El-Dinary, P.B., Carbonaro, D.C., & Robbins, J. (1993). **Methods for Teaching Learning Strategies in the Foreign Language Classroom and Assessment of Language Skills for Instruction: Final Report**. Washington, DC: ERIC Clearinghouse on Languages and Linguistics.
- Chamot, A.U., Robbins, J., & El-Dinary, P.B. (1993). **Learning Strategies in Japanese Foreign Language Instruction: Final Report**. Washington, DC: ERIC Clearinghouse on Languages and Linguistics.
- Creswell, J. (2007). **Designing and Conducting Mixed Methods Research**. California: Sage Publications, Inc.
- Ellis, G., & Sinclair, B. (1989). **Learning to Learn English: a Course in Learner Training**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Guglielmino, L. (1977). **Development of the Self-Directed Learning Readiness Scale**. Doctoral dissertation, University of Georgia.
- Holec, H. (1981). **Autonomy and Foreign Language Learning**. Oxford: Pergamon.
- Knowles, M.S. (1975). **Self-Directed Learning**. New York: Association Press.
- Kormos, J., & Csizer, K. (2014). The interaction of motivation, self-regulatory strategies, and autonomous learning behavior in different learner groups. **TESOL Quarterly**, 48, 275-299.
- Little, D. (1990). Autonomy in language learning. In I. Gathercole (Ed.), **Autonomy in Language Learning**. London: CILT, 7-15.
- Little, D. (1997). Responding authentically to authentic texts: a problem for self-access language learning? In P. Benson & P. Voller (Eds.), **Autonomy & Independence in Language Learning**. London: Longman, 225-236.
- Little, D., & Lam, L. (1998). **Learner Autonomy: What and Why?** Retrieved April 15, 2004 from <http://langue.hyper.chubu.ac.jp/jalt/pub/tlt/98/nov/littledam.htm>.
- Littlewood, W. (1996). "Autonomy": an anatomy and a framework. **System**, 24(4), 427-435.
- Lynch, T. (2001). **Promoting EAP Learner Autonomy in a Second Language University Context**. Oxford: Oxford University Press.
- Nunan, D., & Lamb, C. (1996). **The Self-Directed Teacher**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Oxford, R.L. (1990). **Language Learning Strategies: What Every Teacher Should Know**. New York: Newbury House.
- Pemberton, R., & Cook, L. (2012). Self-directed learning: concepts, practice, and a novel research methodology. In S. Mercer, S. Ryan and M. Williams (Eds.), **Psychology for Language Learning**. Hampshire: Palgrave Macmillan, 203-219.
- Swatevacharkul, R. (2006). **The Effects of Degrees of Support for Learner Independence through Web-Based Instruction and Levels of General English Proficiency on English**

Reading Comprehension Ability of Second Year Undergraduate Learners. Unpublished doctoral thesis. Bangkok: Graduate School, Chulalongkorn University.

Swatevacharkul, R. (2016). Readiness for autonomous English learning and learning achievement of EP students. **Journal of Education Naresuan University**, 18(1).

Tudor, I. (1996). **Learner-Centredness as Language Education.** Cambridge: Cambridge University Press.

Williams, M., & Burden, R.L. (1997). **Psychology for Language Teachers: a Social Constructivist Approach.** Cambridge: Cambridge University Press.

Wu, Ya-Ling (2008). Language learning strategies used by students at different proficiency levels. **Asian EFL Journal**, 10(4). Retrieved October 19, 2011 from <http://www.asian-efl-journal.com>.

รูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ The Type of Love of Srinakharinwirot University's students

พนิดาพร จงราเชนทร์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดรูปแบบความรักที่ปรับปรุงจากแนวคิดและทฤษฎีสามเหลี่ยมความรักของ Sternberg ซึ่งมีองค์ประกอบความรัก 3 องค์ประกอบ คือ ความสนิทสนม (Intimacy) ความเสน่หา (Passion) และพันธะสัญญา (Commitment) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) และสถิติทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (one-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีองค์ประกอบด้านเสน่หา (Passion) แตกต่างกันตามชั้นปี และคณะที่สังกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความรัก รูปแบบ ความสนิทสนม ความเสน่หา พันธะสัญญา

Abstract

The study examined the types of love of Srinakharinwirot University's students. The samples consisted of 172 participants. The research instrument was a Love type questionnaires adapted from Sternberg's triangle assessing three love dimensions (Intimacy, passion, and commitment). Data analysis was done using t-test and one-way ANOVA. The results showed that there were significant differences in passion with the academic year and the faculty at the .05 level.

Keywords : Love, type, Intimacy, passion, commitment

¹ อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. บทนำ

จากมโนทัศน์เกี่ยวกับความรัก (Love) สามารถสรุปได้ว่า ความรักเป็นหนึ่งในอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ที่มีหลากหลายระดับ ตั้งแต่ระดับทั่วไปจนถึงระดับเกินพอดี รวมทั้งความรู้สึกดึงดูดใจที่ไม่สามารถอธิบายได้ว่าเกิดจากสิ่งใด จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่ความรักจะปรากฏในบทเพลงหรือบทกวีมากมาย และขยายวงกว้างมาจนถึงศาสตร์ทางด้านจิตวิทยา (Griffiths, 2007) ซึ่งพบว่ามีงานวิจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับความรักในหลายสาขาวิชา ไม่ว่าจะเป็น ชีวเคมี (Emanuele, Politi, Bianchi, Minoretti, Bertona, & Geroldi, 2006) จิตวิเคราะห์ (Gordon, 2006) และพฤติกรรมศาสตร์ (Ahmetoglu, Swzmi, & Chamorro-Premuzic, 2010)

และจากการทบทวนผลการวิจัยเกี่ยวกับความแตกต่างของรูปแบบความรักที่ผ่านมา พบว่า ปัจจัยที่มี

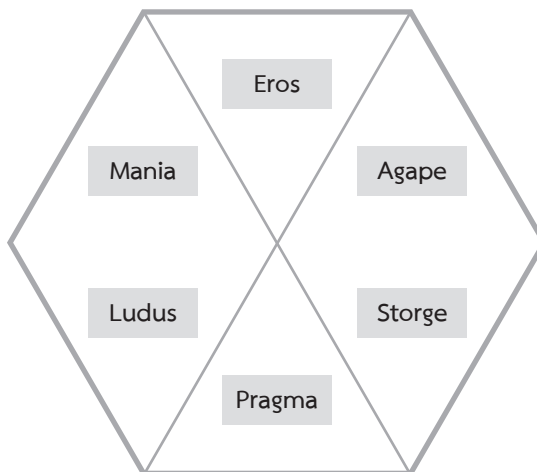
อิทธิพลต่อความแตกต่างของรูปแบบความรักของบุคคล ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาของความสัมพันธ์ ประสบการณ์ความรักทั้งในอดีตและปัจจุบัน ค่านิยมของบุคคล ล้วนส่งผลต่อรูปแบบความรัก (Dion & Dion, 1988; Murstein, 1988; Hendrick & Hendrick, 1986; Meeks, Hendrick, & Hendrick, 1998; Landis & O'Shea, 2000)

ในทางจิตวิทยานั้น นักจิตวิทยาบางท่านมีความเห็นว่า การศึกษาเรื่องความรักจะช่วยให้เข้าใจและสามารถคาดคะเนพฤติกรรมในอนาคตได้ (Engel, Olson & Patrick, 2000) โดยจุดเริ่มต้นของการพัฒนาความรัก จะเกิดขึ้นในช่วงรอยต่อระหว่างความเป็นวัยรุ่นและวัยผู้ใหญ่ ซึ่งนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีอายุอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลายคาบเกี่ยววัยผู้ใหญ่ตอนต้น ได้ผ่านช่วงเวลาของการแสวงหาเอกลักษณ์ของตน (Ego Identity) หรือวัยหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตมาแล้ว ก่อนที่จะก้าวไปสู่วัยผู้ใหญ่เต็มตัวเป็นช่วงวัยแห่งการสร้างเอกลักษณ์ผูกพันกับเพศตรงข้าม (Intimacy) (Erikson, 1958 อ้างถึงใน Walborn, 2014) ซึ่งความสัมพันธ์นี้จะพัฒนาต่อเป็นความรักแบบต่างๆ ในอนาคต (Sternberg, 1988) ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษารูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้ทฤษฎี “สามเหลี่ยมความรัก” (Triangular Theory Of Love) ตามแนวคิดของ Sternberg (1986, 1988) ซึ่งมีประโยชน์ในการทำนายถึงรูปแบบความสัมพันธ์ของคู่รักในอนาคต อันจะนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางสำหรับคูรักในการพิจารณาบุคคลที่จะมาเป็น

คู่ครองของตน เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจและส่งผลต่อเนื่องไปสู่การมีชีวิตสมรสและการสร้างครอบครัวที่สมบูรณ์ตามที่บุคคลคาดหวัง

ทฤษฎีความรัก

Lee (1973) ได้เสนอโมเดลรูปแบบความรักไว้ 6 รูปแบบตามแม่สี แบ่งเป็นรูปแบบปฐมภูมิ 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) Eros (สีแดง) คือ รูปแบบความรักแบบเร่าร้อน (Passionate love) 2) Ludus (สีน้ำเงิน) คือ รูปแบบความรักแบบไม่ผูกมัด (Uncommitted love) และ 3) Storge (สีเหลือง) คือ รูปแบบความรักแบบเพื่อน (Friendship-based love) และรูปแบบทุติยภูมิอีก 3 รูปแบบซึ่งเกิดจากการรวมกันของรูปแบบปฐมภูมิ คือ 1) Pragma (สีเขียว) คือ รูปแบบความรักแบบมีผลประโยชน์ร่วมกัน (Practical love) 2) Mania (สีม่วง) คือ รูปแบบความรักแบบต้องการครอบครอง (Possessive love) 3) Agape (สีส้ม) คือ รูปแบบความรักแบบเห็นแก่ผู้อื่นมากกว่าตนเอง (Altruistic Love) ดังภาพที่ 1 ซึ่งแนวคิดของ Lee (1977) จะเน้นเรื่องลักษณะที่หลากหลายในความสัมพันธ์ของคูรักมากกว่าปัจจัยอื่น

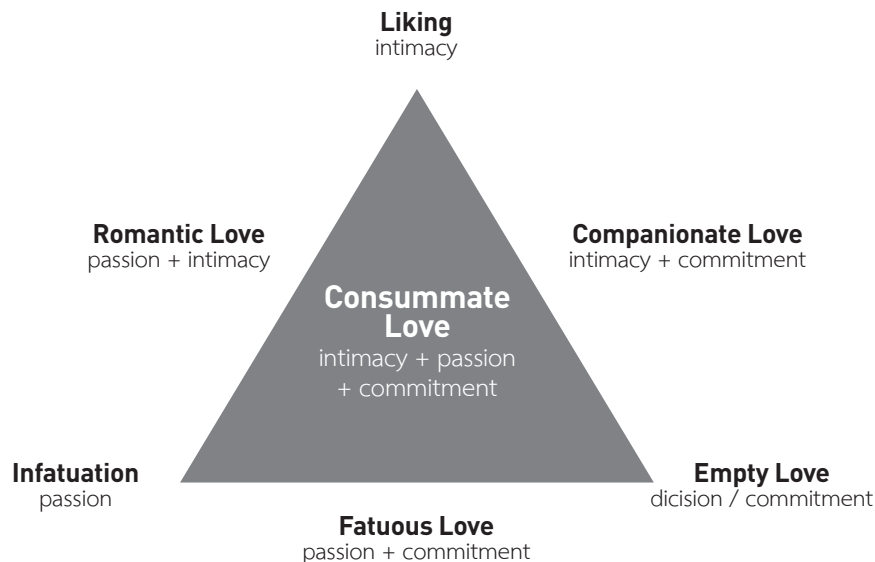


ภาพที่ 1 รูปแบบความรักตามทฤษฎีสีของความรัก
ของ Lee (1973, 1977)

ส่วน Sternberg (1986) กล่าวว่า องค์ประกอบของความรักประกอบด้วย 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ 1) ความสนิทสนม (Intimacy) 2) ความเสน่หา (Passion) และ 3) พันธะสัญญา (Commitment) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ เกิดจากประสบการณ์ความรักและการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ของบุคคล เมื่อนำองค์ประกอบมาผสมกัน จะได้

รูปแบบของความรักทั้งหมด 7 แบบ แสดงดังภาพ 2 ได้แก่
1) รักแบบชอบพอ (Liking) 2) รักแบบหลงใหล (Infatuation)
3) รักที่ว่างเปล่า (Empty Love) 4) รักแบบโรแมนติก
(Romantic Love) 5) รักแบบเพื่อน (Companionate

Love) 6) รักลวงตา (Fatuous Love) และ 7) รักสมบูรณ์
แบบ (Consummate Love) ทั้งนี้ Sternberg (1998)
ยังอธิบายอีกว่า ความสัมพันธ์ที่ผิผาผิตัวจะเกิดขึ้นเมื่อ
มีความขัดแย้งภายในตัวบุคคลในสามเหลี่ยมความรัก



ภาพที่ 2 รูปแบบความรักตามทฤษฎีสามเหลี่ยมของความรักของ Sternberg (1988, 1998)

จากการศึกษาทฤษฎีความรักทั้ง 2 ทฤษฎี พบว่า
ทฤษฎีสามเหลี่ยมความรักของ Sternberg (1988, 1998)
มีความครอบคลุมความรักในรูปแบบต่างๆ มากกว่า รวมทั้ง
องค์ประกอบของความรักตามทฤษฎีมีความชัดเจนเพียงพอ
ที่จะใช้วิเคราะห์องค์ประกอบได้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ทฤษฎี
สามเหลี่ยมความรักของ Sternberg ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบความรัก

Ahmetoglu, Swami, & Chamorro-Premuzic
(2010) ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างมิติของความรัก
และบุคลิกภาพ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
ความรักในมิติด้านความใกล้ชิด (Intimacy) และพันธะสัญญา
(Commitment) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับมิติด้าน
เสนหา (Passion)

นอกจากนี้ เพศ มีอิทธิพลต่อรูปแบบความรักของ
บุคคลเช่นกัน (Fehr & Broughton, 2001) เช่น ผู้หญิงมีแนวโน้ม
ที่จะชื่นชอบผู้ชายที่ฉลาด หล่อ และรู้จักการเข้าสังคม
มากกว่าผู้ชายประเภทอื่น ในขณะที่ผู้ชายมีแนวโน้มที่จะชื่นชอบ
ผู้หญิงที่มีรูปร่างหน้าตาดี (Schmitt & Buss, 1996) และ
งานวิจัยของ Schmitt (2006) ยังพบว่า ผู้หญิงจะประเมินรูป

แบบความรักของตนในเชิงความรู้สึกมากกว่า เช่น โรแมนติก
(Romantic) หรือแบบเพื่อน (Compassionate) ส่วนผู้ชาย
จะประเมินรูปแบบความรักของตนในเชิงการมรณมากกว่า
เช่น ตัณหา (Lustful) หรือวิปริต (Kinky) เช่นเดียวกับ
Levesque (1993) ที่พบว่า วัยรุ่นชายที่มีรูปแบบความรัก
แบบเสียสละ จะมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์ด้านความ
รักทางบวก และวัยรุ่นหญิงที่มีรูปแบบความรักแบบเสียสละ
กับแบบเสนหา จะมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์ด้านความ
รักทางบวก และผลการศึกษาของ Levesque ยังพบความ
คล้ายคลึงกันของการสร้างความผูกพัน มิตรภาพ และความ
เสนหาในความสัมพันธ์ด้านความรักระหว่างวัยรุ่นและผู้ใหญ่
อีกด้วย

จากงานวิจัยข้างต้น จะเห็นได้ว่า อายุ เพศ ลักษณะ
ความชอบส่วนบุคคล รวมถึงรสนิยมทางเพศมีความสัมพันธ์
กับองค์ประกอบทั้ง 3 ของความรัก

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสนใจศึกษาปัจจัยระดับขั้นปีและ
คณะที่นิสิตสังกัดว่ามีผลต่อรูปแบบความรักหรือไม่ เนื่องจาก
การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและ
ต่างประเทศยังไม่ปรากฏผลการศึกษามีความสัมพันธ์กับ

รูปแบบความรักหรือไม่ ทั้งที่ระดับชั้นปีและคณะที่สังกัด คือ คณะสายวิทยาศาสตร์และคณะสายสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีเนื้อหาวิชาและรูปแบบการเรียนการสอนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้นิสิตมีกระบวนการคิดและค่านิยมในการดำเนินชีวิตแตกต่างกัน ประกอบกับการเรียนในระดับชั้นปีที่สูงขึ้น นิสิตเริ่มเติบโตเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น มีการเตรียมพร้อมเพื่อเข้าสู่การทำงาน ทำให้รูปแบบการคิดของนิสิตเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้แบบรายงานตนเองเกี่ยวกับรูปแบบความรักที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาความรัก และความสัมพันธ์ในอนาคตของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้ดำเนินไปในทิศทางบวกต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษารูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบความรักตามปัจจัยส่วนบุคคลของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. สมมติฐานในการวิจัย

3.1 นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพศหญิงและเพศชายมีรูปแบบความรักที่แตกต่างกัน

3.2 นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีอายุต่างกันจะมีรูปแบบความรักที่แตกต่างกัน

3.3 นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่อยู่ในระดับชั้นที่ต่างกันจะมีรูปแบบความรักที่แตกต่างกัน

3.4 นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่อยู่ในคณะที่ต่างกันจะมีรูปแบบความรักที่แตกต่างกัน

3.5 นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีรสนิยมทางเพศต่างกัน จะมีรูปแบบความรักแตกต่างกัน

3.6 นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีสถานภาพการมีคนรักต่างกันจะมีรูปแบบความรักที่แตกต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ลงทะเบียนเรียนวิชา จต 102 จิตวิทยาพื้นฐาน ตอนเรียน B01-B03 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 406 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากวิชาจิตวิทยาพื้นฐานเป็นวิชาการศึกษาทั่วไปของ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งนิสิตทุกคณะและทุกชั้นปีสามารถลงทะเบียนเรียนในวิชานี้ได้ ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ได้มีความหลากหลาย จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากนิสิตจำนวนทั้งสิ้น 371 คน คิดเป็นร้อยละ 91.38 แต่มีนิสิต 23 คนที่ระบุข้อมูลไม่ครบถ้วน และอีก 176 คน ไม่สามารถจำแนกรูปแบบความรักตามทฤษฎีสามเหลี่ยมความรักของ Sternberg (1988, 1998) ได้ ผู้วิจัยจึงต้องตัดนิสิตกลุ่มนี้ออก ทำให้เหลือกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 172 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบวัดประเภทรายงานตนเอง (Self-Assessment Measurement) จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (Demographic Information) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะที่นิสิตสังกัด รสนิยมทางเพศและสถานภาพความรัก

2. แบบวัดรูปแบบความรัก เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยแปลและปรับปรุงจากแบบวัดรูปแบบความรัก (The love type test) จาก www.personalityonline.com ซึ่งได้เรียบเรียงมาจากแนวคิดและทฤษฎีสามเหลี่ยมความรักของ Sternberg (1988, 1998) จำนวน 45 ข้อ เป็นแบบวัดเชิงประเมินค่า 5 ระดับ (5-Likert scale) ตั้งแต่ 5 หมายถึง มากที่สุด ถึง 1 หมายถึง น้อยที่สุด เป็นคำถามทางบวก 45 ข้อ และให้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบในแต่ละข้อ แบบวัดรูปแบบความรักมีค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha-Coefficient) ผ่านการวิเคราะห์รายข้อด้วยวิธี Item-Total Correlation ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .856

วิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้นิสิตทำการตอบในช่วงโมงเรียนของวิชา จต 102 จิตวิทยาพื้นฐานด้วยตนเอง โดยนิสิตใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ส่วนประมาณ 30 นาที จากนั้นผู้วิจัยทำการแปลผลคะแนนให้นิสิตทราบถึงความหมายทันทีเมื่อนิสิตตอบเสร็จ พร้อมเก็บชุดแบบสอบถามคืนเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของชุดแบบสอบถาม โดยชุดแบบสอบถามที่ตอบไม่สมบูรณ์จะถูกคัดออก และไม่นำมาวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Excel และ SPSS โดยใช้สถิติพื้นฐานในการแจกแจงความถี่ การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และสถิติทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (One-way ANOVA)

5. ผลการวิจัย

5.1 กลุ่มตัวอย่าง 172 คน แบ่งออกเป็นนิสิตเพศชาย 48 คนและนิสิตเพศหญิง 124 คน มีอายุระหว่าง 18-24 ปี อายุเฉลี่ยเท่ากับ 20.29 ปี กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 1-5 ในคณะสายวิทยาศาสตร์ 48 คน และคณะสายสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 124 คน จากการรายงานตนเองเรื่องรสนิยมทางเพศและสถานภาพความรัก มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน รายงานว่ามีรสนิยมทางเพศแบบรักเพศเดียวกัน และกลุ่มตัวอย่างรายงานว่าเป็นโสดมากถึง 116 คน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

5.2 เมื่อจำแนกคะแนนองค์ประกอบความรักทั้ง 3 องค์ประกอบ เพื่อจัดรูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบความรักสมบูรณ์แบบ (Consummate Love) มีจำนวนมากที่สุด คือ 35 คน (ร้อยละ 20.3) รองลงมาคือ รูปแบบความรักแบบรักที่ว่างเปล่า (Empty Love) ร้อยละ 19.2 และรูปแบบความรักแบบเพื่อน (Companionate Love) ร้อยละ 17.4 ตามลำดับ ส่วนรูปแบบความรักแบบโรแมนติก (Romantic

Love) มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 7 คน (ร้อยละ 4.1) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

5.3 เมื่อนำรูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมาทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยสถิติทดสอบที (t-test) พบว่า รูปแบบความรักของนิสิตไม่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ คณะที่สังกัด รสนิยมทางเพศ และสถานภาพการมีคนรัก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้และเมื่อนำคะแนนองค์ประกอบของความรัก 3 องค์ประกอบ (ความสนิทสนม ความสนใจ และพันธะสัญญา) มาทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยสถิติทดสอบที (t-test) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ รสนิยมทางเพศและสถานภาพการมีคนรัก แต่พบความแตกต่างระหว่างคณะที่นิสิตสังกัดในองค์ประกอบของความรักด้านความสนใจ โดยนิสิตในคณะสายสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีคะแนนด้านความสนใจสูงกว่าคณะสายวิทยาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = -2.118^*$) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปร		N	%	Mean	S.D.
เพศ	ชาย	48	27.9		
	หญิง	124	72.1		
อายุ	18	9	5.2		
	19	46	26.7		
	20	42	24.4		
	21	43	25.0		
	22	26	15.1		
	23	5	2.9		
	24	1	0.6		
ชั้นปี	1	17	9.9		
	2	57	33.1		
	3	45	26.2		
	4	47	27.3		
	5	6	3.5		
คณะ	สายวิทยาศาสตร์	48	27.9		
	สายมนุษยศาสตร์	124	72.1		

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร		N	%	Mean	S.D.
รสนิยมทางเพศ	Heterosexual	156	90.7		
	Homosexual	16	9.3		
สถานภาพความรัก	มีแฟนแล้ว	55	32.0		
	โสด	117	68.0		
รูปแบบความรัก	Liking	26	15.1		
	Infatuation	22	12.8		
	Empty Love	33	19.2		
	Romantic Love	7	4.1		
	Companionate Love	30	17.4		
	Fatuous Love	19	11.0		
	Consummate Love	35	20.3		
มิติความรัก	Passion	172	100.0	61.65	6.16
	Intimacy	172	100.0	53.73	8.44
	Commitment	172	100.0	61.56	6.33

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบรูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามตัวแปรเพศ เพศ คณะที่สังกัด
รสนิยมทางเพศและสถานภาพการมีคนรัก (N=172)

	เพศ			คณะ			รสนิยมทางเพศ			สถานภาพการมีคนรัก		
	ชาย (48)	หญิง (124)	t	วิทย์ (48)	สังคม (124)	t	Hetero (156)	Homo (16)	t	มีแฟน (55)	โสด (117)	t
	Mean	Mean		Mean	Mean		Mean	Mean		Mean	Mean	
Intimacy	62.35	61.38	.93	61.13	61.85	-.70	61.62	61.94	-.20	61.44	61.75	-.31
Passion	53.50	53.82	-.22	51.56	54.57	-2.12*	53.76	53.44	.15	53.84	53.68	.11
Commitment	62.33	61.27	.99	61.89	61.43	.43	61.64	60.81	.50	61.18	61.74	-.54
รูปแบบความรัก	t = .17			t = -.33			t = .42			t = 1.05		

*p<.05

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบรูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามตัวแปรอายุและชั้นปี (N=172)

		อายุ				ชั้นปี			
		Sum Squares	df	Mean Square	F	Sum Squares	df	Mean Square	F
Intimacy	Between Groups	288.86	6	48.14	1.28	184.67	4	46.17	1.22
	Within Groups	6196.21	165	37.55		6300.40	167	37.73	
Passion	Between Groups	542.90	6	90.48	1.28	818.19	4	204.55	3.00*
	Within Groups	11648.80	165	70.60		11373.51	167	68.11	
Commitment	Between Groups	77.07	6	12.84		130.59	4	32.65	.81
	Within Groups	6785.23	165	41.12		6731.71	167	40.31	
รูปแบบความรัก	Between Groups	31.40	6	5.23	1.23	22.52	4	5.63	1.33
	Within Groups	699.71	165	4.24		708.59	167	4.24	

*p<.05

5.4 เมื่อนำรูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมาทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยสถิติทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (One-way ANOVA) พบว่า รูปแบบความรักของนิสิตไม่มีความแตกต่างกันในด้านอายุและชั้นปี ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อนำคะแนนองค์ประกอบของความรัก 3 องค์ประกอบ (ความสนิทสนม ความสนใจ และพันธะสัญญา) มาทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยสถิติทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (One-way ANOVA) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ แต่พบความแตกต่างในด้านชั้นปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F=3.003^*$) จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมโดยแยกเป็นรายข้อ (Post Hoc Test) พบว่า นิสิตชั้นปี 2 มีคะแนนด้านความสนใจสูงกว่านิสิตชั้นปี 5 (Mean Difference (ชั้นปีที่ 2 - ชั้นปีที่ 5) = 10.13; $p = 0.02$) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

6. อภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทฤษฎีสามเหลี่ยมความรักของ Sternberg ซึ่งจะอภิปรายโดยแบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การศึกษารูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในตัวแปรเพศ อายุ ชั้นปี คณะที่สังกัด รสนิยมทางเพศและสถานภาพการมีคนรัก พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แปลความได้ว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไม่ว่าจะเพศใด อายุเท่าไร

เรียนในชั้นปีอะไร สังกัดอยู่ในคณะใด มีรสนิยมแบบใด หรือมีสถานภาพความรักแบบใด ล้วนมีรูปแบบความรักที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีพัฒนาการทางจิตสังคมของ Erikson (1958 อ้างถึงใน Walborn, 2014) โดยจะเห็นได้จากการที่นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีอายุที่ใกล้เคียงกันมาก ตั้งแต่ 18 ปี จนถึง 24 ปี สามารถจัดอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลายที่มีความคาบเกี่ยวไปถึงช่วงผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่ง Erikson กล่าวว่า วัยรุ่นตอนปลาย (อายุ 18-21 ปี) อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการสร้างความใกล้ชิดผูกพันและความรู้สึกโดดเดี่ยว (Intimacy VS Isolation) เนื่องจากนิสิตกำลังศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย เพิ่งเริ่มที่จะรู้จักตนเองว่ามีจุดมุ่งหมายในชีวิตอย่างไร ยังไม่ได้ทำงาน จึงยังไม่มีประสบการณ์ในการสร้างครอบครัว การมีคู่ครอง รวมทั้งการมีคนรักหรือแฟน แม้ว่าจะสามารถจำแนกนิสิตเป็นกลุ่มตามรูปแบบความรักทั้ง 7 รูปแบบตามทฤษฎีสามเหลี่ยมความรักของ Sternberg (1988, 1998) ได้ก็ตาม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบความรักของ Engel, Olson และ Patrick (2000) ที่พบว่า ความแตกต่างระหว่างเพศ (Gender Differences) เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีรูปแบบความรักแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความรักที่มีเหตุผลและเด่นชัดกว่าผู้ชาย อาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านวัฒนธรรมและการกล่อมเกลาทางสังคมที่นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้รับผ่านการอบรมเลี้ยงดูมา จำเป็นต้องซ่อนเร้นความต้องการและความรู้สึกทางด้านเพศ ไม่สามารถแสดงออกได้อย่างชัดเจน ประกอบกับความสัมพันธ์แบบคู่รัก

ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ทำให้ไม่พบความแตกต่างในตัวแปรเพศ อายุ ชั้นปี ขณะที่สังกัด รสนิยมทางเพศและสถานภาพการมีครอบครัว

2. การศึกษารูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า องค์ประกอบความรักด้านความเสนหามีความแตกต่างกันตามชั้นปีและคณะที่สังกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปี 2 มีคะแนนด้านความเสนหาสูงกว่านิสิตชั้นปี 5 และนิสิตในคณะสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีคะแนนด้านความเสนหาสูงกว่าคณะสาขาวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะอภิปรายเป็น 2 เรื่องดังนี้

2.1 นิสิตชั้นปี 2 มีคะแนนด้านเสนหามากกว่านิสิตชั้นปี 5 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ahmetoglu และคณะ (2010) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่ามีคะแนนด้านเสนหาน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อย เนื่องจากเมื่อบุคคลมีอายุน้อยขึ้น จะมีความตระหนักถึงอนาคตมากขึ้น เริ่มมีการวางแผนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนมากกว่าความสัมพันธ์แบบฉาบฉวย

2.2 นิสิตคณะสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีคะแนนด้านความเสนหาสูงกว่าคณะสาขาวิทยาศาสตร์ อาจเป็นเพราะลักษณะบุคลิกภาพของนิสิตในสาขาวิทยาศาสตร์ที่มีวิธีการคิดแบบเป็นระบบระเบียบ และให้ความสำคัญกับเรื่องที่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผล ไม่สนใจเรื่องความสัมพันธ์ที่เต็มไปด้วยอารมณ์ เช่น ความเสนหา จึงอาจเป็นเหตุให้นิสิตในสาขาวิทยาศาสตร์มีคะแนนด้านความเสนหาน้อยกว่านิสิตในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ทราบแนวโน้มของรูปแบบความรักของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งได้ทราบถึงปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อรูปแบบของความรักอีกด้วย ซึ่งนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นตัวแทนของกลุ่มวัยรุ่นกลุ่มหนึ่งในสังคมเท่านั้น ลักษณะของรูปแบบความรักของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจึงมีลักษณะเฉพาะตัว แต่การได้ทราบแนวโน้มของรูปแบบความรักที่เกิดขึ้นในวัยรุ่นรวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบความรักบางประการนั้น ถือเป็นข้อมูลสำคัญที่อาจช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมด้านความรักของวัยรุ่นมากขึ้น

นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจ ตลอดจนการให้คำแนะนำ หากนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีปัญหาด้าน

ความรักเกิดขึ้น ทั้งนี้จากผลการวิจัยยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดอบรม ให้ความรู้เรื่องการวางแผนชีวิต และการมีคู่ครอง ร่วมกับหลักการครองเรือนแก่นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อให้มีความรักที่สมบูรณ์และมีความสุข โดยแบ่งผู้เข้าร่วมตามระดับชั้นปีและคณะที่สังกัด เนื่องจากนิสิตที่สังกัดในคณะต่างกันและระดับชั้นปีต่างกัน มีรูปแบบการคิดที่ต่างกัน ซึ่งการแบ่งกลุ่มนิสิตจะช่วยให้ง่ายต่อการเตรียมเนื้อหาและรูปแบบการอบรมยิ่งขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรมีการศึกษาดูตัวแปรอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับรูปแบบความรักเพิ่มเติม เช่น บุคลิกภาพ ระยะเวลาของความสัมพันธ์กับคนรัก รูปแบบการอบรมเลี้ยงดูหรือความผูกพันทางอารมณ์กับผู้เลี้ยงดูในวัยเด็ก เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความรักกับปัจจัยเหล่านี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้กว้างขึ้น

7.2.2 ข้อคำถามในแบบวัดที่ใช้ในการวิจัยบางข้อมีลักษณะใกล้เคียงกันมาก ดังนั้นในการเก็บข้อมูลครั้งต่อไป อาจตัดข้อคำถามบางข้อออกได้ เพื่อลดจำนวนข้อคำถามและระยะเวลาในการตอบแบบวัดของกลุ่มตัวอย่าง

7.2.3 สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ควรจะมีการขยายกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้นไม่ใช่เฉพาะนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเท่านั้น อาจเพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ด้วย เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของวัยรุ่นและวัยผู้ใหญ่ ซึ่งอาจทำให้เห็นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบความรักตามอายุที่ชัดเจนขึ้น

8. เอกสารอ้างอิง

- Ahmetoglu, G., Swami, V. & Chamorro-Premuzic, T. (2010). The relationship between dimensions of love, personality, and relationship length. *Archives of Sexual Behavior*, 39, 1181-1190.
- Dion, K. L., & Dion, K. K. (1988). Romantic love: Individual and cultural perspectives. In R. J. Sternberg & m. I. Barnes (Eds.), *The Psychology of Love* (pp.264-289). New Haven, CT: Yale University Press.
- Emanuele, E., Politi, P., Bianchi, M., Minoretta, P., Bertona, M., & Geroldi, D. (2006). Raised plasma nerve growth factor levels associated with early-stage romantic love. *Psychoneuroendocrinology*, 31, 288-294.

- Engel, G., Olson, K. R., & Patrick, C. (2000). **The Personality of love: Fundamental Motives and Traits Related to Components of Love**. Hays, KS: Hays State University.
- Engel, G., Olson, K. R., & Patrick, C. (2002). The personality of love: Fundamental motives and traits related to components of love. **Personality and Individual Differences**, 32, 839-853.
- Fehr, B., & Broughton, R. (2001). Gender and personality differences in conceptions of love: An interpersonal theory analysis. **Personal Relationships**, 8, 115-136.
- Gordon, R. M. (2006). What is love? Toward a unified model of love relations. **Issue in Psychoanalytic Psychology**, 28, 25-34.
- Griffiths, M. (2007). The psychology of love. **Psychology Review**, 12, 5-6.
- Hendrick, S. S., & Hendrick, C. (1986). A theory and method of love. **Journal of Personality and Social Psychology**, 50, 392-402.
- Landis, D., & O'Shea, W. A. (2000). Cross cultural aspects of passionate love: An individual differences analysis. **Journal of Cross-Cultural Psychology**, 31, 752-777.
- Lee, J. A. (1973). **The colors of love: An exploration of the ways of living**. Don Mills, Ontario: New Press.
- Lee, J. A. (1977). A topology of styles of loving. **Personality and Social Psychology Bulletin**, 3, 173-182.
- Levesque, R. J. R. (1993). The romantic experiences of adolescents in satisfying love relationship. **Journal of Youth and Adolescence**, 22, 219-251.
- Meeks, B. S., Hendrick, S. S., & Hendrick, C. C. (1998). Communication, love and relationship satisfaction. **Journal of Social and Personal Relationship**, 15, 755-773.
- Murstein, B. I., (1988). A taxonomy of love. In R. J. Sternberg & m. l. Barnes (Eds.), **The Psychology of Love** (pp.13-37). New Haven, CT: Yale University Press.
- Schmitt, D. P., & Buss, D. M. (1996). Strategic self-enhancement and competitor derogation: Sex and context effects on the perceived effectiveness of mate attraction tactics. **Journal of Personality and Social Psychology**, 70, 1185-1204.
- Schmitt, D. P. (2006). Evolutionary and cross-cultural perspectives on love: The influence of gender, personality, and local ecology on emotional investment in romantic relationships. In R. J. Sternberg & m. l. Barnes (Eds.), **The Psychology of Love** (pp.249-273). New Haven, CT: Yale University Press.
- Sternberg, R. J. (1986). A triangular theory of love. **Psychological Review**, 93, 119-135.
- Sternberg, R. J. (1988). Triangulating love. In R. J. Sternberg & M. L. Barnes (Eds.), **The psychology of love** (pp.119-138). New Haven, CT: Yale University Press.
- Sternberg, R. J. (1998). **Cupid's arrow: The course of love through time**. London: Cambridge University Press.
- Walborn, F. (2014). Chapter 6 Erik Erikson. **Religion in Personality Theory**. (pp.109-138). Oxford, UK: Elsevier Inc.

การพัฒนากระบวนการร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ

The Development of Cooperative Learning System in Real Experiences between Institution and Workplaces

วรรณา ตันประภัทร์¹ธีรวิทย์ บุญโสภณ²ไพโรจน์ สติรยากร³คมศร วงษ์รักษา⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ และเพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลที่ได้รับ และผลลัพธ์ ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากจากการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา อาจารย์ผู้สอนจากมหาวิทยาลัย และผู้บริหารจากสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์จริง และคู่มือการใช้ระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการสำหรับครูผู้สอนและครูฝึกและนักเรียน นักศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และมีความสอดคล้องกันทุกรายการ 2) หลักสูตรฝึกอบรมและหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการซึ่งประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินแบบซิปป์ การประเมินด้านบริบท พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก การประเมินปัจจัยนำเข้า พบว่า ความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกันทุกรายการ และหลักสูตรฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในภาคทฤษฎี ร้อยละ 83.04/80.89 และคะแนนจากการปฏิบัติงาน ร้อยละ 77.91 ในการทดลองใช้

การประเมินกระบวนการ พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการมีประสิทธิภาพในภาคทฤษฎี ร้อยละ 82.41/81.36 และคะแนนจากการปฏิบัติงาน ร้อยละ 77.64 มีความเหมาะสมในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ตามการประเมินของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การประเมินผลผลิต พบว่า ผลการประเมินการจัดทำเอกสารการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 96.45 ผลการนิเทศนักเรียนที่ฝึกประสบการณ์จริงในสถานประกอบการ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ย 89.59 คะแนน และผู้บริหารสถานศึกษาและสถานประกอบการประเมินเกี่ยวกับการพัฒนาระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรม มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ สามารถใช้ในฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

คำสำคัญ : ระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง หลักสูตรฝึกอบรม ครูผู้สอนในสถานศึกษา ครูฝึกในสถานประกอบการ

¹ นักศึกษาปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² ศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

⁴ รองผู้อำนวยการ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

Abstract

The purposes of this research were to develop and evaluate the cooperative learning system in real experience between institution and workplaces and to develop and evaluate the efficiency of the training course for the cooperative learning system in real experience between institution and workplaces. The results can be concluded as follows : 1) The cooperative learning system in real experience between institution and workplaces consist of goal setting, input factor, process, output and outcome which is the result of evaluation by the qualified expert's comment revealing that the cooperative learning system in real experience between institution and workplaces is appropriateness at high level. The results of the operation manual of the cooperative learning system in real experience between institution and workplaces for teacher and mentor, and student was evaluated by the experts at very high level with the overall IOC 2). The efficiency of the training course cooperative learning system from real experience between institution and workplace evaluated by CIPP model with the results below : Context Evaluation : The result of evaluation is suitable for the training course of cooperative learning system in real experience between the institution and workplaces from the expert's opinion was rated excellent. Input Evaluation : The result of evaluation consistency of training course cooperative learning system in real experience between the institution and workplaces shows all indicators are appropriate, higher than standard 's indicator. The result of the try-out of evaluation of the efficiency of training course on the theoretical achievement was 83.04/80.89% and the practical achievement was 77.91 %. Process Evaluation :The result of evaluation of the efficiency of training course on the theoretical achievement was 82.41/81.36% and the practical achievement was 77.64% which was higher than the set criteria. The result of satisfied evaluation in cooperative learning system in real experience between institution and workplaces revealed that the participants satisfactory in high level. Product Evaluation : The result of evaluation from worksheet in real experience between private vocational institution and workplaces have an average score of 93.19 higher than the standard's indicator. The result of learning supervisory system in real experience revealed that they can get the average score of 89.59 higher than the standard's indicator. The result of the opinions of the administrators between the institution and workplaces on the cooperative learning system in real experience was positive satisfaction with high level. In conclusion, the cooperative learning system in real experience between institution and workplaces have already been developed and utilized at higher standard and can be used for training effectively according to the research hypothesis.

Keywords : Cooperative Learning System in Real Experiences, training course, teacher in institution, mentor staffs in workplaces

1. บทนำ

การอาชีวศึกษามีการจัดหลายรูปแบบในหลายๆ ประเทศ หากจะพิจารณาถึงรูปแบบโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเภทช่างอุตสาหกรรมแล้ว อาจแบ่งการจัดออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ สำหรับสถานประกอบการขนาดใหญ่และใช้แรงงานด้านวิชาชีพจำนวนมาก ก็มีผลิตกำลังคนเองรูปแบบ Company Model เช่น บริษัทใหญ่ๆ ในอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น จะจัดการศึกษารูปแบบในโรงเรียนอาชีวศึกษา (School Model) ซึ่งวางแผน จัดการและควบคุมโดยรัฐบาล และในหลายๆ ประเทศจะร่วมมือกับสถานประกอบการ (School and Company) หรือสถานประกอบการจะร่วมกับศูนย์ฝึกอบรม (Training Center and Company) จัดการศึกษาและฝึกอาชีพในลักษณะของรูปแบบความร่วมมือ (Cooperative Model) เช่น การจัดการศึกษาและฝึกอาชีพในประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน ออสเตรเลีย สวิสเซอร์แลนด์ เป็นต้น (สุราษฎร์ พรหมจันทร์, 2539) ซึ่งเชื่อมโยงสถานประกอบการและชุมชนเข้ามาร่วมจัดการศึกษาเพื่อให้นักเรียน นักศึกษาได้มีประสบการณ์ตรงจากการฝึกปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ ได้แรงงานวิชาชีพ และที่มีประสบการณ์ตามที่สถานประกอบการต้องการ อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาการว่างงานของเยาวชน

การจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นแนวทางหนึ่งของความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ โดยมีจุดมุ่งหมายหลักที่ให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ และเกิดทักษะในวิชาชีพ ซึ่งได้เรียนรู้ทฤษฎีและฝึกปฏิบัติเบื้องต้นในสถานศึกษาแล้วให้เกิดทักษะจากการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ จากงานวิจัยของผ่องพรรณ (ผ่องพรรณ ตรีเนตร, 2550) ได้สรุปปัญหาการจัดความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการไว้ดังนี้

1. สถานศึกษามีนโยบายไม่ชัดเจน ขาดการประชาสัมพันธ์ บุคลากรมีภาระงานสอนมาก สถานประกอบการไม่มีส่วนในการจัดทำหลักสูตรทำให้หลักสูตรไม่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

2. สถานประกอบการไม่ทราบแผนในการฝึกประสบการณ์ นักศึกษาขาดความอดทนออกกลางคันเป็นจำนวนมาก ครูฝึกและพี่เลี้ยงไม่มีความรู้ในการถ่ายทอดที่เพียงพอ และมีหน้าที่ประจำต้องทำจึงทำให้รับผิดชอบนักศึกษาไม่ได้เต็มที่

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวได้ส่งผลให้ระดับความรู้ความสามารถของนักเรียนต่ำ มีทักษะอาชีพ ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน สถานประกอบการไม่ยอมรับ เจ้าของโรงเรียน

จำนวนไม่น้อยที่ไม่คำนึงถึงคุณภาพการศึกษา มุ่งประโยชน์แต่กำไร ไม่ยอมลงทุนเพื่อจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัยสำหรับฝึกทักษะอาชีพให้นักเรียน ดังนั้นผู้ที่สำเร็จการศึกษาออกไปจึงมีคุณภาพไม่เป็นที่พึงพอใจ ส่งผลให้สถานประกอบการต่างๆ เข้มงวดที่จะรับคนเหล่านั้นเข้าทำงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการเพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาในระดับอาชีวศึกษา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะเพิ่มคุณภาพการศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนโดยการส่งเสริมความร่วมมือกับสถานประกอบการในการผลิตกำลังคนระดับอาชีวศึกษา เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2554) รวมถึงสามารถยกระดับความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการแรงงานระดับฝีมือของสถานประกอบการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อพัฒนาและประเมินระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ

- 2.2 เพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

ระบบความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการในการจัดการอาชีวศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีหลายรูปแบบด้วยกัน แต่สามารถสรุปรูปแบบที่พบได้บ่อยๆ 4 รูปแบบ ได้แก่ การจัดการศึกษาระบบสหกิจศึกษา (Co-operative Education) การจัดการศึกษาระบบทวิภาคี (Dual Vocational Training) การฝึกงาน (Apprenticeship) และความร่วมมือด้านอื่นๆ ซึ่งจะเห็นประโยชน์ต่อการหาแนวทาง การพัฒนาความร่วมมือกับสถานประกอบการในการจัดการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 การจัดการศึกษาระบบสหกิจศึกษา (Co-operative Education)

สหกิจศึกษา (Co-Operative Education) มีชื่อเรียกต่างๆ กัน เช่น การฝึกงานภายใน (Internship) การฝึกงานภายนอก (Externship) การฝึกหัด (Apprenticeships) และวิชาการอาชีพ (Career Academics) การจัดการศึกษาระบบสหกิจศึกษา เป็นการจัดการอาชีวศึกษาที่เน้นการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอย่างเป็นระบบ โดยจัดให้มีการเรียนในสถานศึกษาร่วมกับการจัดให้นักศึกษาไปปฏิบัติงานจริง ณ สถานประกอบการที่ตกลงให้ความร่วมมือกันเป็นการศึกษาแบบโรงเรียน-โรงงาน (School-to-Work) ที่จะทำให้นักศึกษามีคุณภาพตรงตามที่สถานประกอบการต้องการมากที่สุด (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2545)

3.2 การจัดการศึกษาระบบทวิภาคี (Dual Vocational Training : DVT)

การจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีเป็นการจัดการศึกษาให้แก่เยาวชนโดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการตามความต้องการของสถานประกอบการ ซึ่งรู้จักกันดีด้วยคำที่คุ้นเคยว่า ระบบโรงเรียน-โรงงาน ในปัจจุบันการดำเนินการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีได้ขยายการสอนระบบทวิภาคีในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาเกือบทุกแห่งทั่วประเทศใน 5 ประเภทวิชา คือ ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม คหกรรม ศิลปกรรม พาณิชยกรรมและเกษตรกรรม โดยกรมอาชีวศึกษา รูปแบบของการจัดการเรียนการสอนอยู่ในรูปของความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ ตลอดระยะเวลาตามหลักสูตร 3 ปีของการจัดการศึกษา เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วนักเรียนจะได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วุฒิบัตรและใบรับรองการผ่านงาน ซึ่งสามารถทำงานในสถานประกอบการหรือประกอบอาชีพอิสระได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมอาชีวศึกษา, 2545)

3.3 การฝึกงาน (Apprenticeship)

การฝึกงาน (Apprenticeship) เป็นรูปแบบความร่วมมือที่พบเห็นได้บ่อยที่สุดทั้งในสถานศึกษาของรัฐและเอกชนในประเทศไทย และเป็นรูปแบบที่มีมาแต่ดั้งเดิมในการจัดการอาชีวศึกษาในประเทศไทย เป็น การส่งนักศึกษาไปฝึกในสถานประกอบการซึ่งโรงเรียนอาชีวศึกษาต่างๆ ได้ดำเนินการโดยให้บุคลากรดูแลควบคุมการเรียนการสอนร่วมกันให้ครูฝึกเป็นผู้ประเมินผลรายวิชาในสถานศึกษามีการประชุมกำหนดแนวทางร่วมกัน มีงบประมาณสนับสนุนและเพิ่มระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติ และมีรูปแบบให้ชุมชนมีส่วนร่วม (ชายชาญ ปิงเมือง, 2545) แต่เป็นการฝึกปฏิบัติงานในระยะเวลาสั้นๆ เพื่อฝึกเพิ่มพูนทักษะและสร้างเจตคติในการทำงาน อาชีพการปฏิบัติยังไม่ค่อยต่อเนื่องเป็นระบบมากนัก

3.4 ความร่วมมือด้านอื่นๆ

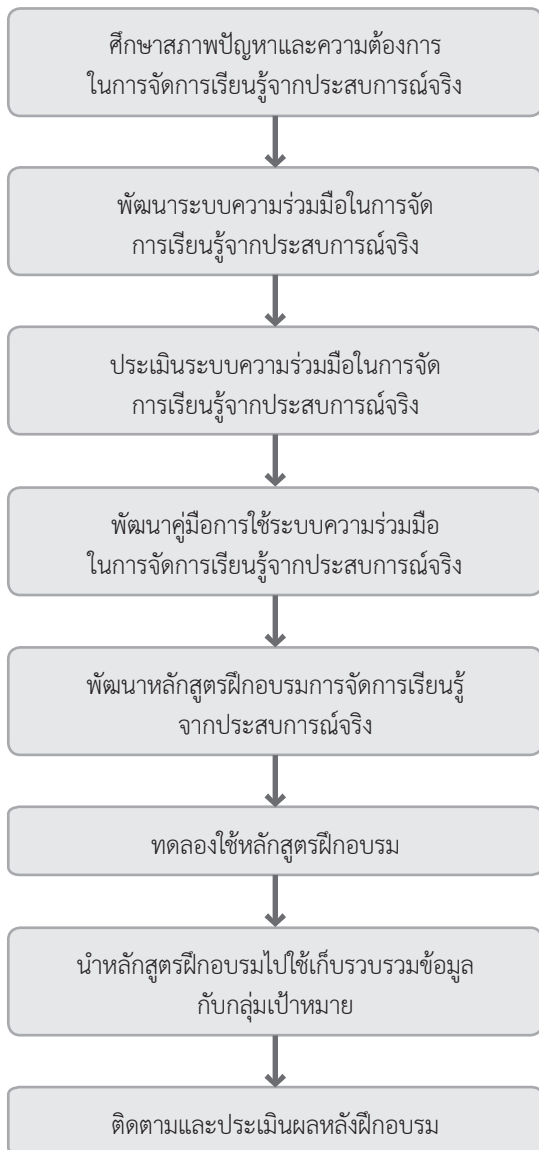
ความร่วมมือนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว ที่พบได้แก่ ความร่วมมือในการจัดทำหลักสูตรช่างฝีมือต่างๆ และปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัยโดยใช้อุตสาหกรรมเป็นฐาน (Industry-Base Research) ความร่วมมือในการพัฒนากระบวนการผลิตและการวิจัยผลิตภัณฑ์หรือผลผลิต การร่วมมือกันในการให้บริการวิชาการแก่สังคม และชุมชน และการแสดงผลงาน เทคโนโลยี และนวัตกรรมต่างๆ ที่เป็นผลงานร่วมกัน เป็นต้น

สรุปแนวทางการพัฒนาระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ มี 4 แนวทาง คือ จัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงโดยใช้รูปแบบความร่วมมือทวิภาคี (DVT) จัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงโดยใช้รูปแบบการฝึกหัด (Internship) จัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงโดยใช้รูปแบบการเรียนสลับกับการฝึกงานในทุกภาคการศึกษา และจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงโดยความร่วมมือกับสถานประกอบการในการทำโครงการร่วมกันโดย ทั้ง 4 แนวทาง ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ในทุกรายวิชาในหลักสูตร (วิชาชีพเฉพาะสาขา) โดยในแต่ละรายวิชาในหลักสูตรมีการจัดความร่วมมือกับ สถานประกอบการเพื่อผู้เรียนมีประสบการณ์จริง ทุกรายวิชาและเกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ซึ่งมีวิธีการวิจัยดังนี้

4.1 ขั้นตอนการวิจัย



4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.2.1 ขั้นการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของบุคลากรในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมในการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และสอบถามความคิดเห็นจากบุคลากรในสถานศึกษา เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ

4.2.2 ขั้นการพัฒนาระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา และสถานประกอบการที่มีความร่วมมือ

4.2.3 ขั้นการประเมินระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าแบบตัวเลข ประมาณค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

4.2.4 ขั้นการพัฒนาคู่มือการใช้ระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบประเมินความสอดคล้องของคู่มือ

4.2.5 ขั้นการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรม และการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม

4.2.6 ขั้นการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย แบบทดสอบภาคความรู้ แบบประเมินภาคปฏิบัติ และแบบประเมินความพึงพอใจหลังการฝึกอบรม

4.2.7 ขั้นการนำหลักสูตรฝึกอบรมระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษาไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย แบบทดสอบภาคความรู้ แบบประเมินภาคปฏิบัติ และแบบประเมินความพึงพอใจหลังการฝึกอบรม

4.2.8 ขั้นการติดตามและประเมินผลระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษาไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบประเมินมีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า โดยผู้ประเมินเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 3 คน แบบประเมินค่าคะแนน โดยให้ครูผู้สอนและครูฝึกประเมินร่วมกัน และแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่าแบบตัวเลข ประมาณค่าระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ติดตามผลการฝึกอบรมหลังจากจบหลักสูตรแล้ว โดยผู้วิจัยได้

จัดส่งแบบสอบถาม ให้กับผู้บริหารสถานศึกษาและสถานประกอบการ

5. ผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย

5.1 ผลการวิจัย

5.1.1 ผลการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการในการพัฒนาระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงระบบมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบ ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย (Goal) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลที่ได้รับ (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ผลการประเมินความเหมาะสมของระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 9 ท่าน พบว่า ระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการมีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16

5.1.2 ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ

1. การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation : C)

ผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 8 รายการ ค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุดมี 2 รายการ คือ หลักสูตรสามารถนำไปใช้ปฏิบัติจริงได้ และแบบทดสอบครอบคลุมวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมาคือ หลักสูตรเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม หัวข้อเรื่องการฝึกอบรมมีความครบถ้วนและครอบคลุม หลักสูตร หัวข้อเรื่องเรียงลำดับได้อย่างเหมาะสม วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมครอบคลุมหัวข้อเรื่อง และแบบฝึกหัดตรงตามหัวข้อเรื่องโดยมีค่าเฉลี่ย 4.60

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I)

ผลการประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการในภาพรวม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน มีความสอดคล้องกัน

ทุกรายการ ค่าดัชนีความสอดคล้องเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)

ผลการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตร พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 15 คน มีคะแนนจากการทำแบบฝึกหัด ร้อยละ 83.04 และมีคะแนนจากการทำแบบทดสอบร้อยละ 80.89 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 80/80 และมีคะแนนจากการปฏิบัติงาน ร้อยละ 77.91 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ 75 และผลประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรมระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจการฝึกอบรมระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมตรงกันในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมสอบถามและตอบปัญหาข้อคำถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.40 รองลงมาคือแบบฝึกหัดและใบงานในแต่ละหัวข้อเรื่องช่วยให้มีความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.33 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ วิทยากรอธิบายเนื้อหาชัดเจนตามลำดับเนื้อหา มีค่าเฉลี่ย 3.93

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P)

ผลการประเมินการจัดทำเอกสารการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนกับสถานประกอบการ จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 96.45 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 80 ผลการนิเทศนักเรียนที่ฝึกประสบการณ์จริงในสถานประกอบการ พบว่า ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 89.59 คะแนน โดยมีคะแนนเฉลี่ยจากสถานประกอบการ 63.72 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยจากสถานศึกษา 25.86 คะแนน และผลการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการพัฒนาระบบความร่วมมือการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ ของวิทยาลัยเทคโนโลยีชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.10

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 การพัฒนาระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงระบบมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบ ซึ่งประกอบด้วย

การกำหนดเป้าหมาย (Goal) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลที่ได้รับ (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ผลการประเมินความเหมาะสมของระบบความร่วมมือการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมสนทนากลุ่มจำนวน 9 ท่าน พบว่า ระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการมีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากก่อนการร่างระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวทางความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ โดยการสัมภาษณ์ เจาะลึกกับผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิ และสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ ซึ่งสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหาร ครูผู้สอนที่ทำหน้าที่นิเทศ ครูฝึกในสถานประกอบการ จึงทำให้ระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการมีความเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับบัณฑิต ฉัตรวิโรจน์ (2556) รูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบการจัดการความรู้สำหรับวิชาการพัฒนาความเป็นครูวิชาชีพเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการสอนของนักศึกษาครูที่ได้พัฒนาขึ้นได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมและเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โดยเครื่องมือในการประเมินนั้นผู้วิจัยได้สังเคราะห์ และศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องให้มีความครอบคลุมตามแนวทางการประเมินรูปแบบการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามกระบวนการจัดการความรู้ และการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งผลการประเมินความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญมีระดับมากที่สุด น่าเชื่อถือ

5.2.2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตร พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 15 คน มีคะแนนจากการทำแบบฝึกหัด ร้อยละ 83.04 และมีคะแนนจากการทำแบบทดสอบ ร้อยละ 80.89 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 80/80 และมีคะแนนจากการปฏิบัติงาน ร้อยละ 77.91 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ 75 ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการจากสถานศึกษา สำหรับ

ผู้บริหารในสถานศึกษาเอกชน จำนวน 66 ท่าน และสำหรับครูผู้สอน จำนวน 176 ท่าน และรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ เอกสาร ตำรา งานวิจัย ผู้เชี่ยวชาญ องค์ประกอบของระบบความร่วมมือการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา และสถานประกอบการ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่ประกอบด้วยภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ในการกำหนดหัวข้อเรื่องของหลักสูตรฝึกอบรม โดยใช้หลักการวิเคราะห์หัวข้อเรื่อง หัวข้อหลักและหัวข้อย่อยเพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ความรู้หลักและความรู้ย่อย สำหรับเขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมเพื่อใช้ในการสร้างใบเนื้อหา แบบฝึกหัด แบบทดสอบและสื่อการสอน ซึ่งสอดคล้องกับ พิสิฐ เมธภัทร ได้เสนอแนวทางการวิเคราะห์หัวข้อเรื่องว่า ควรวิเคราะห์หัวข้อเรื่อง โดยนำมาแยกย่อยเป็นหัวข้อหลัก และจากหัวข้อหลักจึงแยกต่อเป็นหัวข้อย่อย ทำให้การกำหนดเนื้อหา มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม ทำให้การออกแบบใบเนื้อหา แบบฝึกหัด แบบทดสอบ และสื่อการสอนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับประสิทธิ์ ประมงอุดมรัตน์ (2553) ที่พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ (80/80 และ 75) คือมีค่าเท่ากับ 82.41/81.36 และร้อยละ 77.64 ทั้งนี้เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างขึ้นได้มีการวิเคราะห์หัวข้อเรื่องหลัก หัวข้อย่อยโดยมีการวิเคราะห์รายการความรู้ เพื่อการเขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมอย่างเป็นตามลำดับขั้นตอนนอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีการออกแบบเป็นขั้นตอนของการออกแบบส่วนต่างๆ เกี่ยวกับการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการจัดการฝึกอบรมให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม รายละเอียดของหลักสูตร เนื้อหา สื่อ แบบฝึกหัด แบบทดสอบและประเมินผลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และการประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรมระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจการฝึกอบรมระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมตรงกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดพบว่า วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมสอบถาม และตอบปัญหาข้อคำถามได้ชัดเจน เนื่องจากวิทยากรที่ผู้วิจัยเชิญมาอบรมให้ความรู้กับผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจเนื้อหาเป็นอย่างดีและมีประสบการณ์ในการจัดการเรียนรู้ จึงสามารถตอบข้อคำถามของผู้เข้าอบรมได้อย่างครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับปรียะดา สิงห์ศรี (2553) วิทยากรการฝึก

อบรมได้มีการเตรียมความพร้อมในการอบรมให้ความรู้ตามกระบวนการเรียนรู้ทั้ง 4 ขั้นตอน และการดูแลของวิทยากรอย่างใกล้ชิด จึงทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ และทักษะที่แท้จริง

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ควรพัฒนาระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการในสาขาวิชาต่างๆ เช่น พาณิชยกรรม คหกรรม เป็นต้น เพื่อให้ครูผู้สอนและครูฝึก ได้ทราบถึงแนวทางการจัดระบบความร่วมมือการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

6.2 ควรพัฒนารูปแบบการนิเทศระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความต่อเนื่องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

6.3 ควรมีการพัฒนาและหาประสิทธิภาพคู่มือระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ซึ่งจะช่วยให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

6.4 ควรนำระบบความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการไปใช้ในการฝึกอาชีพให้กับผู้เรียน ทุกระดับรวมถึงบุคคลที่มีความสนใจเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนต่อไป

6.5 ควรมีการพัฒนาและหาประสิทธิภาพเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างสถานศึกษากับ สถานประกอบการ เนื่องจากพนักงานที่เลี้ยงใน สถานประกอบการมีภารกิจหน้าที่มาก ทำให้ไม่สามารถฝึกอบรมได้หลายวันติดต่อกัน

7. เอกสารอ้างอิง

สุราษฎร์ พรหมจันทร์. (2539) การพัฒนารูปแบบความร่วมมือ ระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการในการผลิตช่างเทคนิค อุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจยและพัฒนาหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ.

ผ่องพรรณ ตรีเนตร.(2550). การจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีของตรงเรียนเทคโนโลยีหมู่บ้านครูภาคเหนือกับสถานประกอบการเอกชนในจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหาร

การศึกษา) สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.นนทบุรี.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2554). คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม(พ.ศ. 2554 - 2558) ด้านการอาชีวศึกษา ฉบับสถานศึกษา พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ : แมทซ์พอยท์.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2545). คู่มือสทกศึกษา 2545. นครราชสีมา: [ม.ป.พ.];

กรมอาชีวศึกษา. (2545). สรุปรายงานการประเมินผลการดำเนินงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ประจำปีงบประมาณ 2545. กรุงเทพฯ: พิมพ์สวย.

ชาญชาญ ปิงเมือง. (2545). รูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี สาขาวิชาช่างกลโรงงาน วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่.

บัณฑิต ฉัตรวิโรจน์. (2550). รูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบการจัดการความรู้สำหรับวิชาการพัฒนาความเป็นครูวิชาชีพเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการสอนของนักศึกษาครู. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.

พิสิฐ เมธภัทร. (ม.ป.ป.) เอกสารคำสอนการพัฒนาหลักสูตรอาชีววะและเทคนิคศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,

ประสิทธิ์ ประมุงอุดมรัตน์. (2553). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูด้วยรูปแบบผสมผสานในการจัดฝึกอบรมนักศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีววะและเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.กรุงเทพฯ.

ปรียะดา สิงห์เรศ.(2553). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นในเรือนจำ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีววะและเทคนิคศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ.

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน

Development of Training Course for Total Quality Management in Private Vocational Education Institutes

กัญฐา จารุจินดา ¹

พิสิฐ เมธาภัทร ²

ไพโรจน์ สติรยากร ³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาและประเมินระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน และเพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มเป้าหมายที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนก สาขางาน/หน่วยงาน จากสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์การบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดตามการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ หลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา ประกอบด้วย 11 หัวข้อเรื่อง ใช้เวลาในการฝึกอบรม 3 วัน ซึ่งการประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรม โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบชิปซึ่งผลการประเมินด้านบริบท พบว่าหัวข้อของหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด การประเมินปัจจัยนำเข้าพบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องสูงกันในทุกองค์ประกอบต่างๆ ของหลักสูตรกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม การประเมินกระบวนการ พบว่า คะแนนผลสัมฤทธิ์ภาคทฤษฎีมีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.14 /84.04 และภาคปฏิบัติมีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.87 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และมีผลการประเมินการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก การประเมินผลผลิต พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการดำเนินการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : ระบบการบริหารคุณภาพ แบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน หลักสูตรฝึกอบรม

¹ นักศึกษาปริญญาเอก แผนกวิชาการอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา สาขาวิชาบริหารอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Abstract

The purposes of this research are to: 1) evaluate and develop the Total Quality Management System in private vocational education institutes and 2) evaluate and develop the training course for Total Quality Management System for private vocational education institutes in Thailand. The research can be summarized as follows.

The Total Quality Management System in private vocational education institutes has been developed from the needs and problem analysis from the actual case study. The data were then compared with the management system in other countries with similar context. The components of the system included: 1) the input data derived from the context analysis which refers to both internal and external analysis of the premises as well as target and challenge specification. 2) The process included the institutional direction, the strategic plan, the importance of clients and stakeholders, human resources, process planning, knowledge assessment, and management as well as the operational results. 3) The output referred to the holistic evaluation of the organization and the summary of activities for Total Quality Management System. 4) The results of Total Quality Management included internal quality assessment results, students' achievement, institutional awards, and satisfaction of both clients and stakeholders. The experts evaluated the Total Quality Management System in private vocational education institutes at very high appropriateness according to the research hypothesis.

The training course for Total Quality Management System in private vocational education institutes was developed from the related requirements consisting of 11 topics for 3-day training. The CIPP Model was used for the training course evaluation and the result for context evaluation showed that the training topic was very appropriate. The input evaluation revealed high IOC value in every aspect on the course objectives and behavioral objectives. The process evaluation reported high achievement on the theoretical part at 85.14/84.04 and the practical part at 95.87 higher than the set criteria and with high satisfaction. The product evaluation showed the remarkable level of applying the knowledge and skills by the administrators, teachers, and educator participants.

It can be concluded that the training course development for Total Quality Management System in private vocational education institutes reached high efficiency according to the research hypothesis.

Keywords : Total Quality Management System, Private Vocational Education Institute, training course

1. บทนำ

สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ในการจัดการศึกษาให้กับสมาชิกของสังคม เพื่อให้เกิดความสามารถในการประกอบอาชีพ อันเป็นแรงงานที่สำคัญยิ่ง การบริหารการศึกษาเอกชน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันนั้น มีคณะบุคคลหรือเจ้าของคนเดียวเป็นผู้จัดตั้งขึ้น ซึ่งใช้ทรัพยากรหลักทั้งบุคคล ทุนทรัพย์และวัสดุอุปกรณ์ของตนเอง มีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาเพื่อเป็นทางเลือกให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการ โดยรัฐบาลเปิดโอกาสและให้การสนับสนุนภาคเอกชนให้เข้ามาทำหน้าที่ในการจัดการศึกษาได้ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐ และให้การสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อให้สถานศึกษามีรายได้พอที่จะนำไปปรับปรุง พัฒนาให้มีคุณภาพและมาตรฐานสูงสามารถดำรงให้อยู่ได้ด้วยรายได้ของตนเอง

จากการประเมินคุณภาพการศึกษายานนอก รอบที่ 2 ที่ผ่านมาจะเห็นว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินมีอยู่มาก เนื่องจากการบริหารงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จะบริหารแบบเครือญาติ ขาดการมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างจริงจัง (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2548) ในการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาของเอกชน ซึ่งพบปัญหาเกี่ยวกับการขาดการสนับสนุนในระดับนโยบายจากผู้บริหารระดับใดระดับหนึ่ง ทำให้การทำงานไม่ราบรื่น มีอุปสรรคจากผู้บริหารในด้านการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนด้านงบประมาณ ที่จะต้องใช้เพื่อการร่วมงานกับครู ผู้ปกครองและชุมชน ผลการวิจัยแนวโน้มทางการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2536) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของสถานศึกษาเอกชน คือ คุณภาพทางด้านวิชาการ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานศึกษาของนักเรียนและผู้ปกครอง

จากปัญหาดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า การจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนโดยส่วนรวมของประเทศมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ เช่น ปัญหาความอยู่รอดของสถานศึกษา ปัญหาคุณภาพการเรียนการสอน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการสอน ปัญหาบุคลากรครูที่มีการเข้า-ออกระหว่างปีการศึกษาบ่อย และปัญหาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชนที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ พฤติกรรมการบริหารการจัดการของผู้บริหารที่ยังไม่สามารถบริหารสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกาของ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน สมศ.) พ.ศ. 2543

ดังนั้นระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาเป็นเรื่องสำคัญ และในยุคของการแข่งขันคุณภาพดังกล่าวนี้ ได้มีการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพและเทคนิคการบริหารต่างๆ ขึ้นมาหลายรูปแบบเช่น ระบบมาตรฐาน ISO 9000 ระบบ BS 5750 ระบบ ANSI / ASQC (สมศักดิ์ คลประสิทธิ์, 2539) ระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control : QC) ระบบ CWQC ยุทธศาสตร์ 5 ส การรีเอนจิเนียริง (Reengineering) ระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นต้น ซึ่งระบบและแนวคิดด้านการบริหารคุณภาพเหล่านี้ ต่างก็มีการดำเนินการและประสบความสำเร็จมาแล้วในหลายๆ แห่ง โดยเฉพาะในวงการธุรกิจ แต่ถ้าแต่ละระบบมาวิเคราะห์ จะเห็นว่าต่างก็มีจุดอ่อนและจุดแข็งแตกต่างกันไป (บรรจง จันทมาศ, 2542) ดังนั้นการนำแนวคิดและหลักการระบบคุณภาพเหล่านี้มาใช้ในการพัฒนาองค์กรต้องเลือกและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร จึงจะได้ผลและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน เพื่อให้บุคลากรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนนำความรู้และทักษะไปใช้ในการบริหาร การวางแผน การพัฒนาองค์กร และการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดการศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานตามความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อพัฒนาและประเมินระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน

2.2 เพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน

3. วรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 การบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร
การบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรเป็นระบบการบริหารที่มุ่งเน้นให้บุคลากรภายในองค์กรตระหนักถึงคุณภาพในทุกด้าน และทุกขั้นตอนของกิจกรรม โดยต้องร่วมมือ ร่วมใจกันปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายใน

จากแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ สามารถสรุปเป็นหลักการบริหารคุณภาพซึ่งมี องค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่

1. การบริหารเชิงระบบ หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยคำนึงถึงองค์ประกอบทั้งหมดที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ทั้งด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

2. การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง การประเมินความพึงพอใจและการศึกษาความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการดำเนินงาน เช่น ผู้ปกครอง ผู้เรียน สถานประกอบการ

3. การมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ความร่วมมือกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด เช่น ความร่วมมือกับผู้ปกครอง สถานประกอบการ

4. การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยการวิเคราะห์ปัญหา หรือข้อบกพร่องที่พบจากการดำเนินงาน การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา หรือข้อบกพร่องและรวมถึงการป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

5. การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงหมายถึง การรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงาน และการจัดทำสารสนเทศผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและใช้ในการอ้างอิง และการสะสมเพื่อนำไปสู่การจัดการความรู้

6. การมุ่งเน้นผลลัพธ์ หมายถึง การดำเนินงานโดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.1 องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร

องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร หมายถึง สิ่งที่สำคัญที่เป็นตัวแปรหรือเกณฑ์ในการพิจารณาเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงไว้ดังนี้ คือ

Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ได้กำหนดองค์ประกอบของ การบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรไว้ 7 ประการดังนี้ (สมศักดิ์ ตลประสิทธิ์, 2539)

ประการที่ 1 ภาวะผู้นำ หมายถึง ความยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจังจากผู้บริหารทุกระดับ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรที่ต้องให้การส่งเสริม สนับสนุนเอาใจใส่อย่างจริงจังและต่อเนื่องซึ่งเปรียบเสมือนเป็นตัวผลักดันสำคัญ (Driver) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ระดับสูง ภาวะผู้นำในระบบองค์กร และความรับผิดชอบต่อสาธารณะและประชาชน

ประการที่ 2 สารสนเทศและการวิเคราะห์ ประกอบด้วย การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ การใช้ข้อมูลเปรียบเทียบแข่งขันกับหน่วยงานอื่นๆ และการวิเคราะห์และใช้ข้อมูล

ประการที่ 3 ยุทธศาสตร์และการวางแผนปฏิบัติการ ประกอบด้วย การพัฒนายุทธศาสตร์และการนำยุทธศาสตร์ไปใช้

ประการที่ 4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการจัดการ ประกอบด้วย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการประเมินผล ระบบส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน และความเป็นอยู่ที่ดีและความพึงพอใจของพนักงาน

ประการที่ 5 การบริหารกระบวนการ ประกอบด้วย การออกแบบและแนะนำผลิตภัณฑ์บริการของบริษัท การบริหารกระบวนการผลิตสินค้า การบริการและการส่งมอบ การบริหารกระบวนการ บริการที่สนับสนุน การบริหารประสิทธิภาพของเครือข่ายที่จัดตั้ง

ประการที่ 6 ผลการดำเนินงานของธุรกิจ ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานของบริษัท ผลทางทรัพยากรมนุษย์ และผลการปฏิบัติงานของเครือข่ายผู้จัดตั้ง

ประการที่ 7 การเน้นผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและการตลาด การจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.1.2 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการในการนำ TQM มาใช้ในองค์กร

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้นเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานในการนำการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเตรียมการดำเนินงาน

ขั้นที่ 2 การดำเนินงานตามแผน

ขั้นที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 4 การสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

3.2 การบริหารอาชีวศึกษาเอกชน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543) ได้อธิบายถึงขอบข่ายของคุณภาพโรงเรียนเอกชน ไว้ว่า การกำหนดคุณลักษณะของคุณภาพของโรงเรียนเอกชนที่พึงประสงค์ ตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวความคิดดังต่อไปนี้

1. โรงเรียนเอกชนที่ดีต้องให้บริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

2. คุณภาพโรงเรียนต้องครอบคลุมภารกิจของโรงเรียนทุกด้านที่สามารถทำให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่หลักสูตรนั้นๆ กำหนดไว้ รวมทั้งมีความสอดคล้องกับความต้องการของสังคม

3. ภารกิจจัดการศึกษาของโรงเรียนเป็นการทำงานเชิงระบบ คือ ตัวป้อน กระบวนการที่เป็นการประสานสัมพันธ์ระหว่างตัวป้อนต่างๆ ให้เกิดการทำงาน เพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์กรและมีผลผลิต

3.3 การจัดการอาชีวศึกษา

การอาชีวศึกษาเป็นการศึกษาเพื่อชีวิต โดยมุ่งให้ผู้ได้รับการศึกษา หรือฝึกอบรมให้มีสมรรถภาพในการทำงานมีความสามารถในการประกอบอาชีพ รวมทั้งความรู้ความสามารถและทักษะในการผลิต ซึ่งมีคำอยู่ 2 คำ ที่ใช้ในการศึกษาเพื่ออาชีพ คือ การอาชีวศึกษา (Vocational Education) และเทคนิคศึกษา (Technical Education) ดังนี้ (สุรเจต ไชยพันธุ์พงษ์, 2549)

1. การอาชีวศึกษา เป็นการศึกษาวิชาชีพสาขาต่างๆ ที่อาศัยความรู้ระดับต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลายซึ่งรวมถึงการศึกษาในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เพื่อผลิตกำลังคนตั้งแต่ระดับแรงงานทั่วไป (Unskilled) ไปจนถึงแรงงานฝีมือ (Skilled)

2. เทคนิคศึกษา เป็นการศึกษาวิชาชีพในระดับการศึกษาที่สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อผลิตกำลังคนที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน ระดับกึ่งวิชาชีพชั้นสูง (Semi Professional) เป็นการศึกษาในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค

สรุปว่าการอาชีวศึกษา เป็นจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพ ความสามารถ ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ รวมทั้งการสร้างอุปนิสัยที่ดีและจำเป็นในการทำงาน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยใช้ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมกับข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีวิธีการวิจัยดังนี้

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการประเมินระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในการบริหาร

สถานศึกษาอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรที่มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนทั้งสิ้น 9 คน

กลุ่มเป้าหมายที่นำหลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนไปใช้จริงได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนก/สาขางาน/หน่วยงานจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จำนวน 1 แห่ง โดยเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนด

4.2 ขั้นตอนการวิจัย

4.2.1 ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร

4.2.2 ร่างระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร

4.2.3 ประเมินระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร

4.2.4 ร่างหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพแบบมุ่ง

4.2.5 ทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร

4.2.6 นำหลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรไปใช้จริง

4.2.7 ติดตามและประเมินผลระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.3.1 การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรเครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

4.3.2 การประเมินระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรเครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบประเมินความเหมาะสม มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

4.3.3 การร่างหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนากระบวนการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรม

4.3.4 การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย แบบทดสอบภาคความรู้ แบบประเมินภาคปฏิบัติ และแบบประเมินผลหลังการฝึกอบรม

4.3.5 การนำหลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรไปใช้จริงเครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย แบบทดสอบภาคความรู้ แบบประเมินภาคปฏิบัติ และแบบประเมินผลหลังการฝึกอบรม

4.3.6 การติดตามและประเมินผลการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ดำเนินการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน พบว่าระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมีรายละเอียดองค์ประกอบของระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาโดยมีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก และการกำหนดเป้าหมายและสิ่งท้าทาย 2) กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย การนำองค์การวางแผนยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลการจัดการกระบวนการ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และผลลัพธ์การดำเนินการ 3) ผลผลิต (Output) ประกอบด้วย การประเมินผลภาพรวมขององค์การ และสรุปผลการจัดกิจกรรมการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร 4) ผลลัพธ์ (Outcome) ประกอบด้วย ผลการประเมินคุณภาพภายใน ผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนของนักเรียนรางวัลของสถานศึกษา/นักเรียน และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนผลการประเมินความเหมาะสมของระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา โดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 ท่าน พบว่าระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ในภาพรวมจึงมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกข้อ

5.1.2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้รูปแบบซีป (CIPP Model) ของ Daniel L. Stufflebeam ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมิน

ประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนดังนี้

1. การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation : C) ผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) ผลการประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกันทุกรายการมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าความสอดคล้องสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 0.5

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) ผลการประเมินผลประสิทธิภาพของหลักสูตร พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 20 คน มีคะแนนจากการทำแบบฝึกหัด ร้อยละ 85.14 และมีคะแนนจากการทำแบบทดสอบ ร้อยละ 84.04 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 80/80 และมีคะแนนจากการปฏิบัติงาน ร้อยละ 95.87 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ 75 และพบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลการประเมินหลังจากการฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในภาพรวมมีผลการประเมินตรงกันในระดับมาก

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) ผลการประเมินการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการดำเนินการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนจากผู้บริหารบุคลากรสายการสอนและบุคลากรทางการศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 การพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน การพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดขององค์ประกอบของระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาโดยมีทั้งหมด 4 องค์ประกอบดังนี้ ข้อมูลปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) จากการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร โดยรวบรวมทั้งข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดและหลักการจากรูปแบบการบริหารคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา ยุโรป ออสเตรเลีย

ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และไทย มาทำการวิเคราะห์เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกันและตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการนำมาพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จากนั้นผู้วิจัยได้นำระบบที่พัฒนาขึ้นมาประเมินความเหมาะสมของระบบ โดยผลการประเมินความเหมาะสมของระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 ท่าน พบว่าระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ในภาพรวมจึงมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด เนื่องมาจากแนวทางการพัฒนาระบบผู้วิจัยได้นำหลักและรูปแบบการบริหารคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา ยุโรป ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และของไทยที่มีความสอดคล้องกันและตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการ มาใช้เป็นกรอบการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน สอดคล้องกับอนันต์ เตียวต้อย (2551) ที่มาขององค์ประกอบได้ถูกสังเคราะห์จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ตามกระบวนการทางสถิติจึงได้ 7 องค์ประกอบ ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารคุณภาพแห่งชาติมีลคอร์ดมัลตริดจ์ (MBNQA) กรอบของ Baldrige National Quality Program ใน version 2009-2010 สำหรับสถาบันการศึกษา Education Criteria for Performance Excellence รูปแบบการบริหารคุณภาพของไทย (TQA) และการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการคือภาวะผู้นำหรือการนำองค์กรยุทธศาสตร์การวางแผนความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสารสนเทศและการวิเคราะห์ทางสถิติการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การจัดการกระบวนการและผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงานทางธุรกิจนอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการโดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการคือ 1) ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในทุกระดับขององค์กรอย่างต่อเนื่อง 2) การให้ความสำคัญลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนทุกระดับและทุกหน่วยงานในองค์กร 4) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง 5) การคำนึงถึงผู้ส่งมอบว่าเป็นหุ้นส่วนและ 6) การมีวัดและการประเมินผลงาน

5.2.2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน

หลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนที่พัฒนาขึ้นและนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายแล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตร ซึ่งผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตร พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 20 คน มีคะแนนจากการทำแบบฝึกหัด ร้อยละ 85.14 และมีคะแนนจากการทำแบบทดสอบร้อยละ 84.04 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 80/80 และมีคะแนนจากการปฏิบัติงาน ร้อยละ 95.87 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ 75 อาจเนื่องมาจากการออกแบบหลักสูตร ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์หัวข้อเรื่องโดยนำหัวข้อเรื่องทั้ง 11 หัวข้อมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้หัวข้อเรื่องย่อยที่มีรายละเอียดที่ลึกซึ้งของเนื้อหา โดยวิเคราะห์ถึงความรู้หลัก ความรู้ย่อยในแต่ละหัวข้อเรื่องจากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปเขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เพื่อกำหนดสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนจึงส่งผลให้การประเมินหลักสูตรมีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งสอดคล้องกับอโนมา ศิริพานิช (2533) ในการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยกำหนดเนื้อหาสาระของหลักสูตรจากการวิเคราะห์รูปแบบการเรียนการสอนวิชาชีพแบบโครงการที่พัฒนาขึ้นซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อกำหนดหัวข้อเรื่องหรือหน่วยการฝึกอบรม จากนั้นวิเคราะห์หัวข้อเรื่อง (Topic Analysis) เพื่อให้ได้ความรู้หลักและความรู้ย่อยนำมากำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมแล้วนำมาสร้างชุดฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาสื่อประกอบการฝึกอบรมแบบฝึกหัดแบบทดสอบและกำหนดวิธีการสอนตามลำดับ

5.2.3 การประเมินผลการติดตามและประเมินผล การนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการดำเนินการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน

การติดตามและประเมินผลการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการดำเนินการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนที่ผู้วิจัยนำหลักสูตรไปใช้จริง ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนจำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายการสอน และบุคลากรทางการศึกษามีผลการประเมินในระดับมากที่สุด เนื่องมาจาก บุคลากรในสถาน

ศึกษาทุกภาคส่วนนำความรู้ ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการดำเนินการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรภายในหน่วยงานของสถานศึกษาจริง นอกจากนี้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้ตอบสนองต่อบุทธศาสตร์ของสถานศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตามนโยบายการจัดการศึกษาของประเทศ ความพึงพอใจต่อการจัดทำแผนพัฒนาครูช่างอุตสาหกรรมในสถานศึกษาพบว่าแผนพัฒนาครูช่างอุตสาหกรรมมาจากการรวบรวมข้อมูลและหาความต้องการจำเป็นที่แท้จริงเพื่อนำมาจัดทำฐานข้อมูลการทำแผนระยะเวลามีกำหนดระยะเวลาการเริ่มต้นและการสิ้นสุดของแผนไว้อย่างชัดเจนว่าจะทำอะไรเมื่อไรและจะสิ้นสุดกิจกรรมนั้นเมื่อไรมีความสอดคล้องอยู่ในกรอบของวัตถุประสงค์และนโยบายที่กำหนดไว้และมีกิจกรรม/โครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถานศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ประการดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ควรนำระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรไปกำหนดเป็นนโยบายให้กับสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในสังกัดนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารสถานศึกษา

2. สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ควรนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้ฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการนำระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรไปใช้ในสถานศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ

3. การประเมินติดตามผลหลังฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ประเมินการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการดำเนินการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนจากผู้บริหารบุคลากรสายการสอน และบุคลากรทางการศึกษา จึงทำให้ไม่ได้ผลเท่าที่ควรอย่างแท้จริง ดังนั้นในการประเมินติดตามให้มีความยั่งยืนและคงทน ควรประเมินตามสภาพจริงของทุกหน่วยงานในสถานศึกษา โดยแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในแต่ละหน่วยงานในสถานศึกษา เพื่อให้มีการประเมินหลายด้านทำให้เกิดความเชื่อถือและความยั่งยืนต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรกำหนดดัชนีเกณฑ์การประเมินคุณภาพสถานศึกษาให้สอดคล้องกับระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน เพื่อใช้สำหรับการประเมินสภาพจริง และเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ประเมินการบริหารสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมและหลังรับการฝึกอบรม ของ ผู้บริหาร บุคลากรสายการสอน และบุคลากรทางการศึกษา ในการฝึกอบรมการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร เพื่อนำข้อมูลผลสัมฤทธิ์ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาอย่างแท้จริง

3. ควรวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษาของบุคลากรทุกระดับในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน เพื่อนำข้อมูลมาใช้กำหนดวิธีในการขับเคลื่อนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสถานศึกษา โดยกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ และเต็มความสามารถของแต่ละบุคคลต่อไป

6. เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2548). **มาตรฐานการศึกษาของชาติ**. กระทรวงศึกษาธิการกรุงเทพฯ : หจก.สหายบลิ๊กและการพิมพ์
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2536). **เอกสารชุดการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา**. กรุงเทพฯ : โครงการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเอกชน
- สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539). **การนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร**. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรจง จันทมาศ (2542). **ระบบการบริหารคุณภาพISO 9000**. พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2540). ระบบ
การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา
แห่งชาติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- สุรเจต ไชยพันธ์พงษ์ (2549). การพัฒนารูปแบบความ
สัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพล
ต่อการบริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพของ
โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ศึกษา
ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ,พิษณุโลก.
- อนันต์ เตียวต้อย (2551). รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบ
เบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการ
ศึกษบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร.
นครปฐม.
- อโนมา ศิริพานิช (2553). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครู
เพื่อการสอนวิชาชีพด้วยรูปแบบการเรียนการสอน
แบบโครงการที่พัฒนาขึ้น. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์
อุตสาหกรรมดุษฎีบัณฑิต สาขาวิจัยและพัฒนา
หลักสูตร ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

การพัฒนาการจัดฝึกอบรมการสอนภาษาอังกฤษสำหรับครูผู้สอนภาษาอังกฤษ
ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นโดยใช้หลักการกิจกรรมทางสมอง
เป็นฐานการเรียนรู้ในรูปแบบกิจกรรมค่าย

The Development of Training Course for English Teachers of Lower Secondary
Level Based on Brain Activities through English Camp

Suthiya Mano¹
Ngamthip Wimolkasem²
Supalak Nakhornsri³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงทดลองเพื่อพัฒนาการจัดฝึกอบรมการสอนภาษาอังกฤษสำหรับครูผู้สอนภาษาอังกฤษ โดยใช้หลักการกิจกรรมทางสมองเป็นฐานการเรียนรู้ในรูปแบบกิจกรรมค่าย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ครูผู้สอนกลุ่มสาระภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม 2) ประเมินความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ 3) ให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทางด้านการกิจกรรมทางสมอง 4) ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการสอนในชั้นเรียน ผู้เข้ารับการอบรมประกอบด้วย ครูสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 26 คน ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยและพัฒนา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ รูปแบบการฝึกอบรมครูสอนภาษาอังกฤษแบบค่ายกิจกรรมที่สร้างขึ้นโดยดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของครูผู้สอนกลุ่มสาระภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) มัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงทำการสังเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ สร้างเป็นรูปแบบการฝึกอบรม และนำไปทำการวิจัยเชิงทดลอง

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 1) ในการศึกษาลักษณะการเรียนรู้ใช้การสัมภาษณ์แบบปลายเปิด และมีกรอบคำถามและนำข้อมูลมาคำนวณหาความถี่และร้อยละ 2) การเปรียบเทียบความสามารถทางด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยการใช้ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล 3) ในการประเมินความรู้ทางด้านการกิจกรรมสมอง เปรียบเทียบได้จากคะแนนแบบทดสอบ ซึ่งนำมาคำนวณด้วย t-test 4) ในการศึกษาความสามารถในการประยุกต์ความรู้ของผู้เข้าร่วมอบรม ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา 5) ในการทดสอบประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ใช้ E1/E2 ในการประเมิน

ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การฝึกอบรมการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้หลักการกิจกรรมทางสมอง มีประสิทธิภาพตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ ผู้เข้าร่วมอบรมมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษดีขึ้น มีความเข้าใจความรู้เกี่ยวกับหลักการกิจกรรมทางสมองมากขึ้น สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม นำไปประยุกต์กับกิจกรรมในห้องเรียนได้ และมีความเข้าใจในการประยุกต์ใช้เทคนิคการเรียนรู้ที่เหมาะสม

คำสำคัญ : กิจกรรมทางสมอง ฝึกอบรม

¹ Master of Arts, English for Business and Industry Communication, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² Asst. Prof. Dr., Department of Languages, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

³ Asst. Prof. Dr., Department of Languages, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Abstract

This research was an experimental study on the development of training course arranged in the form of English camp with brain-based activities for lower secondary teachers. The course contents were analyzed from the needs of adult language learners. The purposes of this research were 1) to evaluate the effectiveness of this training, 2) to find out their ability to communicate after the training camp, 3) to increase their brain-based knowledge, and 4) to encourage them to apply the knowledge gained from the camp to classrooms. The sample included 26 English teachers of lower secondary level in Lampang. They were native Thai teachers both male and female whose ages ranged from 25-35 years of age. For the development of the teachers with brain-based activities method, the data were collected by using the semi-structured interview, the English achievement test, the brain-based knowledge test, and the assigned tasks.

Regarding data analysis, the data were analyzed by the following means: 1) to investigate the teachers' learning styles, the data obtained from the semi-structured interview were analyzed by frequency and percentage, 2) to compare if they could communicate better after the training camp, the scores from the English achievement test were analyzed by dependent t-test, 3) to evaluate if they could increase brain-based knowledge, the scores from the brain-based knowledge test were calculated by means of dependent t-test, 4) to investigate if they could apply the knowledge from the camp to the classrooms, the content analysis was conducted with the assigned tasks, and 5) to evaluate the effectiveness of this training, effectiveness index was implemented. The findings from this study showed that there were beneficial theoretically and practically as follows: (1) For theoretical use, the findings could expand knowledge in the knowledge field of language acquisition especially on brain-based theory and could be an evidence to support the importance of brain-based theory to language learning and teaching. (2) Regarding practical use, the study results could increase teachers' awareness on students' different learning styles and could increase teachers' awareness on applying brain-based activity to increase students' achievement.

Keywords : Brain-based activities, training course

1. Introduction and background of the study

Thailand has always been a country with one official language-Thai. This is owed to two main factors: firstly, that Thailand has never been colonized and secondly, the concept of national stability. Since we have entered into a globalized society, English has assumed an important role in every sector of Thailand, especially in terms of business, education, science, and technological progress. English is used as a means to communicate, negotiate and execute transactions with the native English speaking counterparts. Thus proficiency in English language is a necessity.

The Thai National Curriculum is the key determinant for English language policy in the country. Its necessity has resulted in a reform in the advance of technology and education. There have already been proposals to make Thailand a bilingual country (Crystal 2003, p. 109). However, we cannot deny the fact that the level of English proficiency continues to be significantly lower in comparison with other Asian countries (eg. Malaysia, Philippines and Singapore).

Teachers play an important role in the language achievement of the students. However, the lack of qualified and skillful teachers is a major problem that we have to concentrate on. The developed teachers can increase learning quality and will make students learn more efficiently. First of all, they should have an awareness on students' learning styles. One way to solve the problems is to provide teachers with training that employs a suitable teaching methodology. Gardner (1983) believes that before we use a learning style in a classroom, we should first understand it as an educator and as language learners.

Traditional learning includes memorizing information in order to be retrieved when necessary. Brain-based learning stresses the principles that the brain is a parallel processor; it performs many functions simultaneously (Caine & Caine, 1995). This

idea of the brain being a parallel processor reinforces the definitions of brain-based research, which stresses the fact that the brain is focused on multiple ideas and concepts at any given moment.

Brain-based theory provides a sharper and deeper concept of what learning is and of how it occurs in humans (Neve, Hart, Thomas, 1986). There are many applications to brain-based learning, many provided by top educational publishers, such as Kagan, Pearson, and MacMillan. These resources are available to teachers through Internet tools, programs, and books designed to help educators better understand a brain-based approach to education.

Dr. Howard Gardner, a psychologist and professor from Harvard University, developed the Multiple Intelligences Theory (MI) in 1983. His theory is an important contribution to educational practices and has reformed movements around the world. It challenges the traditional view of "IQ" and enables educators to take a renewed look at our views about learning and development. In the book *Frames of Mind*, Gardner questioned the validity of "IQ" score in deciding human intelligence because IQ tests only measure one's ability to handle academic subjects, and it predicts little of success in later life. He proposed that there are at least seven basic intelligences ((1) Visual/Spatial Intelligence, (2) Musical Intelligence, (3) Verbal/Linguistic Intelligence,(4) Logical/Mathematical Intelligence, (5) Interpersonal Intelligence, (6) Intrapersonal Intelligence, and (7) Bodily/Kinesthetic Intelligence). In 1996, Gardner added the eighth intelligence-- Naturalist Intelligence to his theory. Gardner pointed out that "it is not if you are smart, but how you are smart." (Gardner, 1983). The following criteria have been used in MIT to identify intelligence: it "entails the ability to solve problems, it involves a "biological proclivity," it has "an identifiable neurological core operation or set of operations" and it is susceptible to encoding in a symbol

system...which captures and conveys important forms of information” (Gardner 1999: 15-16). These different kinds of intelligences reflect learners’ myriad ways of interacting with the world. Although each person possesses all intelligences to some degree, some intelligences are more strongly exhibited than others. By various stimuli and education, MI can be nurtured and strengthened or ignored and weakened.

In traditional teaching method, teaching and learning process in English class is very “teacher centered” in a form of lecture with several drawbacks. First, students have no involvement no activities in the class. Second, students have no freedom no change to express their abilities.

Research suggests that the nature of English camp has implications for adolescent development because in a camp setting many of the socio-economic and cultural barriers that identify teenagers at home or in the community may not be as prevalent (Garst, Scheider & Baker, 2001). Moreover, rich and stimulating environments can enhance their memory and cognitive functions (Society for Neuroscience; Brain Facts, 2008) and research suggests that camp participation impacts youth in multiple ways by enhancing affective (self-esteem and self-concept), cognitive (knowledge, skills, abilities, and attitudes), behavioral (self-reported behaviors and behavioral intentions), physical, social, and spiritual growth (Shepard & Speelman 1986; Gillett et al. 1991; Hopkins & Putnam 1993; Chenery 1994; Brannan & Fullerton 1999; Henderson 2001).

1.1 The Purposes of the Study

This research aims at developing English teacher training course with brain-based activities by using seven multiple intelligences. This study was conducted to fulfill the following objectives:

1. To develop a training with brain-based activities for English teachers of lower secondary level through English camp

2. To provide the necessary skills for setting up an English camp

3. To provide teaching techniques to English teachers of lower secondary level based on brain-based activities

4. To validate the effectiveness of the developed training course

5. To arouse an awareness of brain-based activities

Using the most appropriate way of learning will assist language learners to learn faster. Brain activities in a rich-environment will help to grasp the innate intelligences; and consequently, develop English communication competency. Language logical thinking environment in an English camp is pretty much: a setting in which people are surrounded by talking and have plenty of opportunities to communicate with others. The ideal outcome of an English camp setting would be to create an environment of full language immersion. In addition, most people learn language through absorbing words and their meaning from loving familial interactions (Barrett, 2004).

1.2 Research Questions

The research study aimed to investigate information for the following questions:

1. What is the effectiveness of this training course?

2. Can the learners improve their communication proficiency after the camp?

3. Do the English camp activities help increase the teachers’ knowledge of brain-based learning?

4. Are they able to apply the knowledge learnt from the camp to the classroom?

5. How does the training course help the learners achieve their own learning styles?

1.3 Scope and Limitation of the Study

The general aim of the study is to develop a training course by analyzing the needs of teachers in order to figure out which brain-based activities

are applicable. The course contains the seven multiple intelligences (Spatial, Verbal-Linguistic, Logic-Mathematical, Bodily-Kinesthetic, Musical, Interpersonal, and Intrapersonal).

1.4 Significance of the Study

The results of the study can be used as follows:

1. Theoretical Use

1.1 Expand the knowledge in the field of language acquisition, especially in cognitive theory with a focus on brain-based learning.

1.2 The findings of this research may be used to support the importance of cognitive theory to language learning and teaching.

2. Practical Use

2.1 Increase the teachers' knowledge of the students' different learning styles

2.2 Increase the teachers' knowledge for applying brain-based activities in order to increase the students' achievement

2.3 Gain brain-based English training course through English camp

2. Research Methodology

2.1 Research Instruments

Need Analysis

To elicit teachers' needs towards English, the questionnaires were manipulated to ask the teachers about their problems and needs in English. The needs analysis was administered with teachers. The data gained from the needs analysis were employed to develop the content of teacher training course.

2.2 Brain-Based Knowledge Test

An English Brain-Based Test was developed by the researcher step by step. There were sixteen questions that covered seven multiple intelligences. It was checked by three specialists using Item Objective Congruence (IOC) to find out the validity and reliability.

2.3 English Achievement Test

An English Achievement Test was developed by the researcher step by step. It was tried out before the implementation phase to find out the levels of difficulty, the levels of discrimination, and the reliability. The results of the trial reveal that the levels of difficulty (p) were ranged from 0.2-0.80, the levels of discrimination (r) were ranged from 0.2 and the reliability (KR 20) was 0.70.

2.4 Teacher training camp

The teacher training camp for teachers of lower secondary school was set at Mattayomsart School for 2 days. The course contents contained the seven multiple intelligences (Spatial, Verbal-Linguistic, Logic-Mathematical, Bodily-Kinesthetic, Musical, Interpersonal, and Intrapersonal).

3. Results

The findings can be summarized according to the research questions as follows:

3.1 What is the effectiveness of this training course?

From the calculation of E1/E2, the results showed that the percentage of the progress tests was 84.44 and the percentage of the achievement scores was 70.79. The findings (84.44/70.79) indicated that the obtained effectiveness index passed the set E1/E2 (70/70).

3.2 Can the learners improve their communication proficiency after the camp?

Twenty six teachers who participated in the training course took the English communication test before and after the training. The mean score obtained from the pre and post-tests showed that the learners could communicate better after the camp.

3.3 Do the English camp activities help

increase the teachers' knowledge of brain-based learning?

Twenty six teachers who participated in the training took the brain-based knowledge test before

and after the training. This finding indicates that the mean score of the post-test is higher than that of the pre-test at the 0.05 level ($p < .05$, $t = 6.896$). As the mean score increased, it can be concluded that the English camp training provided helped increase the learner's' brain-based knowledge.

3.4 Are they able to apply the knowledge learnt from the camp to their classroom?

The concepts of multiple intelligences the teachers could apply in all lessons were Intrapersonal, Musical, Bodily-Kinesthetic, Verbal-Linguistic and Interpersonal Intelligences. The multiple intelligences that the learners applied the least were Logical-Mathematical and Spatial Intelligence, respectively.

3.5 How does the training course help the learners achieve their learning styles?

The findings showed that the types of multiple intelligences the teachers could apply in all tasks were Intrapersonal, Musical, Bodily-Kinesthetic, Verbal-Linguistic and Interpersonal Intelligences. The multiple intelligences that the learners applied the least were Logical-Mathematical and Spatial Intelligence respectively.

4. Discussion

The most effective brain-based learning environment provides space in which students can move around and socialize, making the traditional classroom design of rows of desks highly ineffective in a learning environment. Instead of creating rows, researchers considered a circular classroom, in which students could see and engage with each other. A circular setup also leaves central space for movement and activity. According to the Florida Education Association, physical activity has been shown to lower student stress and produce new neurons, which enhances the learning experience. So, the more empty space teachers leave in a classroom and the more students get on their feet, the better. This can also be further explained in the following aspects.

4.1 Applying the knowledge from the camp to their classroom

The trainees were required to do a final task to create an English camp that would give their own students a higher probability of success in learning. The trainees created activities that covered all multiple intelligences and applied what they learned to their own camp. The results showed that they were able to create camp activities in English to suit their classroom setting. (Caine, & Caine, n.d., n.p.)

4.2 The training course helped the trainees realize their learning styles

Gardner points out that each intelligence is actually a "fiction;" that is, no intelligence exists by itself in life (except perhaps in very rare instances in savant and brain-injured individuals). In this camp, the researcher provided seven multiple intelligences. Each activity was taught on fractions in seven different ways. The learners were taught specific cues and were provided a different cue for each type of transition.

The integration of learning styles and multiple intelligence theory may minimize the learners' respective limitations and enhance their strengths. The camp provided some practical suggestions as to how the teachers can successfully integrate and apply learning styles and the multiple intelligence theory in the classroom.

However, having an understanding of different teaching approaches and a toolbox with a variety of ways to present content to students is valuable for increasing the accessibility of learning experiences for all students. Providing different contexts for students and engaging a variety of their senses -- for example, learning about fractions through musical notes, flower petals, and a poetry meter -- is supported by research. Specifically:

1. Providing students with multiple ways to access content improves their learning (Hattie, 2011).

2. Providing students with multiple ways to demonstrate knowledge and skills increases engagement and learning. It also provides teachers with more accurate understanding of students' knowledge and skills (Darling-Hammond, 2010).

4.3 The effectiveness of this training

Promwong (1978: 136) suggests that the acceptable quality of the effectiveness index (E1/E2) should be at 85/85 if the learning content is identified as learning by memorizing. If the learning content is considered to be a process of developing or changing the learners' behavior and attitudes, the acceptable quality of E1/E2 should be set at 75/75 or 70/70. The learning content of the developed module was not considered to be learning by memorizing. Thus, the acceptable quality of E1/E2 for this training course should be set at 70/70.

From the calculation of E1/E2, the results showed that the percentage of the progress tests was 84.44 and the percentage of the achievement scores was 70.79. The findings indicated that the obtained effectiveness index passed the set E1/E2 (70/70). (See the calculation of E1/E2 in Appendix) These can be explained explicitly by the brain-based activities. The trainees were assigned to do tasks, employing some multiple intelligence. After each task they were asked to complete the exercise on the assigned task promptly. So, they were achieving to do through exercise resulting in high scores of their program test. As mentioned by Wiggins, G., & McTighe, J. (1998) both learning styles and multiple intelligence can work together to form a powerful and integrated model of human intelligence.

5. Recommendations

The following recommendations were made for future research.

1. For the preparation of students' learning experience, teachers should include a variety of multiple intelligences in classroom activities i.e. body sculptures, mood setting music, feeling toned

moments, peer sharing, brainstorming, color coding, and quantifications and calculations.

2. Caution of application: the application of brain-based activities should be suitable to the learners' learning styles, age and subjects. So, there should be a study on the type of multiple intelligence that encourages linguistics proficiency, including the member of learners.

3. There should be a study on the retention of language proficiency after learning with this method.

6. References

- Barrett, L. F., (2004). What is an emotion? Volume under contract. New York: Guilford.
- Caine, G., Caine, R. N., & Crowell, S. (1995). *MindShifts: A brain-based process for restructuring schools and renewing education*. Arizona, Zepher Press.
- David Crystal (2003). *English as a global language*. (2nd ed. First ed., 1997), Cambridge: Cambridge University Press xv + 212 pp., ISBN Hb 0 521 82347 1, Pb 0 521 53032 6
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind*. New York: Basic Book Inc.
- Gardner, Howard (1975) *The Shattered Mind*, New York: Knopf.
- Gardner, Howard (2006) *Changing Minds. The art and science of changing our own and other people's minds*. Boston MA.: Harvard Business School Press.
- Gardner, H., Csikszentmihalyi, M. and Damon, W. (2001) *Good Work: Where Excellence and Ethics Meet*, New York: Basic Books.
- Gardner, H., & Hatch, T. (1989). Multiple intelligences go to school: Educational implications of the theory of multiple intelligences. *Educational Researcher*, 18(8), 4-9.
- Garst, B. A., Schneider, I. E., & Baker, D. A. (2001). The impact of the outdoor adventure experience on adolescent self-perception. *Journal of Experiential Education*, 24(1) 41-49.

- Hart, L. (1983). A quick tour of the brain. *School Administrator*, 40(1), 13-15.
- Hart, L. (1986). All “think” paths lead to the brain. *Educational Leadership*, 43(8), 45-48.
- Promwong, C. (1978). *Teaching material system*. Bangkok: Chulalongkorn University
- Shepard, C. and Speelman, L.R. (1985-86). Affecting environmental attitudes through outdoor education. *The Journal of Environmental Education*, 17(2), 20-23.
- Wiggins, G., & McTighe, J. (1998). *Understanding by design*. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.

การศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
Critical Success Factors of Human Resource Development Achievement
of Automotive and Parts Industry

ธิดานันท์ ธิดา¹สักรินทร์ อยู่ผ่อง²วรกมล วิเศษศรี³

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ด้วยวิธีสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านองค์กรหรือหน่วยงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และทุกปัจจัยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ระดับค่าที่มากที่สุด คือปัจจัยผู้บริหารให้การสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาพนักงาน ใน คำรองลงมาคือปัจจัยผู้บริหารมีความพร้อมกล้าที่จะเผชิญ และมีทักษะในการแก้ไขปัญหาพนักงาน และพนักงานมีการติดตามความเคลื่อนไหวด้านการพัฒนา อยู่ในระดับค่าต่ำที่สุด ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Abstract

The purpose of this research was to study achievement factors of human resource development in auto part manufacturing industries. It was quantitative research by survey method, population were engineers, assistant managers, executives and managing directors in auto part manufacturing industries. The research tools were questionnaires and the statistics used for analyzing. The collected data were frequency, percentage, mean ($\bar{X}$) and Chi-Square Test using Software.

The results of personal factors revealed that majority of population was female, aged 26 - 35 years with bachelor degree, working in managerial jobs, positioned of assistant manager in current jobs with 5-10 year working experience.

The results of achievement factors revealed that operator factor was at the high level. Management factor to support source of employee development was at the highest level followed by the factor of readiness for challenge facing skillful in operator's problem solving and operator while the factor on the development follow up was at the lowest level with 0.05 significance.

Keywords : Auto-part Manufacturing Industries, human resource development, achievement factors

1. บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนล่วงหน้าเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถและปรับปรุงพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงานให้แก่องค์กร เพื่อนำเอาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นๆ ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพื่อมุ่งหวังพัฒนาองค์กรให้สู่ความเป็นเลิศ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) กลายเป็นโลกไร้พรมแดน (Borderless World) ที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงสังคมเข้าด้วยกัน มีการแลกเปลี่ยนและเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วและมีการเข้าถึงโลกของข้อมูล (World Wide Access) ได้มากขึ้น (จำเริญ จิตรหลัง, 2555)

อุตสาหกรรมยานยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อประเทศไทยทั้งด้านการลงทุน การค้า และการจ้างงาน มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ มีมูลค่าการส่งออกเป็นอันดับสองของประเทศในปี พ.ศ.2550 การผลิตรถยนต์ของไทยจัดเป็นอันดับที่ 15 ของโลก โดยมีภาครัฐเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยมีแผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์ พ.ศ. 2555-2559 ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่าประเทศไทยเป็นฐานการผลิตยานยนต์ในเอเชีย สร้างมูลค่าเพิ่มในประเทศไทย โดยมีอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีความแข็งแกร่ง (สถาบันยานยนต์, 2551)

การศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมภาคตะวันออก จึงเป็นงานวิจัยที่สามารถจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง นำไปกำหนดนโยบายและวางแผนการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่สอดคล้องกับการพัฒนาบุคลากร ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมภาคตะวันออก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเสริมสร้างขีดความสามารถสูงสุดต่อไป

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการ (Critical Success Factor Analysis) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, (2555 : 7-8) ได้ให้ความหมายปัจจัยแห่งความ

สำเร็จ (Critical Success Factor : CSF) คือ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ต้องทำให้มีหรือให้เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ แต่ละองค์กรจะมี ปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นหลักหมายที่เป็นรูปธรรมในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับปัจจัยแห่งความสำเร็จนั้น มีอยู่ด้วยกัน 7 ประการ ได้แก่ 1) ความมุ่งมั่น (Drive) ในชีวิตจริงแล้วการมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) เป็นหัวใจสำคัญประการแรกที่ทุกคนต้องประพฤติปฏิบัติ เมื่อมีความเพียรอยู่ที่ไหน ความสำเร็จย่อมอยู่ที่นั่น "ไม่มีความสำเร็จยิ่งใหญ่ใดๆ ที่จะได้จากความเพียรพยายามเพียงน้อยนิด" 2) ภูมิปัญญา (Knowledge / Wisdom) ไม่ว่าจะเป็นความรู้ความสามารถ ทักษะ ทั้งทางด้านเทคนิคและด้านการบริหารที่ต้องมีอย่างครบถ้วน 3) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อเพิ่มพูนภูมิพลังแห่งปัญญาอยู่ตลอดเวลา อันจะนำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจอย่างมากมายมหาศาล 4) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Personal Creativity) อันเนื่องมาจากรูปแบบวิถีคิด (Mental Ability) ที่จะก่อให้เกิดมุมมองแปลกๆ ใหม่ๆ (New Paradigm) ที่แตกต่างไปจากผู้อื่น ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิมๆ สามารถที่จะแสวงหาโอกาส (Opportunity Seeking) เพื่อนำมาบริหารและพัฒนาให้เกิดเป็นคุณค่าแก่ธุรกิจของตนทั้งในด้านการปรับปรุงระบบงานทั่วไป ระบบการผลิต ระบบการตลาด และระบบการบริการลูกค้า ตลอดจนระบบการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ 5) มนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสาร (Human Relations & Communications Ability) ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสารให้บริการแก่ลูกค้า และบริหารทีมงานขนาดเล็กให้มีความมุ่งมั่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเข้าใจในทิศทาง กลยุทธ์และวิธีปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างสอดคล้องกัน โดยพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการที่จะเป็นทั้งเจ้าของกิจการ และผู้จัดการในเวลาเดียวกันนั้นคือ เข้าวอารมณ์หรือ ความฉลาดรู้ทางอารมณ์ (Emotional Quotient - EQ) 6) ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ (Problem Solving & Decision Making Skill) ในการประกอบธุรกิจส่วนตัวนั้น บ่อยครั้งที่จะต้องเผชิญกับปัญหาเชิงระบบของตัวธุรกิจ รวมถึงปัญหารายวันที่เกิดแก่ลูกค้าและสินค้า บริการ ความเข้าใจในตัวปัญหา เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหาการกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจ ตลอดจนการวิเคราะห์ความคุ้มค่าเพื่อตัดสินใจจะเป็นทักษะที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ได้เป็นอย่างดี 7) การบริหารเวลา (Time Management) ความยุติธรรมเพียงประการเดียวที่ปรากฏ

อยู่บนโลก นี่ก็คือ เวลาทุกคนมี 24 ชั่วโมงเท่าๆ กัน ขึ้นอยู่กับว่าใครจะใช้ให้หมดไปในลักษณะใด เวลาสำหรับเจ้าของธุรกิจ มีคุณค่ายิ่งทำอย่างไรจึงจะเกิดคุณประโยชน์แก่ลูกค้า แก่ครอบครัว และแก่สุขภาพส่วนตัว

3. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.1 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

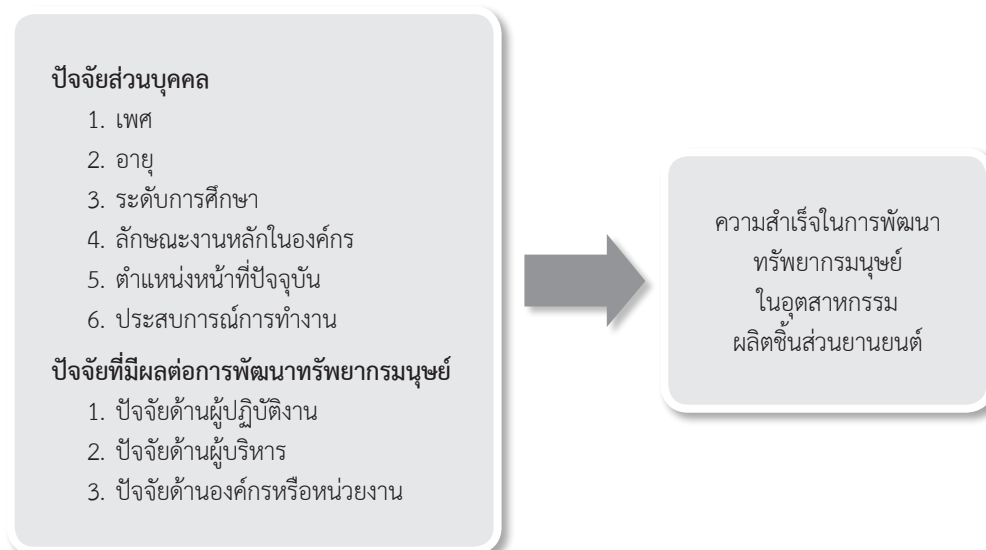
3.2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

4. สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน

กรอบแนวคิดในงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

5. วิธีการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

5.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite Population) จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเปรียบเทียบจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan (1970: 607-610 อ้างถึงในบุษรา ประกอบธรรม, 2554: 37) ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 และระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 295 คน

5.1.3 ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยศึกษาจากบริษัทที่ดำเนินธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก จำนวน 354 คน (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2557) ซึ่งเป็นพื้นที่ที่เป็นแหล่งอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์มากที่สุด

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วนโดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะ

งานหลัก ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) รวมข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แบ่งออกเป็น ปัจจัยสู่ความสำเร็จ 3 ด้าน ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านผู้บริหาร ด้านองค์กร/หน่วยงาน

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิด เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ ผลลัพธ์ที่ได้จากแบบสอบถามส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำความคิดเห็นมาสรุปจำแนกต่อไป

5.3 การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นยานยนต์ ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก จำนวน 354 คน

5.4 สถิติที่ใช้

5.4.1 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร หาค่าความถี่ และร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.4.2 วิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแต่ละปัจจัยและเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่ตั้งไว้

5.4.3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ และความคิดเห็นต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงานในองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ มีสมมติฐานทางสถิติ

(1) HO : ความคิดเห็นต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล

HA : ความคิดเห็นต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล

(2) HO : ความคิดเห็นต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน

HA : ความคิดเห็นต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน

6. ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 3 ด้านในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 3 ด้าน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1. ด้านผู้ปฏิบัติงาน	3.78	0.79	มาก
2. ด้านผู้บริหาร	3.82	0.83	มาก
3. ด้านองค์กร/หน่วยงาน	3.72	0.82	มาก
รวม (เฉลี่ย)	3.77	0.81	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 3 ด้านในภาพรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.82$) ปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.78$) และปัจจัยด้านองค์กร/หน่วยงาน ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ปัจจัยส่วนบุคคล มีความแตกต่างกันกับปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านลักษณะงานในองค์กร ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 99 และประสบการณ์การทำงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยมีลักษณะของปัจจัยย่อยที่แตกต่างกัน คือ ปัจจัยย่อยด้านลักษณะงานด้านการบริหารจัดการมากที่สุด และปัจจัยย่อยด้านประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มากที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความแตกต่างกันกับปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยมีลักษณะของปัจจัยย่อยที่สอดคล้องกัน คือ กลุ่มพนักงานเพศชายมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากกว่าเพศหญิง ช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

มากที่สุด และตำแหน่งหน้าที่ผู้จัดการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด

การเปรียบเทียบปัจจัยทุกด้านได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านผู้บริหาร และด้านองค์กรหรือหน่วยงาน ที่แตกต่างกันมี ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยทุกด้าน ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยทุกด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	c ²	Sig.
ด้านผู้ปฏิบัติงาน	13	265	225	35	354	4.351E2 ^a	0.000
ด้านผู้บริหาร	9	74	215	56	354	5.541E2 ^a	0.000
ด้านองค์กร/หน่วยงาน	7	107	206	34	354	5.890E2 ^a	0.000

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ ประสบการณ์	เพศ		อายุ		ระดับ การศึกษา		ลักษณะงาน		ตำแหน่ง หน้าที่		ประสบการณ์ ทำงาน	
	x ²	Sig.	x ²	Sig.	x ²	Sig.	x ²	Sig.	x ²	Sig.	x ²	Sig.
ด้านผู้ปฏิบัติงาน	3.69	0.07	15.14	0.11	29.14	0.86	29.21	0.45	26.01	0.00	25.73	0.10
ด้านผู้บริหาร	5.33	0.27	25.16	0.04	69.47	0.05	64.55	0.01	28.86	0.01	61.68	0.00
ด้านองค์กร / หน่วยงาน	5.92	0.35	23.53	0.06	34.44	0.82	39.2	0.08	25.52	0.00	28.43	0.001
ในภาพรวม	8.48	0.18	20.91	0.39	49.41	0.92	35.79	0.10	35.01	0.00	26.84	0.02

จากตารางที่ 3 พบว่า ภาพรวมปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งหน้าที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยด้านผู้บริหาร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ลักษณะงาน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ทำงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และปัจจัยด้านด้านองค์กร/หน่วยงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ทำงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ของความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมทั้งหมดได้แก่ปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้บริหาร และปัจจัยด้านองค์กร/หน่วยงาน พบว่าปัจจัยส่วน

บุคคลด้านตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ของความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ตามทัศนะคติของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

7.1 จากการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านผู้ปฏิบัติงาน ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน

ยานยนต์ ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก พบว่าพนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเอง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่ามากที่สุด และเมื่อพิจารณาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเอง และ พนักงานมีความพร้อมในการพัฒนาตนเอง มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ตำแหน่งหน้าที่ และ ประสบการณ์ทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องพิจารณาอย่างรอบคอบว่าปัจจัยใดส่งผลกระทบในแนวทางใด และผู้บริหารต้องชี้แนะให้บุคลากรมองเห็นคุณค่าของตนเองและเต็มใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดนิ่ง สอดคล้องกับแนวคิดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2555) ในเรื่องของปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor: CSF) คือ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ต้องทำให้มีหรือให้เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ คือเป็นการให้หลักการ แนวทาง หรือวิธีการที่องค์กรจะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้แต่ละองค์กรจะมีปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นหลักหมายที่เป็นรูปธรรมในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน

7.2 จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านผู้บริหารตามทัศนะของผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงาน ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก พบว่า ผู้บริหารให้การสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่ามากที่สุด ผู้บริหารให้การสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาพนักงานให้การเสริมแรงทางสร้างสรรค์แก่พนักงาน สร้างความรู้ความเข้าใจกระบวนการและเทคนิคพัฒนาพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเทคนิควิธีพัฒนาพนักงาน มีความพร้อมกล้าที่จะเผชิญ และมีทักษะในการแก้ไขปัญหาพนักงาน มีปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เพราะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารต้องให้การช่วยเหลือส่งเสริมและสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์ (2555) ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้การสนับสนุน มีพฤติกรรมที่เป็นมิตรกับผู้ร่วมงาน เข้าถึงได้ง่าย ให้ความเสมอภาคและให้การนับถือต่อศักดิ์ศรีของผู้ร่วมงานคนอื่นๆ มีพฤติกรรมกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น รับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ทำให้ผู้ร่วมงาน

เกิดความภาคภูมิใจที่ได้แสดงความสามารถของตนเอง และมีอิสระทางความคิด (โรเบิร์ต เฮาส์, 1974 รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2555 อ้างใน ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์, 2555 : 81)

7.3 จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านองค์กร/หน่วยงาน ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงาน ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก พบว่าองค์กรมีการกำหนดกรอบนโยบายที่ให้ความสำคัญแก่พนักงานชัดเจน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่ามากที่สุด องค์กรมีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินความต้องการของพนักงานในการพัฒนา มีปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เพราะการกำหนดกรอบนโยบายที่ให้ความสำคัญแก่พนักงานชัดเจน ในการดำเนินงานขององค์กรนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลมาศ ศิริมาตย์ (2556) ที่มีการศึกษาพบว่าองค์กรที่ดีควรสนับสนุนการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงาน การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตการทำงาน และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้สามารถใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ามาสนับสนุนให้การศึกษาเรียนรู้ระหว่างพนักงานได้ สอดคล้องกับปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทได้กิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรคือการได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ การได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์ที่เหมาะสมทำให้พนักงานยังคงอยากทำงานกับบริษัทต่อไป และคิดว่าองค์กรสามารถตอบสนองในสิ่งที่ต้องการอย่างเพียงพอ

จากความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก กล่าวคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ผู้ที่ทำงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องเป็นนักกลยุทธ์ที่มีความรอบรู้และมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ร่วมกับผู้บริหารองค์กร รวมทั้งมีการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยในการจัดระบบข้อมูลความรู้ด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจทางการจัดการงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และการ

วางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อตอบสนองต่อแผนธุรกิจขององค์กรได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ด้านผู้ปฏิบัติงาน

8.1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า บริษัทควรจัดรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยเน้นรูปแบบและวิธีการที่พนักงานสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างแท้จริง เช่น การจัดอบรมให้พนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงความสามารถภายหลังการอบรมเพื่อประเมินผลการเลื่อนตำแหน่งงานหรือได้รับรางวัลพิเศษ เป็นต้น

8.1.2 บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในการตัดสินใจเข้าร่วมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งภายในและภายนอกบริษัทและควรเปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ตนเองต้องการแก่ผู้บริหาร เพื่อสร้างความรู้สึกว่าพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ

8.2 ด้านผู้บริหาร

8.2.1 ผู้บริหารของบริษัทควรรักษาระดับการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อไป และเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติให้แก่พนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

8.2.2 ผู้บริหารต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดี มีความเข้าใจอันดีต่อกัน มีการให้ความร่วมมืออย่างดีสนับสนุนด้วยความเต็มใจและจริงใจ มีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

8.3 ด้านองค์กรหรือหน่วยงาน

องค์กรหรือหน่วยงานการส่งเสริม สนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีการและจัดกิจกรรมการพัฒนาที่ปฏิบัติเอง และรับการพัฒนาจากผู้อื่นเช่น การประชุม ทัศนศึกษา การประชุม อบรมสัมมนา การศึกษาต่อ การศึกษาจากเอกสารต่างๆ

9. ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

9.1 ควรมีการศึกษาวิจัยปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามทัศนะคติของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในพื้นที่ที่กว้างขึ้น เพื่อจะได้ข้อมูลมาดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

9.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามทัศนะของผู้ปฏิบัติ

งาน และผู้บริหาร ที่มีอายุ เพศ ประสบการณ์อื่นๆ ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร ตามหน่วยงาน ประเภทธุรกิจที่ต่างกัน

9.3 ควรมีการศึกษาวิจัยความต้องการการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร เพื่อจะได้ข้อมูลมาดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

10. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ตามทัศนะคติของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

10.1 พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเอง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่ามากที่สุด และเมื่อพิจารณาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นรายชื่อพบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเอง และ พนักงานมีความพร้อมในการพัฒนาตนเอง มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ทำงาน มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เพราะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการบริหารทรัพยากรบุคคล อันเป็นที่ต้องการขององค์กร โดยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะและการเปลี่ยนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องพิจารณาอย่างรอบคอบว่าปัจจัยใดส่งผลกระทบในแนวทางใด และผู้บริหารต้องชี้แนะให้บุคลากรมองเห็นคุณค่าของตนเองและเต็มใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดนิ่ง

10.2 ผู้บริหารให้การสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่ามากที่สุด ผู้บริหารให้การสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาพนักงาน ให้การเสริมแรงทางสร้างสรรค์แก่พนักงาน สร้างความรู้ความเข้าใจกระบวนการและเทคนิคพัฒนาพนักงาน มีความรู้ความเข้าใจในเทคนิควิธีพัฒนาพนักงาน มีความพร้อมกล้าที่จะเผชิญ และมีทักษะในการแก้ไขปัญหาพนักงาน มีปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เพราะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารต้องให้การช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินงานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับงบประมาณ ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในขณะที่มีการดำเนินการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรด้วย การสนับสนุนทรัพยากร ปัจจุบัน

องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ต้องขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีศักยภาพมีคุณภาพ องค์กรนั้นจะไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การที่จะทำให้บุคลากรมีคุณภาพ องค์กรจะต้องมีการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นพนักงานใหม่หรือพนักงานเก่าจะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการพัฒนาพนักงานจะพัฒนาทางด้านต่างๆ คือ ด้านความรู้ (Knowledges) ด้านทักษะ (Skills) และด้านทัศนคติ (Attitudes)

10.3 องค์กรมีการกำหนดกรอบนโยบายที่ให้ความสำคัญแก่พนักงานชัดเจน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่ามากที่สุด องค์กรมีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินความต้องการของพนักงานในการพัฒนามีปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เพราะการกำหนดกรอบนโยบายที่ให้ความสำคัญแก่พนักงานชัดเจน ในการดำเนินงานขององค์กรนั้น

จากความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก กล่าวคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ผู้ที่ทำงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องเป็นนักกลยุทธ์ที่มีความรอบรู้และมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ร่วมกับผู้บริหารองค์กร รวมทั้งมีการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยในการจัดระบบข้อมูลความรู้ด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจทางการจัดการงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อตอบสนองต่อแผนธุรกิจขององค์กรได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว

11. เอกสารอ้างอิง

- กุลมาศ ศิริมาตย์ (2556). ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กรในการก้าวเข้าสู่ AEC กรณีศึกษาโรงเรียนการจัดการโรงแรมนานาชาติ(ประกาศนียบัตร) : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2551). ปัจจัยแห่งความสำเร็จ. (สืบค้นวันที่ 10 สิงหาคม 2555). จาก <http://www.dip.go.th/Default.aspx?tabid=55>

จำเริญ จิตรหลัง (2555). นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มืออาชีพ. (สืบค้นวันที่ 5 มิถุนายน 2557). จาก <http://www.newweb/index.php/2013-05-21-02-02-10/655-lifelong-learning>.

ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์ (2555). ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

บุษรา ประกอบธรรม (2553). สร้างสรรค์สื่อทางธุรกิจกับ QR Code. วารสารนักบริหาร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกอัน อินดัสทรีส ประเทศไทย (จำกัด). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สถาบันยานยนต์ (2551). อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย. (สืบค้นวันที่ 5 สิงหาคม 2557). จาก <http://www.thaiauto.or.th/2012/th/about-us/policies-and-plans.asp>

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน ในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ

The Relationship between Organizational Factors and the Operational Behaviors of Employees in the Industrial Business of Metal Packaging

จารินี จัยอ่อน¹
ชนิดดา เหมือนแก้ว²
สุวรรณา เทพจิต³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยองค์การและพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยองค์การและพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานผลิตในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ จำกัด จำนวน 245 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยองค์การ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์ ระบบงาน สัมพันธภาพ รางวัล และการสื่อสาร ปัจจัยองค์การที่มีมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ด้านระบบงาน และสัมพันธภาพ ส่วนปัจจัยองค์การลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านรางวัล
2. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมที่มีมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย และความรับผิดชอบ ส่วนพฤติกรรมลำดับสุดท้าย ได้แก่ การทำงานเชิงรุก
3. การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยองค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ยกเว้นตำแหน่งงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านรางวัลและการสื่อสาร และฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านระบบงาน สัมพันธภาพ รางวัล และการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นตำแหน่งงานและฝ่ายที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการทำงานเชิงรุก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับพฤติกรรมปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.671$)

คำสำคัญ : ปัจจัยองค์การ พฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน ธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Abstract

This research aims to: 1) study the opinions of employees on the organizational factors and the operation behaviors of employees in the industrial business of metal packaging, 2) study the comparison of the opinions of employees on the organizational factors and the operation behaviors of employees classified as personal factors, 3) study the relationship between the organizational factors and the operation behaviors of employees in the industrial business of metal packaging. The sample used in the study is the operating employee in production lines of the industrial business of metal packaging by the number of 270 persons. The research tool is questionnaire, and the research statistics are percentage, mean, standard deviation, T-test One way ANOVA and Pearson correlation coefficient. The results showed that;

1. The opinions level's average of the employees towards the organizational factor is moderate level in all aspects such as vision, working systems, relationships, award and communication. The highest organizational factors are working systems and relationships, and the lowest organizational factor is award.

2. The opinions level's average of the employees towards the operation behaviors of employees is moderate level. The highest organizational factors are commitment to the goal and responsibility, and the lowest organizational factor is proactive working.

3. In terms of the comparison study of the opinion of the employees toward the organizational factor classified as personal factors, it found that the employees classified by sex, age, education level and service year, have no difference opinion toward the organizational factor in all aspects except working position, and have difference in award and communication. And the operating employees have difference opinion in working system, relationship, award and communication with statistical significantly at level 0.05.

4. In terms of the comparison study of the employee opinion toward the operation behaviors of employees classified as personal factors, it found that the employees classified by sex, age, education level and service year, have no difference opinion toward the operation behaviors of employees except working position. And the operating employees have difference opinion in proactive working with statistical significantly at level 0.05.

5. In terms of the relationship between organizational factor and the operation behavior, it found that the relationship is in the same direction, with statistical significantly at level 0.01 which is moderate ($r = 0.671$).

Keywords : Organizational Factors, Operation behavioral of employee, Industrial business of metal packaging.

1. บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นหนึ่งในปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (สุภาพร พิศาลบุตร, 2550) แม้องค์กรจะตระหนักถึงการพัฒนาศักยภาพมนุษย์เพื่อการแข่งขันเป็นอย่างมาก ก็ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าพนักงานจะทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ การเสริมสร้างปัจจัยองค์การสู่พฤติกรรมการทำงาน จึงเป็นวิธีการหนึ่งในการปลูกฝังแนวประพฤติปฏิบัติที่คาดหวังให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน โดยเฉพาะกับบริษัทในธุรกิจบรรจุกัญธิโลหะ ปัญหาด้านพฤติกรรมของพนักงานเป็นลักษณะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งสะท้อนแนวคิดที่ว่า การปลูกฝังและพัฒนาพฤติกรรมมีความจำเป็นต้องกระทำโดยไม่ชักช้า และต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง (พนัส หันนาคินทร์, 2520) เพราะพลังที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้มั่นคง ก้าวหน้า และเสื่อมไปในทิศทางใดย่อมขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่เหมาะสม (อานนท์ อาภาภิรมย์, 2517) ถึงแม้บริษัทได้พยายามดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยองค์การหลายประการเพื่อกระตุ้นหรือปลูกฝังพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม แต่แผนที่วางไว้ไม่ได้รับการตอบสนองมากนัก ผลที่ได้รับจึงไม่ทั่วถึงหรือไม่มีพลังเพียงพอที่จะบูรณาการเข้ากับระบบบริหารงาน การส่งเสริมขึ้นอยู่กับความถี่ของการรณรงค์กลายเป็นภาระของหน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่ไม่เกิดผลยั่งยืนเพราะพฤติกรรมที่แสดงออกยังไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันของบุคคลในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ จึงควรค่าแก่การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานในธุรกิจบรรจุกัญธิโลหะเพื่อเสริมสร้างปัจจัยองค์การให้เข้มแข็ง และลดความเสี่ยงที่ผลการปฏิบัติงานจะไม่เป็นไปตามที่องค์การคาดหวัง และที่สำคัญคือ การมุ่งเสริมสร้างพฤติกรรมที่องค์การปรารถนาให้พนักงานทุกคนปฏิบัติ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุกัญธิโลหะ

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุกัญธิโลหะ

3. การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดในประเด็นสำคัญและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยองค์การ

แม้ว่าการกำหนดลักษณะงานและเป้าหมายจะมีส่วนช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานเป็นไปตามผลที่คาดหวังได้ แต่หากมีปัจจัยองค์การที่เด่นชัดที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ได้ จะช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานก็จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจุบันองค์การสมัยใหม่ยอมรับความสำคัญด้านความรู้สึกรู้สึกของบุคคล และอิทธิพลของปัจจัยองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ที่มากระทบกับบุคคล เกิดขึ้นในช่วงที่มีสติ รู้สึกตัว หรือไม่รู้สึกตัวก็ได้ ล้วนจัดเป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น พฤติกรรมที่องค์การมุ่งหวังให้แสดงออกจนเป็นวัฒนธรรมองค์การ ทำให้พนักงานเกิดความชัดเจนว่าองค์การคาดหวังพฤติกรรมแบบใดจากตนเอง ซึ่งสามารถประเมินได้อย่างมั่นใจว่า เมื่อร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานตามนั้นแล้วย่อมส่งผลดีแก่ทุกฝ่าย

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาสกร ศิริพัฒนานนท์ (2545) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลของรัฐ ที่มีชื่อแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน พบว่าพยาบาลมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอยู่ในระดับดีและมีความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาลอยู่ในระดับสูง ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาลมีความสัมพันธ์ในทางบวก ระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลจำแนกตามอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และลักษณะการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาลพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ฐานิพัทธ์ พรหมศาสตร์ (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีชื่อแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 234 คน พบว่าพนักงานระดับหัวหน้าและพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในปัจจัยการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งหนึ่งจำนวน 350 พบว่า ระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ สภาพแวดล้อม การออกแบบงาน กระบวนการทำงาน การทำงานเป็นทีม ในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการสื่อสารที่ดี การทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน สำหรับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

4. วิธีการวิจัย

4.1 กลุ่มตัวอย่างและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

4.1.1 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานการผลิต ได้แก่ วิศวกร ช่าง พนักงานผลิต และพนักงานประกันคุณภาพสินค้า ในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ จำนวน 245 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

4.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยองค์การและพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงาน ในการตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผ่านการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยได้ค่าเฉลี่ย IOC ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความ

เชื่อมั่น (Reliability Efficiency) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha) พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .971 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

4.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4.2.2 ตัวแปรที่ 1 และตัวแปรที่ 2 มีดังนี้ (เกศรา รักษาดี, 2556 และ สมยศ, 2554)

1. ปัจจัยองค์การ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ วัสดุทัศนระบบงาน สัมพันธภาพ รางวัล และการสื่อสาร

2. พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การทำงานเชิงรุก การทำงานเป็นทีม ความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย ความรับผิดชอบ และความภาคภูมิใจในองค์กร

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในการส่งและรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์ด้วยตัวเอง ในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนเมษายนถึงพฤษภาคม 2557

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.4.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยองค์การและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย () และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยองค์การและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

4.4.4 วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย ส่วนใหญ่ มีอายุ 30-39 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. มากที่สุด ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานผลิต ร้อยละ 86.53 ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายผลิต 1 ร้อยละ 47.76 ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี

5.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงาน ต่อปัจจัยองค์การและพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของ พนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ

5.2.1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงาน ต่อปัจจัยองค์การโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ลำดับแรก ได้แก่ ด้านระบบงาน และสัมพันธภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ส่วนปัจจัยองค์การลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านรางวัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 แสดงให้เห็นได้จาก ตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยองค์การโดยภาพรวม

ปัจจัยองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านวิสัยทัศน์	3.06	0.67	ปานกลาง
2. ด้านระบบงาน	3.13	0.61	ปานกลาง
3. ด้านสัมพันธภาพ	3.13	0.69	ปานกลาง
4. ด้านรางวัล	2.71	0.77	ปานกลาง
5. ด้านการสื่อสาร	3.00	0.65	ปานกลาง
รวม	3.00	0.68	ปานกลาง

5.2.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งพฤติกรรมที่มีมากเป็นลำดับแรก ได้แก่

ด้านความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย และความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 พฤติกรรมลำดับสุดท้าย ได้แก่ การทำงานเชิงรุก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 แสดงให้เห็นได้จากตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม

พฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1. ด้านการทำงานเชิงรุก	3.01	0.64	ปานกลาง
2. ด้านการทำงานเป็นทีม	3.33	0.70	ปานกลาง
3. ด้านความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย	3.49	0.67	ปานกลาง
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.49	0.67	ปานกลาง
5. ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	3.39	0.68	ปานกลาง
รวม	3.31	0.69	ปานกลาง

5.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของ พนักงานต่อปัจจัยองค์การและพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.3.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของ พนักงานต่อปัจจัยองค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์การโดย รวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านรางวัล และการสื่อสาร แต่ไม่พบความแตกต่างกันในด้านวิสัยทัศน์ ระบบงานและสัมพันธภาพ จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานผลิต มีความคิดเห็นด้านรางวัลมากกว่าช่าง และช่างกับพนักงานผลิต มีความคิดเห็นด้านการสื่อสารมากกว่าวิศวกร

พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านระบบงาน สัมพันธภาพ รางวัล และการสื่อสาร แต่ไม่พบความแตกต่างกันในด้านวิสัยทัศน์ จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานฝ่ายผลิต 2 มีความคิดเห็นด้านระบบงาน สัมพันธภาพ และการสื่อสารมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิต 1

5.3.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานของพวกเขาโดยรวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

พนักงานที่มีตำแหน่งและฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านการทำงานเชิงรุก แต่ไม่พบความแตกต่างกันในด้านการทำงานเป็นทีม ความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย ความรับผิดชอบ และความภาคภูมิใจในองค์กร สำหรับพฤติกรรมการทำงานของพวกเขาที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า ตำแหน่งวิศวกร มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่าช่าง พนักงานผลิต และพนักงานประกันคุณภาพสินค้า สำหรับฝ่ายผลิต 2 มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเชิงรุก มากกว่าฝ่ายผลิต 1 และฝ่ายเคลือบพิมพ์

5.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพวกเขาในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพวกเขา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.671$) แสดงให้เห็นได้จากตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพวกเขา

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพวกเขา	r	Sig. (2-tailed)
	0.671**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยด้านต่างๆ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

6.1 ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยองค์การในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์การ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยองค์การด้านสัมพันธภาพ และระบบงานมีมากเป็นลำดับแรก ทั้งนี้เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับพนักงาน ประกอบกับได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากฝ่ายอื่นๆ เสมอ ผู้บริหารให้เกียรติและตระหนักในคุณค่าของพนักงาน ซึ่งพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ได้ตอบรับความคิดเห็นนี้ว่าผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับพนักงานเป็นลำดับแรกเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความต้องการ

ของมาสโลว์ (Maslow, 1970) ที่ว่าบุคคลต้องมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ ที่นอกเหนือจากความต้องการด้านวัตถุ คือ ต้องการให้ตัวเองมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ซึ่งความต้องการดังกล่าวเกิดจากการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น จึงถือได้ว่ามีความจำเป็นและความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ส่วนประเด็นที่พนักงานมีความคิดเห็นรองลงมา คือ การวางตัวบุคคลได้เหมาะสมกับงาน ซึ่งส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานตามความถนัด อันจะเป็นผลดีต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน (ไพฑูริย์ พรหมเสนา, 2545) สำหรับปัจจัยด้านวิสัยทัศน์ ประเด็นหลักลำดับแรกซึ่งพนักงานส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกัน คือ วิสัยทัศน์ได้สะท้อนถึงความเป็นเลิศขององค์การเฉพาะด้าน โดยเฉพาะวิศวกรเห็นด้วยมากกว่าตำแหน่งงานอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ที่ว่าวิศวกรซึ่งมีการศึกษาสูงในระดับ

ปริญญาตรีจะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการรับรู้และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้กับบุคลากรระดับอื่นๆ และจะต้องเป็นผู้ดำเนินการกิจกรรมตามวิสัยทัศน์ให้ประสบความสำเร็จ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2538) ให้แนวคิดที่ว่าเมื่อสร้างวิสัยทัศน์ขึ้นมาแล้วจำเป็นต้องอธิบายให้สมาชิกขององค์กรได้รับรู้ เข้าใจ และมองเห็นความเป็นไปได้ สำหรับปัจจัยด้านการสื่อสาร พบว่า ตำแหน่งวิศวกรและพนักงานประกันคุณภาพสินค้ามีความคิดเห็นต่อประเด็นคิดดี พูดดีในแง่บวกกับผู้ร่วมงานเสมอเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากมีเจตคติเป็นฐานที่ดีต่อบุคคลอื่น การแสดงออกต่อบุคคลรอบข้าง จึงเป็นไปด้วยดีเสมอๆ หรืออาจเกิดจากการเลือกรับรู้ข้อมูลของผู้รับสารก็เป็นได้ พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529) ให้แนวคิดว่าการเปิดรับสาร ผู้รับจะเลือกเปิดรับสารที่สอดคล้องกับความรู้ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติของตนเอง ดังนั้นถ้าผู้ส่งและผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกันในข้อมูลด้วยอารมณ์และความรู้สึกที่ดีก็จะทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างได้ผล ซึ่งวิศวกรและพนักงานประกันคุณภาพสินค้ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือเป็นไปในด้านบวก สำหรับปัจจัยด้านรางวัลถึงแม้ในภาพรวมทั้งหมดจะจัดอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานมีความเห็นว่าเป็นปัจจัยลำดับสุดท้าย เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ตำแหน่งช่างให้ความเห็นในระดับน้อยทุกข้อ ประเด็นสำคัญคือ ให้รางวัลตามความสามารถอย่างเหมาะสมเป็นลำดับสุดท้าย พัฒนพงศ์ หนูพันธ์ (2537) ให้แนวคิดที่ว่า รางวัลตอบแทนมีความสำคัญต่อการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานได้อย่างมาก รางวัลตอบแทนที่สนองความต้องการขั้นพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยได้ดี จะสามารถจูงใจพนักงานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีเช่นกัน และรางวัลตอบแทนที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นสูงขึ้นไปจะช่วยให้พนักงานทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ซึ่งทำให้งานสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผลงานวิจัยฉบับนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดข้างต้น กล่าวคือลำดับแรกที่พนักงานส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกัน ได้แก่ ประเด็น ระบบการให้รางวัลนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผลวิจัยตามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยองค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าทุกเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพ ระบบงาน วิสัยทัศน์ การสื่อสาร และรางวัล ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องจากองค์กรสามารถสนับสนุนปัจจัยองค์การในระดับที่ไม่มากเกินไปแต่ก็ไม่น้อยเกินไป

6.2 ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ

ระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามระดับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติที่มีมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย และความรับผิดชอบ โดยมีความคิดเห็นรายข้อตรงกันทุกประเด็นในระดับมาก ได้แก่ ยอมรับทุกครั้งเมื่อเกิดข้อผิดพลาดและแก้ไขให้ดีขึ้น และปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทันเวลาที่กำหนด สุพัตรา สุภาพ (2535) ให้ความเห็นในเรื่อง ความรับผิดชอบตออบทบาทหน้าที่ ซึ่งควรยึดหลักการกระจายอำนาจและมอบหมายงานตรงตามหน้าที่ ความรับผิดชอบและตรงตามสายงาน จะเห็นได้ว่าความรับผิดชอบเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นทุกเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่ว่าจะปฏิบัติงานในตำแหน่งงานใดหรือฝ่ายใด พนักงานต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบเป็นหลัก สุธิมน ศรีโชติ (2543) วิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความรับผิดชอบในหน้าที่ พบว่า “ความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้ที่มีความรับผิดชอบจะสามารถพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าสู่ความสำเร็จได้” สำหรับการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมที่องค์กรจัดขึ้น พนักงานมีความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย องค์กรจึงควรจัดกิจกรรมที่พนักงานเห็นประโยชน์หรือให้คุณค่าแก่พนักงานและสังคมมากขึ้น สำหรับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานด้านการงานเชิงรุกมีน้อยกว่าพฤติกรรมอื่นๆ โดยมีเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นการเป็นผู้นำเชิงนวัตกรรมสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้ก่อนผู้อื่น ซึ่งตำแหน่งช่างมีความเห็นว่า ยังอยู่ในระดับน้อย โดยที่ตำแหน่งอื่นๆ มีความเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาให้เป็นผู้นำเชิงนวัตกรรมก่อนผู้อื่นอาจก้าวตามไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ซึ่งก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง เกรียงกานต์ กาญจนะโกคิน (ออนไลน์) ให้แนวคิดว่าการเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมมีความสำคัญและเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ควรหาวิธีพัฒนา

6.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยองค์การและพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์การ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการ

ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์การไม่แตกต่างกัน ยกเว้นตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานผลิตมีความคิดเห็นด้านรางวัลมากกว่าช่าง จากผลการวิจัย ช่างให้ความสำคัญกับรางวัลที่เป็นตัวเงินมากกว่าค่าตอบแทนอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่งช่าง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปว.ช.) ซึ่งวุฒิการศึกษาจะมีความสัมพันธ์ต่อการกำหนดค่าตอบแทนเป็นสำคัญ ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นตำแหน่งงานและฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันในพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก โดยพบว่าตำแหน่งช่างมีความคิดเห็นว่า ควรวิเคราะห์ปัญหาที่เคยเกิดขึ้น และหาแนวทางแก้ไขไว้ล่วงหน้า พัฒนารูปแบบปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเสนอสินค้าและบริการโดยเข้าถึงลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

6.4 ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยองค์การยังไม่เต็มที่ พนักงานให้ความสำคัญว่า การเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมเพื่อต้องการจัดขึ้นยังน้อย แรงขับเคลื่อนการทำงานเชิงรุกอยู่ในลำดับสุดท้าย และพนักงานโดยรวมมีความคิดเห็นว่าการให้รางวัลยังไม่เสมอภาค ตลอดจนวิสัยทัศน์ซึ่งเป็นปัจจัยขับเคลื่อนพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการวิจัยในภาพรวมที่อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ทั้งปัจจัยองค์การและพฤติกรรมการทำงาน จึงใคร่เสนอแนะประเด็นสำคัญเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาดังนี้

7.1.1 ควรสนับสนุนปัจจัยองค์การที่มีน้อยกว่าด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านรางวัล การให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งอาจเป็นโดยทางตรง เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน หรือโดยทางอ้อม เช่น สวัสดิการ ที่พัก อาหาร รถรับส่ง บริการทางการแพทย์ การให้ซื้อสินค้าบริโภคในราคาถูก ฯลฯ ผลตอบแทนดังกล่าว

นี้จะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จึงควรเพิ่มการให้รางวัลกับพนักงานที่ทำประโยชน์ให้กับองค์กรโดยเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นตัวเงิน เช่น คำชมเชย พนักงานดีเด่น ความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น

7.1.2 ควรสนับสนุนการทำงานเชิงรุกผู้ปฏิบัติงานควรที่จะกล้าเผชิญกับความเป็นจริง ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นสร้างความมั่นใจว่าจะเลือกตอบสนองให้งานเกิดผลลัพธ์ที่ดีได้ โดยเฉพาะประเด็นปัญหาการเป็นผู้นำเชิงนวัตกรรมสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ก่อนผู้อื่น Covey (1989) พบว่า บุคคลต้องยอมรับปัญหาและเรียนรู้ที่จะใช้ชีวิตร่วมกับปัญหานั้น บุคคลที่มีอุปนิสัยเชิงรุกจะมีลักษณะที่สามารถตอบสนองต่อสิ่งร้าย มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในสถานการณ์และเงื่อนไขต่างๆ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงอุปนิสัยของงานไปสู่อุปนิสัยเชิงรุกเพื่อการทำงานอย่างบุคคลที่มีประสิทธิผลตามนัยดังกล่าว จึงควรฝึกให้พนักงานแสดงความคิดเห็น เช่น ด้านการพัฒนากิจกรรมเพื่อเพิ่มผลผลิต การแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยมีการคิดอย่างเป็นระบบ มีความหลากหลายและสร้างสรรค์ ซึ่งสามารถกระทำได้ เช่น ใช้วิธีระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion System) เป็นต้น

7.1.3 ควรสนับสนุนพฤติกรรมด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งเกิดจากพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร รู้สึกภาคภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี มีความผูกพันต่อองค์กรและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร องค์กรจึงควรธำรงรักษาบุคลากรโดยการส่งเสริมผู้มีคุณลักษณะดังกล่าวไว้อย่างแน่นแฟ้น เช่น พัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าตรงสายงานที่ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ

7.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบ่งชี้ได้ว่า การดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยองค์การยังไม่มากพอที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนพฤติกรรมการทำงานอย่างเต็มที่ที่ลำดับความสำคัญของปัญหาอยู่ ณ จุดใดจะแก้ไขโดยวิธีใด ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรได้พิจารณาร่วมกัน

7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรมีการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมโดยตรงจากผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมหลักเกี่ยวกับปัจจัยองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในแต่ละสายงาน

7.2.2 ควรแยกศึกษารายอุตสาหกรรมในเชิงลึก เพราะในแต่ละอุตสาหกรรมมีลักษณะที่แตกต่างกัน

7.2.3 ควรศึกษาปัจจัยองค์การให้หลากหลายมากขึ้น เช่น เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ สารสนเทศเพื่อการจัดการฯลฯ

8. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

เกรียงกานต์ กาญจนะโกติน (2558). [ออนไลน์]. **ผู้นำด้านนวัตกรรม**. [สืบค้นวันที่ 23 พฤษภาคม 2558]. จาก www.manager.co.th

เกศรา รักชาติ (2556). **องค์กรแห่งการตื่นรู้**. กรุงเทพมหานคร : เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป จำกัด (มหาชน).

ฐาณิพัทธ์ พรหมศาสตร์ (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ**. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)**. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529). **ความสำคัญของผู้รับสารในเอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร (ล.1, น.292)** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พนัส หันนาคินทร์ (2542). **การสอนค่านิยม**. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พัฒน์พงศ์ หนูพันธ์ (2537). **รางวัลตอบแทนภายในและภายนอกที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้บริหารสาขาธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไพฑูรย์ พรหมเสนา (2544). **การประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรม 5 ส : ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่**. การค้นคว้าโดยอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาสกร ศิระพัฒนานนท์ (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรามารับดี**. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.

สมัยศ นาวิก (2544). **การบริหาร**. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพัตรา สุภาพ (2535). **สังคมและวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาพร พิศาลบุตร (2550). **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ.พรินต์ติ้ง. สุธิมน ศรีโชติ (2543). **ความก้าวหน้าในอาชีพของบัณฑิตสังคมสงเคราะห์ในกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2538). **การเป็นผู้นำ**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

อานนท์ อาภาภิรมย์ (2517). **ลักษณะสังคมและปัญหาสังคมของไทย**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ภาษาอังกฤษ

Covey, S.R. (1989). **The 7th habit of highly effective people**. Great Britain : Cox&Wyman Ltd.

Maslow, Abraham. (1970). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row Publishers.

การสร้างคุณค่าร่วมของธุรกิจเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในประเทศนิวซีแลนด์ Creating Shared Value of mobile network operator business in New Zealand

อภิญญพัทร์ กุสิยารังสิทธิ¹
ฉันทนา ปาปิตตา²

1. บทนำ

บทความนี้นำเสนอเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าร่วมของธุรกิจเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในประเทศนิวซีแลนด์โดยการเปรียบเทียบการสื่อสารการตลาดของธุรกิจเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในประเทศนิวซีแลนด์ มีทั้งสิ้น 4 เครือข่าย ได้แก่ Vodafone, 2 Degrees, Skinny และ Spark (Wikipedia, 2558, online) โดยเครือข่าย Vodafone มีการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Share Value หรือ CSV) ของเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ โดยมีการจัดทำคุณค่าร่วมในหลากหลายมิติ ได้แก่ 1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า 2) การให้คำมั่นสัญญาในเรื่องการให้บริการเครือข่าย 3) การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารธุรกิจ 4) การบริหารความสัมพันธ์กับพนักงานของบริษัท 5) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า 6) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และ 7) การจัดตั้งกองทุนต่างๆ ซึ่งการสร้างคุณค่าร่วมของเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ Vodafone มีความเหมาะสมตามหลักการสร้างคุณค่าร่วม เนื่องจากเป็นการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างภาคธุรกิจกับชุมชนแวดล้อมอย่างแท้จริง ก่อให้เกิดเป็นการพัฒนาธุรกิจแบบยั่งยืนต่อไป

การสร้างคุณค่าร่วมทางธุรกิจและความรับผิดชอบต่อสังคม

การสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value หรือ CSV) เป็นแนวคิดใหม่ของภาคธุรกิจที่นำประเด็นปัญหาในสังคม หรือเศรษฐกิจ มาเป็นจุดร่วมในการจัดทำความรับผิดชอบต่อสังคม โดยภาคธุรกิจจะได้ผลกำไรอย่างต่อเนื่อง และมีความมั่นคงทางการเงิน ในขณะที่ภาคสังคม และภาคเศรษฐกิจไม่ได้เป็นภาระที่ภาคธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อสังคมแบบเดิมอีกต่อไป (วิลลาซินี ยนต์วิทย์, 2557: 73) ซึ่ง Porter และ Kramer (2011) ได้ให้ความหมายของคุณค่าร่วม (Shared Value) หมายถึง นโยบาย แนวทาง และกิจกรรมที่องค์กรธุรกิจจัดทำขึ้น เพื่อนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

และในขณะเดียวกันก็สร้าง ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และสังคมของชุมชนโดยรอบ ที่ธุรกิจดำเนินงานอยู่ ดังนั้น การใช้แนวคิดการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อสร้างประโยชน์ใน 3 รูปแบบ ได้แก่ (วิลลาซินี ยนต์วิทย์, 2557: 74-75)

1. การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ และการตลาดที่ดี (Reconceiving Products and Markets เป็นการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่ดี มีคุณภาพต่อสุขภาพของผู้บริโภค นำไปสู่คุณค่าที่คู่ควรต่อการบริโภคอย่างแท้จริง โดยมีการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างธุรกิจและคุณภาพชีวิตด้านการบริโภคที่ดีขึ้นของลูกค้าในสังคม

2. การนิยามผลผลิตที่เกิดจากห่วงโซ่คุณค่าใหม่ (Redefining Productivity in the Value Chain) เป็นการใช้ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ที่อยู่ในกระบวนการธุรกิจทั้งหมด เช่น ระบบการขนส่งสินค้า การใช้ทรัพยากรขององค์กร การสร้างคุณค่าร่วมจากการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร

3. การพัฒนากลุ่มต่างๆ ในด้านสิ่งแวดล้อม (Enabling Local Cluster Development) เป็นการร่วมระหว่างภาคธุรกิจ กับชุมชนแวดล้อม หรือกลุ่มองค์กรต่างๆ ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับภาคธุรกิจ

ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility หรือ CSR) ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง คุณธรรมซึ่งเป็นความคิดรวบยอดในความรู้สึกผิดชอบชั่วดี อันเป็นเครื่องเหนี่ยวรั้ง ควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อสนองความปรารถนา สามารถมองเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของคนกลุ่มใหญ่ และพร้อมที่จะแสดงออกเมื่อมีเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมมากระตุ้น (Good, 1973) ซึ่ง Griffin (1996) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ว่าเป็นข้อผูกพันและเป็นหน้าที่ขององค์กรที่มีหน้าที่ในการปกป้องและให้ผลประโยชน์ต่อสภาพแวดล้อมรอบข้าง ในขณะที่ Mondy (1998) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ข้อผูกมัดของผู้บริหารในการหาวิธีที่จะรักษาหรือ

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ปกป้องผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ขององค์กรเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้คณะกรรมการยุโรปได้ให้ความหมายว่า เป็นแนวคิดที่องค์กรธุรกิจใช้การปฏิบัติงานขององค์กรร่วมสนับสนุนและส่งเสริมประเด็นทางสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยร่วมกับผู้ถือหุ้นขององค์กรและกลุ่มจิตอาสา (Crowther and Aras, 2014: 11) ดังนั้น การบริหารธุรกิจในยุคใหม่องค์กรต้องให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญดังนี้ (Crowther and Aras, 2014: 14-16)

1. ความยั่งยืน (Sustainability) องค์กรต้องเน้นเรื่องการทำในปัจจุบันขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่ออนาคต เช่น การใช้ทรัพยากรในการผลิตสินค้าหรือบริการ หากองค์กร ไม่ประหยัดทรัพยากรในการผลิต หรือไม่จัดหาทรัพยากรมาทดแทน อาจส่งผลให้ในอนาคตองค์กรไม่มีทรัพยากรเพียงพอต่อการผลิต

2. ความสามารถในการตรวจสอบได้ (Accountability) การดำเนินการด้านธุรกิจ องค์กรต้องรายงานความก้าวหน้า และการพัฒนาองค์กร ตลอดจนแสดงถึงผลกำไรให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ทราบ

3. ความโปร่งใส (Transparency) กลุ่มเป้าหมายภายนอกขององค์กรต้องการให้องค์กรแสดงความโปร่งใสในการบริหารงาน ดังนั้น องค์กรต้องนำเสนอข้อมูลการบริหารงานที่โปร่งใส เพื่อในอนาคตอาจมีบุคคลภายนอกต้องการร่วมเป็นผู้ถือหุ้นขององค์กรเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้สามารถแบ่งประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคม เป็น 3 ประเภท ได้แก่ (เกิทยา ชีวโรจน์ทัย, 2554)

1. การจัดทำความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (CSR In process) หมายถึง กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสิ่งแวดล้อมขององค์กร เช่น การดูแลสวัสดิการพนักงาน การผลิตที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

2. การจัดทำความรับผิดชอบต่อสังคมภายหลังกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (CSR After Process) หมายถึง กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมที่ไม่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรโดยตรง เช่น การปลูกป่า การบริจาคทุนการศึกษา การรณรงค์สร้างจิตสำนึก การช่วยเหลือผู้ประสบภัย

3. การดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมโดยจัดทำในรูปแบบขององค์กร หรือมูลนิธิ (CSR As Process) หมายถึง องค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือสังคมและ

สิ่งแวดล้อม โดยไม่มุ่งหวังผลกำไร เช่น มูลนิธิ หรือ สมาคมการกุศลต่างๆ

ในขณะเดียวกันได้มีการแบ่งระดับของการจัดทำความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ เป็น 4 ระดับ ได้แก่ (สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน, 2558, ออนไลน์)

ระดับ 1 การปฏิบัติตามกฎหมาย (Mandatory Level) ข้อกำหนดตามกฎหมาย หมายถึง การที่ธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายแรงงาน การจ่ายภาษี เป็นต้น

ระดับ 2 การสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (Elementary Level) หมายถึง การที่ธุรกิจคำนึงถึงความสามารถในการอยู่รอดและให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งกำไรที่ได้นั้นต้องมีกำไรที่เกิดจากการเปิดเบี่ยงสังคม

ระดับ 3 การมีจรรยาบรรณทางธุรกิจ (Preemptive Level) หมายถึง การที่ธุรกิจสามารถสร้างผลกำไรแก่ผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่เหมาะสมและผู้ประกอบการธุรกิจได้ใส่ใจเพื่อให้ประโยชน์ตอบแทนแก่สังคมมากขึ้น โดยเฉพาะสังคมใกล้ที่อยู่รอบข้างที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับการ ดูแล หรือเอาใจใส่จากผู้ประกอบการธุรกิจ

ระดับ 4 การจัดทำความรับผิดชอบต่อสังคมแบบสมัครใจ (Voluntary Level) หมายถึง การดำเนินธุรกิจควบคู่กับการปฏิบัติตามแนวทางของ CSR ด้วยความสมัครใจไม่ได้ถูกเรียกร้องจากสังคม ซึ่งการประกอบธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการมุ่งประโยชน์ของสังคมเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ ธุรกิจต้องดำเนินการตามเกณฑ์ในระดับ 1 เป็นอย่างน้อย ส่วนการดำเนินการในระดับต่อไปให้ขึ้นกับความพร้อมของแต่ละองค์กร โดยหลักสำคัญของการปฏิบัติตามแนวทาง CSR ควรอยู่บนหลักพอประมาณที่ธุรกิจต้องไม่เบียดเบียนตนเอง และขณะเดียวกันก็ต้องไม่เบียดเบียนสังคม

ความแตกต่างระหว่างการสร้างคุณค่าร่วมและความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อนำ CSR กับ CSV มาเปรียบเทียบความแตกต่าง วารุณี สุนทรเจริญนนท์ (2558) กล่าวว่า ในขณะที่ CSR เน้นเรื่องการเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร โดยบางองค์กรธุรกิจใช้ CSR จัดทำโครงการเป็นรูปแบบหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ หรือบางองค์กรนำ CSR เป็นหลักในกระบวนการผลิตหรือบริหารจัดการ เช่น การผลิตสินค้าโดยคำนึงถึงการรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม เป็นต้น แต่ CSV จะลงลึกกว่า เพราะเน้นหนักที่การเสริมสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงศักยภาพมนุษย์อย่างยั่งยืน โดยเป็นส่วนหนึ่งของ

ต้นทุนดำเนินการ เป็นการแบ่งปันหรือเอื้อประโยชน์กันระหว่างองค์กรกับสังคม

ดังนั้นจากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นและการเปรียบเทียบความแตกต่างของ วารุณี สุนทรเจริญนนท์ (2558)

สามารถนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างของการสร้างคุณค่าร่วมและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยนำเสนอในรูปแบบตารางเปรียบเทียบ ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างของการสร้างคุณค่าร่วมและความรับผิดชอบต่อสังคม

แนวคิดการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Share Value หรือ CSV)	แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility หรือ CSR)
1. มีการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่ดี มีคุณภาพต่อสุขภาพของผู้บริโภค 2. มีการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างธุรกิจ และคุณภาพชีวิตด้านการบริโภคของลูกค้าในสังคม 3. การใช้ห่วงโซ่คุณค่าที่อยู่ในกระบวนการธุรกิจทั้งหมด 4. ร่วมระหว่างภาคธุรกิจกับชุมชนแวดล้อม หรือกลุ่มองค์กรต่างๆ ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ดำเนินธุรกิจให้ถูกต้องตามกฎหมาย 2. คำนึงถึงความอยู่รอดและให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น โดยกำไรที่ได้อาจไม่เบียดเบียนสังคม 3. มีจรรยาบรรณทางธุรกิจ 4. มีความใส่ใจต่อความเป็นไปในสังคมมากขึ้น 5. การดำเนินธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยความสมัครใจ

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแนวคิดดั้งเดิมที่องค์กรธุรกิจมุ่งเน้นการทำความรับผิดชอบต่อสังคมโดยไม่ได้อาศัยศึกษาความต้องการของสังคมหรือชุมชน (วารุณี สุนทรเจริญนนท์, 2558) เป็นสิ่งที่องค์กรธุรกิจมีความต้องการทำเท่านั้น ในขณะที่แนวคิดการสร้างคุณค่าร่วมมีแนวทางการปฏิบัติที่เน้นการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างองค์กรธุรกิจและสังคม ทำให้องค์กรต้องกำหนดการทำความรับผิดชอบต่อสังคมที่ให้องค์กรธุรกิจ และสังคมได้ประโยชน์ร่วมกัน

การดำเนินธุรกิจธุรกิจเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย

การวิเคราะห์ลักษณะการดำเนินธุรกิจเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีทั้งสิ้น 4 เครือข่าย ได้แก่ Vodafone, 2 Degrees, Skinny และ Spark สามารถนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบการสื่อสารการตลาดของธุรกิจเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย

เครือข่ายโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย	การสื่อสารการตลาดที่เน้นด้านการส่งเสริมการขาย	การสื่อสารการตลาดที่เน้นด้านการสร้างคุณค่าร่วม
Vodafone	✓	✓
2 Degrees	✓	✗
Skinny	✓	✗
Spark	✓	✗

จากการศึกษาเว็บไซต์ของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (2 Degrees, 2015), (Skinny, 2015), (Spark, 2015), (Vodafone, 2015) พบว่า มีเพียงเครือข่าย Vodafone ที่มีการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Share Value หรือ CSV) ในขณะที่อีก 3 เครือข่ายมีลักษณะของการสื่อสารในด้านส่งเสริมการขายเท่านั้น

แนวทางการดำเนินธุรกิจของเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ Vodafone ซึ่งเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ Vodafone เริ่มต้นธุรกิจในประเทศไทยเมื่อ ค.ศ. 1998 มีจำนวนลูกค้า 138,000 ราย ในปี ค.ศ. 2013 มีลูกค้าทั้งสิ้น 2,307,000 ล้านเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีส่วนแบ่งการตลาด 42% ของตลาดเครือข่ายโทรศัพท์ มือถือของประเทศไทย

สำหรับการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Share Value หรือ CSV) ของเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ Vodafone มีลักษณะการนำเสนอในรูปแบบของรายงานความรับผิดชอบต่อองค์กร หรือ Corporate Responsibility (CR) โดยจัดเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ Vodafone ได้ผลิตขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับลูกค้าที่เป็นผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในสังคม หรือผู้พิการ ได้แก่ ชุดหูฟังโทรศัพท์มือถือที่สามารถเป็นเครื่องช่วยฟังสำหรับคนหูหนวกได้ นอกจากนั้น มีการลดราคาค่าส่งข้อความทางโทรศัพท์ ค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ และค่าใช้บริการการโทรศัพท์ด้วยวีดิโอ โดยใช้ภาษามือในการสื่อสารชุดหูฟังโทรศัพท์มือถือที่สามารถใช้สัญลักษณ์ในการโทรศัพท์หมายเลขฉุกเฉินโดยใช้ปุ่มเดียวเท่านั้น เครื่องโทรศัพท์มือถือมีแป้นพิมพ์ใหญ่พิเศษ มีปุ่มกดที่ชัดเจน มีการแสดงของสีในหน้าจอชัดเจน สามารถสั่งการด้วยเสียงได้ ตลอดจนการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าที่อบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าผู้พิการโดยเฉพาะ นอกจากนั้นศูนย์บริการของ Vodafone ได้จัดทำระบบประตูสไลด์อัตโนมัติ ทางลาด และลิฟท์ การทำเคาน์เตอร์ให้มีความสูงลดลง การทำระบบผนังที่รองรับการได้ยินเสียงสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน การจัดพื้นที่สำหรับลูกค้าให้นั่งพักผ่อน และรับชมภาพยนตร์โฆษณาของบริษัท

สำหรับแอปพลิเคชันในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ได้แก่ ColorADD เป็นแอปพลิเคชันสำหรับคนตาบอดสี ให้สามารถเข้าใจสีจากระบบรหัสสีสากล MindTags เป็นแอปพลิเคชัน

แปลงข้อความที่เป็นเสียง และแปลงจากเสียงเป็นข้อความ เพื่อรองรับผู้พิการทางการได้ยิน และพิการทางสายตา รวมถึงการ Tweet ในเครือข่ายสังคม Twitter เพื่อตอบสนองผู้ใช้ที่มีทักษะทางเทคโนโลยีต่ำ คนพิการทางสายตา และคนสูงอายุ ให้สามารถใช้เครือข่ายสังคม Twitter ได้ง่ายขึ้น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ในครั้งนี้เริ่มพัฒนาในประเทศสเปน ก่อนตามกฎหมายด้านผู้พิการในประเทศสเปน

Vodafone ได้ช่วยผู้ปกครองปกป้องบุตรหลานจากเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของเด็กที่ปลอดภัย โดยมีการนำเทคโนโลยีเบื้องต้นที่ช่วยแนะนำผู้ปกครองให้เข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันบุตรหลานจากการจัดตั้งเกมออนไลน์ การพนัน และเรื่องเกี่ยวกับเพศสัมพันธ์ ซึ่งมีการเผยแพร่ผ่านนิตยสารของบริษัททั้งแบบออนไลน์และแบบสิ่งพิมพ์ รวมถึงการให้ผู้ปกครองสามารถปิดการใช้สื่อออนไลน์ของบุตรหลานจากใช้เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ รวมถึงการตั้งค่าเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสมสำหรับเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี

นอกจากนั้น Vodafone ได้ผลิต Web Super Skills cards เพื่อช่วยผู้ปกครองสอนบุตรหลานตั้งแต่อายุ 4 ปีขึ้นไป โดยมี 10 คุณลักษณะการใช้สื่อออนไลน์อย่างปลอดภัย ซึ่งการ์ดเหล่านี้สามารถรับได้ที่ร้าน Vodafone ในประเทศไอร์แลนด์ นิวซีแลนด์ สเปน และสหราชอาณาจักร นอกจากนั้นได้มีการพัฒนาเกมออนไลน์ ชื่อ Moshi Monsters สำหรับเด็ก เผยแพร่ในเว็บไซต์ของบริษัทด้วย

2. ด้านการให้คำมั่นสัญญาในเรื่องเครือข่าย บริษัทได้ให้คำมั่นสัญญาในการตระหนักถึงชุมชน และเรื่องเทคนิคดังนี้

ตารางที่ 3 การให้คำมั่นสัญญาในเรื่องเครือข่าย

ความตระหนักด้านชุมชน	ความตระหนักในเชิงเทคนิค
1. การปกป้องพื้นที่โรงเรียน โรงพยาบาล ธรรมชาติ และพื้นที่อื่นๆ 2. ผลกระทบของพื้นที่ที่เห็นเป็นรูปธรรม 3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ท้องถิ่นได้วางแผนไว้ 4. สร้างผลกระทบต่อชุมชนให้น้อยที่สุด 5. มีข้อมูลที่เข้าถึงได้ 6. มีการรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน	1. การมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับคลื่นความถี่วิทยุ 2. มีการรับประกันการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 3. มีตำแหน่งการเชื่อมต่อเครือข่ายที่เหมาะสม 4. ลดการใช้กระแสไฟฟ้าอย่างเป็นรูปธรรม 5. มีโครงสร้างที่มั่นคงและแข็งแรง 6. มีการนำเสนอสู่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพเป็นครั้งแรก 7. มีการบำรุงรักษาที่ดีและเข้าถึงได้ง่าย

การตั้งเสาเครือข่ายที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มองเห็นได้ บริษัท Vodafone เลือกใช้การติดตั้งเสาร่วมกับเครือข่ายโทรศัพท์มือถืออื่นๆ มีการใช้เสาอากาศภายในบ้านเป็นเสารับสัญญาณโทรศัพท์มือถือ การออกแบบเสาเครือข่ายให้มีลักษณะที่น้ำหนัก ขนาด และมีความสวยงามเหมือนเฟอร์นิเจอร์สำหรับตกแต่งตามถนน โดยเลือกใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และนอกจากนั้นการจัดทำเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 3G ทั้งระบบโทรศัพท์มือถือและบรอดแบนด์ให้แก่คนในชนบทสามารถใช้สัญญาณโทรศัพท์ เคลื่อนที่ที่ดีได้ทั้งแบบโทรศัพท์ธรรมดาและสมาร์ทโฟน ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัทให้คนนิวซีแลนด์ในชนบทสามารถใช้บริการได้เช่นเดียวกับคนในเมือง หรือในเมืองใหญ่ ในอนาคตบริษัทจะจัดทำโครงข่าย 4G ความเร็วสูงในพื้นที่ชนบทภายใน 5 ปี

3. ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การทำงานด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัท Vodafone ที่มุ่งเน้นการลดให้มากขึ้น ได้แก่ ลดการใช้พลังงาน ลดการใช้คาร์บอน ลดความสิ้นเปลือง และลดการใช้ทรัพยากร บริษัทมุ่งเน้นที่การพัฒนาเครือข่ายการใช้พลังงานที่มีประสิทธิภาพ การใช้พลังงานทางเลือก และทำให้ลูกค้าตระหนักถึงการลดใช้คาร์บอน บริษัทให้ความสำคัญกับเครือข่าย ศูนย์ข้อมูล และการปฏิบัติการ โดยมีต้นทุนทางพลังงานที่ประหยัดขึ้น บริษัทต้องจัดการกับการปล่อยพลังงานคาร์บอนที่เป็นผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ความสิ้นเปลืองด้านอิเล็กทรอนิกส์ ความสิ้นเปลืองของอุปกรณ์สำนักงาน การทำลายชั้นบรรยากาศ การใช้น้ำ

Vodafone มีเป้าหมายที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท โดยมุ่งเน้นที่ผู้รับจ้างช่วง (Supplier) และลูกค้าเพื่อลดการใช้คาร์บอนจากผลกระทบของอายุผลิตภัณฑ์ ตั้งแต่วัตถุดิบ และกระบวนการผลิตสินค้า ส่วนลูกค้า บริษัทได้เสนอทางเลือกให้ลูกค้านำโทรศัพท์มือถือเข้าสู่กระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เมื่อไม่ต้องการใช้สินค้านั้นแล้ว Vodafone ได้จัดอันดับการอนุรักษ์พลังงานของโทรศัพท์มือถือ (Vodafone's Eco-rating scheme) เป็น 5 ระดับ มีช่วงคะแนนตั้งแต่ 0-5 คะแนน สำหรับคะแนน 5 ถือว่าเป็นสินค้าที่มีความรับผิดชอบต่อจริยธรรมทางธุรกิจและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด โดยมีการติดค่าคะแนนของสินค้าไว้ที่ร้านตัวแทนจำหน่ายของ Vodafone และในร้านค้าแบบออนไลน์ ซึ่งสินค้าที่มีการจัดอันดับการอนุรักษ์พลังงานของโทรศัพท์มือถือ พบได้ในประเทศ สาธารณรัฐเช็ก เยอรมนี กรีซ อังกฤษ ไอร์แลนด์ เนเธอร์แลนด์ นิวซีแลนด์ โปรตุเกส โรมาเนีย สเปน และสหราชอาณาจักร

4. ด้านการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล การบริหารงานของ Vodafone ได้มีการอบรมพนักงานในหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่พนักงานของบริษัท พนักงานสัญญาจ้าง บริษัทสาขา ผู้ร่วมค้า และผู้รับจ้างช่วง ต้องมีความรับผิดชอบตามแบบฉบับของ Vodafone ต่อประชาชน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยบริษัทตระหนักถึงการรายงานเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การคอร์รัปชัน หรือการฝ่าฝืนกฎหมายการแข่งขันโดยทีมนักกฎหมาย ส่วนการป้องกันความลับของบริษัทเกี่ยวกับการโกง หรือความไม่ซื่อสัตย์ การสูญหายของข้อมูล การตัดสินใจ หรือเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบต่างๆ ต้องรายงานภายใน 48 ชั่วโมง และได้ดำเนินการตามแนวคิดการลดการตัดสินใจให้เป็นศูนย์ของ Vodafone โดยมีโปรแกรมการต่อต้านการตัดสินใจที่แข็งแกร่งทั่วโลกซึ่งมีหลักการดำเนินการดังนี้

4.1 กระบวนการทำงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม มีการกำหนดความเสี่ยงพิเศษ และความต้องการเฉพาะของท้องถิ่น รวมถึงการฝึกอบรม และวิธีการอื่นๆ

4.2 การให้คำมั่นสัญญาของผู้บริหารระดับสูงของ Vodafone ตั้งแต่ผู้จัดการอาวุโสขึ้นไป ที่ต้องเข้าร่วมโปรแกรมการต่อต้านการตัดสินใจ

4.3 การบริหารความเสี่ยง บริษัทต้องพัฒนาแบบจำลองการบริหารความเสี่ยงเพื่อกำหนดขั้นตอนการต่อต้านการตัดสินใจที่เหมาะสมต่อสิ่งแวดล้อมการปฏิบัติงานของแต่ละท้องถิ่น กระบวนการนี้มีการทบทวนและปรับปรุงทุกปี

4.4 การสร้างความอดทน ความเสี่ยงของบริษัทที่สูงเกิดจากผู้รับจ้างช่วง และหุ้นส่วนธุรกิจ ทำให้บริษัทต้องมีกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการแสดงออกของกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับจ้างช่วง

4.5 การสื่อสารและการอบรมจากนโยบายต่อต้านการตัดสินใจได้รวมถึงจรรยาบรรณ การประกาศแนวทางในหน้าของอินเทอร์เน็ตที่เป็นแนวทางสนับสนุน และส่งเสริมการอบรมทั่วโลก และโปรแกรมการสื่อสารที่รวมถึง การสอนออนไลน์ที่ต่อต้านการตัดสินใจ ให้กับพนักงานทั้งหมดของบริษัท

การปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนของ Vodafone มีการดำเนินการ ได้แก่ (1) การปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ โดยไม่มีการแบ่งชนชั้นทางสังคมในบริษัท ระบบข้าราชการและการเมือง สิทธิของเด็ก สิทธิทางเศรษฐกิจ สิทธิทางสังคม และสิทธิทางวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (2) การให้สิทธิในเรื่องแรงงาน บริษัท

ได้ดูแลเรื่องความปลอดภัยและสุขภาพแก่พนักงาน และไม่ใช้แรงงานเด็ก โดยมีการสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร และ (3) สำหรับบริษัทคู่ค้าต้องมีแรงงานที่สุขภาพดีปลอดภัย และมีมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานของ Vodafone ทั่วโลก

5. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับพนักงานของบริษัท Vodafone ได้ตั้งวิถิแห่ง Vodafone โดยมีการกำหนดแนวทางในการทำงานของบริษัท เพื่อให้เป็นบริษัทที่มีศักยภาพสูง ดังนี้ เป็นองค์กรที่น่าชื่นชมในสายตาประชาชน ผู้ถือหุ้น และพนักงาน บรรลุวัตถุประสงค์ในการอยู่ในใจของลูกค้า แสวงหานวัตกรรม กระตือรือร้น และมีการแข่งขัน โดยมีการปฏิบัติ คือ ความรวดเร็วต่อการนำผลิตภัณฑ์และบริการไปสู่ตลาด และจัดลำดับความสำคัญของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี ความเรียบง่าย คือ การสร้างความง่ายให้กับลูกค้า คู่ค้า และเพื่อนร่วมงานของบริษัท สิ่งสุดท้าย คือ ความเชื่อถือ โดยดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ ความซื่อตรง และความยุติธรรม นำไปสู่ความน่าเชื่อถือ และความโปร่งใส โดยบริษัทดูแลพนักงานในหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การให้คำปรึกษากับพนักงาน การปรับโครงสร้างองค์กรตามความเหมาะสม การพัฒนาศักยภาพของพนักงานจากการอบรมตามความสามารถของพนักงานแต่ละบุคคล การให้ผลตอบแทนและรางวัลแก่พนักงานอย่างเป็นธรรม และเสริมสร้างให้พนักงานของบริษัทมีความสุขที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ มีความปลอดภัยในการทำงาน โดยไม่มีการกีดกันในเรื่องความหลากหลายทางเพศ

6. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า บริษัทสร้างนโยบายความปลอดภัยแก่ลูกค้า ได้แก่ 6.1 การให้ความเคารพในกฎหมายและวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับลูกค้า แต่ละพื้นที่ 6.2 เปิดเผยและซื่อสัตย์ บริษัทมีการสื่อสารที่ชัดเจน มีนโยบายความเป็นส่วนตัวที่มีผลกระทบสูง รับฟังผลสะท้อนกลับจากการทำงานของบริษัท 6.3 ทางเลือกบริษัทให้ทางเลือกที่มีความหมายและง่ายต่อความเป็นส่วนตัว 6.4 การออกแบบความเป็นส่วนตัว โดยพัฒนาจากผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร 6.5 ความสมดุล เมื่อบริษัทต้องการความสมดุลระหว่างสิทธิความเป็นส่วนตัวที่ต่อต้านเสรีภาพและสังคมที่ปลอดภัย 6.6 กฎหมายและมาตรฐานบริษัทใช้กฎหมายความเป็นส่วนตัว และทำงานกับรัฐบาลผู้คุมกฎระเบียบ ดำรงมาเป็นต้นแบบในการทำกฎหมายความเป็นส่วนตัวและมาตรฐาน และ 6.7 สิ่งที่สามารถอธิบายได้ บริษัทได้ตั้งหลักการทำงานที่เสมือนการทำงานกับเครือข่าย รวมถึงผู้ถือหุ้น และผู้รับจ้างช่วงของบริษัทด้วย

7. ด้านการจัดตั้งมูลนิธิ Vodafone New Zealand ได้ก่อตั้งในเดือนพฤศจิกายน ค.ศ. 2002 และได้คัดเลือกบุคคลที่มีอายุระหว่าง 12-24 ปี ที่ต้องการสร้างความแตกต่างให้ชุมชน มูลนิธิได้สนับสนุนให้บุคคลเหล่านี้ทำงานได้เสริมสร้างประสบการณ์เกี่ยวกับการเงินและฝึกความเป็นมืออาชีพเป็นเวลา 1 ปี โครงการนี้ได้ใช้หลักของกลยุทธ์การจัดตั้งศูนย์พัฒนาเยาวชนที่โอโตรัว (Aotearoa) มีเป้าหมายเพื่อสร้างผู้นำและศักยภาพส่วนบุคคลที่สามารถทำงานร่วมกับชุมชน ครอบครัว โรงเรียน เพื่อน และเครือข่ายได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

8. ด้านการก่อตั้งกองทุน Starship เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยเด็ก มีการจัดทำความช่วยเหลือทางอากาศกับเด็กหลายพันคน โดยมีการบริจาคเงินรายเดือนจำนวน 1 ดอลลาร์ 2 ดอลลาร์ 3 ดอลลาร์ 5 ดอลลาร์ หรือ 10 ดอลลาร์ในใบแจ้งค่าบริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ Vodafone เงินเหล่านี้จะส่งไปยังกองทุน Starship นอกจากนั้น Vodafone ได้ให้บริการ wifi ฟรีแก่เด็กและเยาวชนในโรงพยาบาลในเครือ Starship ทำให้เด็กหลายๆ คนที่เป็นโรคเรื้อรัง และบางคนเป็นโรคติดเชื้อ หรือปลูกถ่ายอวัยวะได้ใช้บริการ wifi ฟรีเพื่อสื่อสารกับเพื่อน ครอบครัว และสนุกสนานบนโลกออนไลน์

9. ด้านการจัดตั้งกองทุน Canterbury เป็นกองทุนที่ก่อตั้งในความร่วมมือนอกกับหุ้นส่วนหลายฝ่ายที่ช่วยสนับสนุนการซ่อมแซมโบสถ์ Christchurch ที่พังทลายจากแผ่นดินไหวเมื่อปี ค.ศ. 2011 และยังช่วยสนับสนุนต่อผลกระทบเกี่ยวเนื่องกับแผ่นดินไหว เพื่อทำให้ชุมชนที่ Christchurch ดีขึ้น และมีความแตกต่างที่ดีขึ้นในระยะยาว กองทุนมุ่งสนับสนุนเยาวชนเป็นแกนนำหลัก ยอดการบริจาคตั้งแต่เกินแผ่นดินไหวใน Canterbury ที่มีการบริจาคอย่างต่อเนื่องสูงถึง 2.67 ล้านดอลลาร์

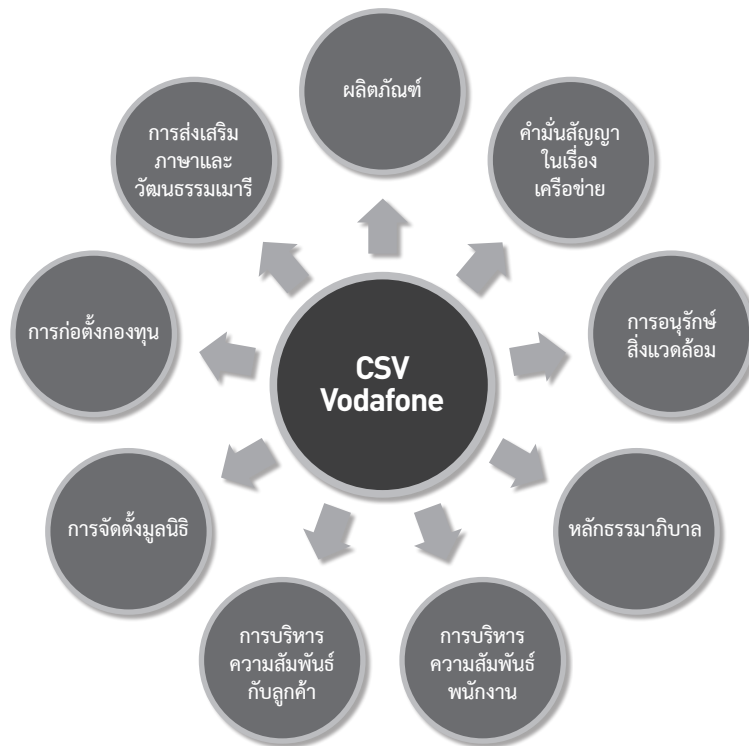
10. ด้านการส่งเสริมภาษาและวัฒนธรรมเมารี บริษัทได้จัดสอนภาษาเมารีทุกสัปดาห์ โดยทำต่อเนื่องมากกว่า 50 สัปดาห์ มีการจัดทำคำศัพท์เมารีใหม่ๆ เผยแพร่ผ่านเฟซบุ๊ก และมีการแสดงศิลปวัฒนธรรมของเมารีอย่างต่อเนื่อง

สร้างคุณค่าร่วมของธุรกิจเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในประเทศนิวซีแลนด์

การสร้างคุณค่าร่วมของธุรกิจเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในประเทศนิวซีแลนด์ โดยมีการจัดทำคุณค่าร่วมในหลากหลายมิติ ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า การให้คำมั่นสัญญาในเรื่องการให้บริการเครือข่าย การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร

ธุรกิจ การบริหารความสัมพันธ์กับพนักงานของบริษัท การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการจัดตั้งกองทุนต่างๆ สามารถนำเสนอแผนภาพความ

สัมพันธ์ของการสร้างคุณค่าร่วมของธุรกิจเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในประเทศนิวซีแลนด์ ดังนี้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของการสร้างคุณค่าร่วมของธุรกิจเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในประเทศนิวซีแลนด์

การสร้างคุณค่าร่วมของธุรกิจเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในประเทศนิวซีแลนด์ มีการจัดทำการสร้างคุณค่าร่วมเพียงเครือข่ายเดียว คือ เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ Vodafone โดยมีการจัดทำคุณค่าร่วมในหลากหลายมิติ ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า การให้คำมั่นสัญญาในเรื่องการให้บริการเครือข่าย การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารธุรกิจ การบริหารความสัมพันธ์กับพนักงานของบริษัท การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการจัดตั้งกองทุนต่างๆ ซึ่งการสร้างคุณค่าร่วมของเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ Vodafone มีความเหมาะสมตามหลักการสร้างคุณค่าร่วม เนื่องจากเป็นการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างภาคธุรกิจกับชุมชนแวดล้อมอย่างแท้จริง ก่อให้เกิดเป็นการพัฒนาธุรกิจแบบยั่งยืนต่อไป

2. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ให้ออกสและเวลาในการเขียนบทความวิชาการ ทำให้บทความวิชาการนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

3. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

วารุณี สุนทรเจริญนนท์ (2558). “CSV” ส่งเสริมความยั่งยืนของแบรนด์พร้อมกับเศรษฐกิจและสังคม. สืบค้นวันที่ 2 กรกฎาคม 2558 จาก http://www.amexsteam.com/resources/helper/editor/upload/knowledge/4/04_CSV_.pdf

วิทยา ชีวรุณทัย (2554). **CSR Mission Possible พันธะธุรกิจ การกิจองค์กรไทย**. กรุงเทพฯ : เลิฟ แอนด์ ลิฟ.

วิลาสินี ยนต์วิทย์ (กรกฎาคม 2557). **CSV Evolution แนวคิดวิวัฒน์และสร้างสรรค์คุณค่าร่วมกันของ Porter และ Kramer**. Escape The Great White & Model. BrandAge Essential, 73-75.

สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (2558). **ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อความยั่งยืนขององค์กร (CSR for Corporate sustainability)**. สืบค้นวันที่ 8 มิถุนายน 2558, จาก http://www.set.or.th/yfs/2015/download/YFS2015_YFSCamp2015_Reading08.pdf

ภาษาอังกฤษ

2 Degrees (2015). **2 Degress mobile**. Retrieved June 8, 2015, from <http://www.2degreesmobile.co.nz/business/support/things-you-need-to-know-about-2degrees-business>

Crowther David & Aras Guler (2015). **Corporate Social Responsibility**. Retrieved June 4, 2015, from <http://bookboon.com/en/defining-corporate-social-responsibility-ebook#download>

Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill Book Company.

Griffin, R. W. (1996). **Management**. 5th ed. Boston: Houghton Mifflin.

Mondy, R. W. (1998). **Human Resource management**. New Jersey : Prentice Hall PTR.

Porter, M. E., & Kramer, M.R. (2011). Creating shared value. **Harvard Business Review**. 89(1/2), 62-77.

Skinny (2015). **Skinny Mobile**. Retrieved June 9, 2015, from <https://www.skinny.co.nz/>

Spark (2015). **Spark Mobile**. Retrieved June 9, 2015, from <https://www.spark.co.nz/>

Vodafone (2014). **Corporate Social Responsibility Report**. Retrieved June 4, 2015, from <http://www.vodafone.co.nz/our-company/corporate-responsibility/>

Wikipedia. (2015). **Telecommunications in New Zealand**. Retrieved November, 12nd, 2015, from https://en.wikipedia.org/wiki/Telecommunications_in_New_Zealand.

สร้างการรู้เท่าทันสื่อ คือ การพัฒนาคุณภาพสื่อและผู้บริโภคสื่อในสังคมไทยอย่างยั่งยืน Enhancing Media Literacy is to Sustainably Develop the Quality of Media and Media Consumers in Thai Society

จินตนา ตันสุวรรณนท์¹

บทคัดย่อ

การดำเนินชีวิตในทุกวันนี้ สื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน การทำงาน การบริโภค และการพักผ่อน ท่ามกลางกระแสวัฒนธรรมที่ถูกครอบงำโดยสื่อ ซึ่งสื่อก็มีทั้งสื่อที่ดี สื่อสร้างสรรค์ และสื่อที่ไม่เหมาะสม เป็นพิษเป็นภัยแก่สังคม แม้ประโยชน์ของสื่อจะมีย่างอเนกอนันต์ ในทางกลับกันได้มีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นถึงอันตรายของสื่อที่มีต่อผู้บริโภคสื่อ โดยเฉพาะกับผู้บริโภคสื่อที่ยังไม่มีวิจารณญาณที่ดีพอ ดังนั้น การรู้เท่าทันสื่อจึงเป็นสิ่งที่ควรสร้างให้เกิดขึ้นในผู้บริโภคสื่อทุกเพศ ทุกวัยและเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต ต้องถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเป็นทักษะที่ต้องได้รับการพัฒนาให้สูงขึ้น เพราะสื่อมีพัฒนาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การสร้างการรู้เท่าทันสื่อมิได้เป็นเพียงแค่การพัฒนาคุณภาพผู้บริโภคสื่อเท่านั้น แต่ยังช่วยยกระดับคุณภาพสื่อในสังคมไทยให้เป็นไปตามความต้องการของคนในสังคม

คำสำคัญ : การรู้เท่าทันสื่อ คุณภาพสื่อ ผู้บริโภคสื่อ

Abstract

Nowadays, traditional media and new media influence the lifestyle of human whether it is academic study, work, consumption and leisure time. The current culture is dominated by media, which has both a creative media and inappropriate media threat to society. Despite the extensive benefits of media, empirical data demonstrates that there is danger of media on media consumers, and especially for media consumers who do not have reasonable critical judgment. Thus, media literacy is what should be developed on the media consumers of all ages as it is lifelong learning that must be continuously improved. It is the skill that must be enhanced because of the media development, technological advances and ever-changing patterns of media. Developing media literacy is not only consumer media quality development, but it is also the enhancement of media quality in Thailand in order to respond to the needs of the society.

Keywords : media literacy, quality of media, consumer media.

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

1. บทนำ

สื่อและเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทและยึดครองพื้นที่ในชีวิตประจำวันของประชาชนมากขึ้นแทนที่สถาบันทางสังคมอื่นๆ สื่อไม่ว่าจะเป็นสื่อดั้งเดิม อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ หรือสื่อใหม่ อาทิ อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย ฯลฯ ต่างมีอิทธิพลอย่างมากในกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization) สื่อได้เข้ามากำหนดแบบแผนความคิด เจตคติ อารมณ์ ปฏิกริยาทางร่างกาย และพฤติกรรม โดยผลกระทบของสื่อมีทั้งที่เกิดขึ้นในทันทีทันใดและในระยะยาว (Potter, 2005) ทุกวันนี้หลายสิ่งหลายอย่างที่เรารู้ได้เรียนรู้ นอกเหนือจากประสบการณ์ตรงแล้ว ล้วนเป็นการรับรู้ผ่านสื่อทั้งสิ้น สื่อมีบทบาทสำคัญในฐานะที่เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความเป็นไปต่างๆ ทั้งในประเทศและของโลกออกเผยแพร่สู่ประชาชน สื่อมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวาระประเด็นต่างๆ ในสังคม และเมื่อกล่าวถึงอิทธิพลและผลกระทบของสื่อ นับว่าเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจจากสังคมเป็นอย่างยิ่ง ทั้งจากรัฐบาล หน่วยงานของรัฐทั้งทางการศึกษา สาธารณสุข วัฒนธรรมและสังคม นักวิชาการในหลากหลายสาขา ต่างก็ตระหนักดีว่า สื่อมีอิทธิพลและผลกระทบทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อปัจเจกบุคคลและสังคม แม้สื่อจำนวนมากจะมีการผลิตผลงานสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร และเข้าใจประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ช่วยขยายมุมมองโลกทัศน์การเรียนรู้ สนับสนุนการมีส่วนร่วมทางสังคม ส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพ กระตุ้นพฤติกรรมการเป็นพลเมืองดี แต่ก็มีสื่ออีกจำนวนไม่น้อยที่ถูกตั้งคำถามและถูกตรวจสอบจากสังคมว่าได้สร้างผลกระทบทางลบต่อความคิด จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคล ทั้งในด้านการปลูกฝังความคิด ความเชื่อที่ผิดๆ สร้างค่านิยมทางลบ การเป็นแบบอย่างที่ไม่เหมาะสม อันนำไปสู่พฤติกรรมเลียนแบบความก้าวร้าวรุนแรง การกระตุ้นพฤติกรรมบริโภคนิยมของประชาชนในยุคปัจจุบัน ฯลฯ นอกจากนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยหลายเรื่อง พบว่า การใช้สื่อมีผลกระทบในทางลบต่อเด็กและเยาวชน อาทิ ปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมและพฤติกรรมทางเพศ มีการศึกษาที่พบว่า ความอ่อนไหวต่ออิทธิพลจากสื่อของวัยรุ่นมีผลต่อเจตคติ ค่านิยมและความเชื่อทางเพศของวัยรุ่น (American Academy of Pediatrics, 2001: 191-194, Brown, Greenberg & Buerkel-Rothfuss, 1993: 511-525)

สาเหตุที่อิทธิพลและผลกระทบของสื่อเป็นประเด็นหนึ่งที่ได้รับความสนใจและศึกษากันอย่างกว้างขวางในหมู่นักวิชาการสาขาต่างๆ ในสังคมก็เนื่องมาจากความหวั่นเกรง

ว่าสื่อจะนำเสนอเนื้อหาที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบหรือปัญหาต่อสังคมและปัจเจกบุคคล โดยเฉพาะในสังคมที่รับเอาอิทธิพลและวัฒนธรรมจากภายนอกหรือของต่างประเทศเข้ามาโดยไม่มีกระบวนการคัดสรรและกลั่นกรอง อย่างไรก็ตามผลกระทบของสื่อไม่ได้มีผลกับผู้บริโภคสื่อหรือผู้รับสารทุกคนในลักษณะที่เหมือนกัน ทั้งนี้เพราะผู้รับสารแต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพและลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกัน ประกอบกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมที่แตกต่างกัน จึงทำให้อิทธิพลและผลกระทบของสื่อมีผลต่อแต่ละบุคคลในระดับที่แตกต่างกัน

บทความนี้ ผู้เขียนมุ่งนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สื่อและปัญหาที่พบในสื่อปัจจุบัน ความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องสร้างการรู้เท่าทันสื่อ ความหมายของการรู้เท่าทันสื่อ แนวทางการพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพสื่อและพัฒนาผู้บริโภคสื่อในสังคมไทย

2. การใช้สื่อและปัญหาที่พบในสื่อปัจจุบัน

จากการที่ในยุคปัจจุบัน ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างมากก็ทำให้สื่อมีพลังและสามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็วมากขึ้น ดังนั้นผลกระทบของสื่อจึงเกิดขึ้นในวงกว้างตามไปด้วย ประกอบกับในยุคนี้ ประชาชนบริโภคสื่อในอัตราที่สูงขึ้นและสามารถเปิดรับและใช้สื่อได้ทุกที่ผ่านอุปกรณ์พกพาที่เข้าถึงเครือข่ายไร้สายอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มการใช้สื่อที่มากขึ้นเรื่อยๆ ก็ยิ่งทำให้อิทธิพลต่อบุคคลและสังคม ผู้คนในยุคนี้ใช้เวลากับการท่องโลกออนไลน์มากขึ้น ในขณะที่ผลกระทบของสื่อดิจิทัลมีเพิ่มขึ้นและเติบโตขึ้น โซเชียลเน็ตเวิร์คเป็นสิ่งที่โดดเด่นที่สุดของเครื่องมือสื่อสารในทุกวันนี้ (Kamerer, 2013)

จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2558 (Thailand Internet User Profile, 2015) ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ETDA พบว่า คนไทยในช่วงอายุ 15-34 ปี เป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดถึง 54.2 ชั่วโมง/สัปดาห์ หรือโดยเฉลี่ยประมาณ 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยใช้สมาร์ตโฟนเป็นอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ประมาณ 5.7 ชั่วโมงต่อวัน (สยามธุรกิจ, 5 กันยายน 2558 : ออนไลน์) นอกจากผลการสำรวจดังกล่าว เทเลนอร์ก็ระบุได้สำรวจพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของคนเอเชีย 4 ชาติ ได้แก่ ไทย สิงคโปร์ มาเลเซีย และอินเดีย ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มากกว่าครึ่ง ประมาณร้อยละ 67 ยอมรับว่าเสพติดอินเทอร์เน็ต โดยคนไทยที่ยอมรับว่า

ติดอินเทอร์เน็ต ถูกอินเทอร์เน็ตครอบงำ คิดเป็นส่วนที่สูงที่สุด คือ ร้อยละ 78 นอกจากนั้น คนไทยยังเป็นชาติที่ใช้เวลาออนไลน์ต่อวันสูงที่สุด คือ 5.03 ชั่วโมง ตามมาด้วยสิงคโปร์ 4.38 ชั่วโมง มาเลเซีย 4.18 ชั่วโมง อินเดีย 3.35 ชั่วโมง (ไทยรัฐ, 29 พฤศจิกายน 2558 : ออนไลน์) ทั้งนี้มีงานวิจัยที่พบว่า โอกาสในการเข้าถึงสื่อออนไลน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเสี่ยง (Livingstone & Helsper, 2010) กล่าวคือ ยังมีโอกาสในการเข้าถึงสื่อออนไลน์มาก ยังมีโอกาสได้รับความเสี่ยงจากการถูกล่อลวง ล่วงละเมิดหรือถูกข่มขู่คุกคามมาก ในทางกลับกัน ยังมีโอกาสในการเข้าถึงสื่อออนไลน์น้อย ยังมีโอกาสได้รับความเสี่ยงดังกล่าวน้อย

“ปรากฏการณ์สังคมก้มหน้า” เป็นสภาพการณ์ที่ปรากฏในสังคมโลกและสังคมไทยในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ การจ่อจ้องอยู่กับข้อมูลทีื่อนำเสนอตรงหน้าโดยปราศจากการคิด วิเคราะห์ ไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วน การรับเร็ว แสร้งเร็ว สร้างกระแส ส่งข่าวลือ ข้อมูลอันเป็นเท็จจนวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งผลกระทบดังกล่าวไม่ได้มีเพียงแคในระดับบุคคล แต่หลายเหตุการณ์ส่งผลกระทบต่อปัญหาระดับสังคมทั้งในเรื่องของการเผยแพร่ภาพและเนื้อหาที่มีลักษณะหมิ่นเหม่ ไม่เหมาะสม ลามก อนาจาร หรือเนื้อหาที่เป็นการหมิ่นประมาท สร้างความเสื่อมเสีย เสียหายต่อบุคคล อีกทั้งการเป็นต้นแบบที่ไม่ ดีงามแก่สังคมไทยของบรรดาเน็ตไอดอล ดารานักร้อง รวมถึงการสร้างข่าวที่ก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่คนในสังคม สภาพการณ์ปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นปัญหาการไม่รู้เท่าทันสื่อของผู้บริโภคสื่อบางส่วนในสังคมไทย

ในยุคที่สื่อและเทคโนโลยีก้าวหน้าไปไกล ปัญหาของ “สื่อ” นับวันก็จะมีหลากหลายมากขึ้น สร้างปัญหาให้กับสังคมในวงกว้างขึ้นและรวดเร็วมากขึ้น ด้วยพลังอำนาจและอิทธิพลของสื่อ สื่อได้กลายเป็นช่องทางในแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจขององค์กรต่างๆ ผ่านเนื้อหาโฆษณา ปัญหาที่เกิดจากสื่อก่อให้เกิดปัญหาสังคมต่างๆ ตามมา แม้ว่าบรรดาสื่อต่างๆ จะออกมาแก้ต่างข้อกล่าวโทษของคนในสังคมว่า ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นไม่ใช่เป็นความรับผิดชอบของสื่อหรือผู้ผลิตเท่านั้น ผู้บริโภคสื่อ รวมทั้งบุคคลและสถาบันทางสังคมที่เกี่ยวข้องเองจำเป็นต้องร่วมกันรับผิดชอบด้วย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น สื่อเองคงไม่อาจปฏิเสธว่า สื่อเป็นหนึ่งในสาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดปัญหาสังคม เห็นได้จากข่าวที่ปรากฏในสังคมทั้งเรื่องของการนำเสนอภาพความรุนแรง การตบตี คำทอของตัวละครทางโทรทัศน์ อันนำไปสู่การเลียนแบบพฤติกรรมก้าวร้าวและกระตุ้นปัญหาความรุนแรงในสังคม หรือการรับ

ชมสื่อลามกทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสม อันนำไปสู่ปัญหาการมีเพศสัมพันธ์/การตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของวัยรุ่น รวมทั้งปัญหาการถูกข่มขืน ถูกล่วงละเมิดทางเพศของเหยื่อผู้ถูกระทำ ฯลฯ ซึ่งสาเหตุของปัญหาสังคมที่เกิดจากสื่อเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมได้ในรูปของการออกกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ (Strasburger, Wilson & Jordan, 2009 : 520) หรือจากกลไกการตรวจสอบควบคุมกันเองของสื่อจากสมาคมวิชาชีพองค์กรเกี่ยวกับสื่อ รวมทั้งการตรวจสอบควบคุมจากประชาชนผู้บริโภคสื่อ อย่างไรก็ตาม แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมสื่อจากรัฐบาลในรูปของการออกกฎหมายมาใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมสื่อเป็นสิ่งที่มีข้อวิพากษ์วิจารณ์ว่าเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมในสังคมประชาธิปไตยที่สื่อจะต้องมีเสรีภาพในการนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลข่าวสารสู่สาธารณะ ทั้งที่เสรีภาพนั้นจะต้องมีความรับผิดชอบกำกับตามมาด้วย และเมื่อสื่อทุกวันนี้จะเลยเพิกเฉยต่อการตรวจสอบควบคุมสื่อด้วยตนเอง มุ่งแต่แข่งขันเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจ แนวทางหนึ่งที่จะเป็นทางออกในการแก้ปัญหามการถูกรับจากสื่อได้ดีที่สุดก็คือ “การให้การศึกษาเรื่องสื่อ” (Media Education) หรือการสอน “การรู้เท่าทันสื่อ” (Media Literacy) ให้กับผู้บริโภคสื่อ (Strasburger, Wilson & Jordan, 2009 : 521) ซึ่งนักวิชาการ ทางการศึกษา นักการศึกษา นักบรรณกิจและเครือข่าย พ่อแม่ ผู้ปกครองต่างเห็นพ้องต้องกันว่ามีความจำเป็นที่จะต้องสอน “การรู้เท่าทันสื่อ” เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและแก้ปัญหามิทธิพลและผลกระทบทางลบของสื่อ (Martens, 2010) ด้วยแนวทางดังกล่าวนี้จะทำให้ผู้บริโภคสื่อเป็นพลเมืองเชิงรุกที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถวิพากษ์วิจารณ์และมีส่วนร่วมในการ ตอบโต้หรือแสดงความคิดเห็นเพื่อนำสู่การปรับปรุงและพัฒนาสื่อที่เสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมด้วยวิธีการต่างๆ และสามารถกำกับควบคุมสื่อให้มีคุณภาพเป็นไปตามความต้องการของคนในสังคม

3. ความหมายและความสำคัญของการรู้เท่าทันสื่อ

การรู้เท่าทันสื่อ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Media Literacy” นักการศึกษาที่ร่วมในการประชุมผู้นำนานาชาติว่าด้วยการรู้เท่าทันสื่อ (National Leadership Conference on Media Literacy) เมื่อปี 1992 ได้มีการลงมติ นิยามของการรู้เท่าทันสื่อว่า หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าถึงสาร วิเคราะห์สาร ประเมินสารและสื่อความเนื้อหาสารในรูปแบบต่างๆ ผู้รู้เท่าทันสื่อจะสามารถถอดรหัส ประเมิน วิเคราะห์และผลิตสื่อทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(Christ & Potter, 1998 : 7-8) การรู้เท่าทันสื่อ เป็นมากกว่า การพัฒนาทักษะใดทักษะหนึ่งแต่รวมถึงการสะสมโครงสร้าง ความรู้โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมสื่อ แบบแผนเนื้อหา โดยทั่วๆ ไป และมุมมองกว้างๆ เกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อ โดยการรู้เท่าทันสื่อ คือ ความเข้าใจลักษณะรูปแบบของสื่อและความสามารถในการอธิบายความหมายของสิ่งที่เราพบในสื่อได้ เราจะสามารถเข้าใจลักษณะรูปแบบของสื่อและสามารถ อธิบายความหมายของเนื้อหาสื่อได้จากฐานความรู้หรือ โครงสร้างความรู้ที่เรามี คนที่มีระดับการรู้เท่าทันสื่อสูงจะ สามารถเข้าใจในเนื้อหาของสื่อได้ดีและมีการตัดสินใจที่ดีขึ้นว่าจะเลือกเชื่อหรือไม่เชื่อเนื้อหาจากสื่อเหล่านั้นได้มากน้อย เพียงใดไปจนกระทั่งมีความสามารถในการใช้สื่อเพื่อ ความสัมพันธ์ตามวัตถุประสงค์ของตนเองได้ (Potter, 1998)

ทั้งนี้จากการประมวลความหมายของการรู้เท่าทันสื่อ จากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ สามารถสรุป ความหมายและองค์ประกอบของการรู้เท่าทันสื่อออกเป็น 3 มิติหลักๆ คือ

1. มิติทางปัญญาหรือความสามารถในการคิด การรู้เท่าทันสื่อเป็นความสามารถทางปัญญาของผู้บริโภคสื่อในการเข้าถึง มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถวิเคราะห์ วิพากษ์ ตีความ ประเมินสื่อและเนื้อหาที่สื่อนำเสนอได้อย่างถูกต้อง สามารถตั้งคำถามเกี่ยวกับสื่อ สามารถระบุค่านิยม อุดมการณ์ ที่แฝงอยู่สื่อได้ รับรู้ได้ว่าสิ่งที่นำเสนอในสื่อเป็นสิ่งที่สร้างขึ้น ไม่ใช่ความจริงทั้งหมด (Davis, 1992: online; Silverblatt, 1995; Tallim, 2003: online ; Kellner, n.d.: online)

2. มิติทางจิตใจ การรู้เท่าทันสื่อเป็นความสามารถในการตระหนักถึงอิทธิพลและผลกระทบของสื่อ (Silverblatt, 1995; Potter, 2005) และมีสติในการเปิดรับสื่อ (Potter, 2005) เพื่อให้ผู้บริโภคสื่อไม่ตกอยู่ภายใต้การครอบงำหรือ การชักจูงของสื่อและสามารถควบคุมอิทธิพลและผลกระทบของสื่อได้ (Potter, 1998)

3. มิติทางพฤติกรรมหรือการแสดงออกทางการกระทำ การรู้เท่าทันสื่อเป็นความสามารถในการเลือกรับและใช้สื่ออย่างมีประสิทธิภาพ (Davis, 1992: online ; Potter, 1998 ; Buckingham, 2003; Baran, 2004; Kellner, n.d.:online) รวมทั้งความสามารถในการผลิตสื่อในรูปแบบ และบริบทที่หลากหลาย (Strasburger, Wilson & Jordan, 2009)

ในยุคดิจิทัล ผู้บริโภคสื่อในยุคนี้มีได้มีฐานะเป็นเพียงผู้รับสื่อหรือผู้รับสารเท่านั้น แต่ยังสามารเป็นผู้ผลิต หรือผู้ส่งสารในคนเดียวกัน (Prosumer) การใช้ชีวิตในโลก

ออนไลน์ การรู้เท่าทันสื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง ภูมิคุ้มกันทางสังคมเพื่อต่อต้านเนื้อหาที่ไม่พึงปรารถนา การตระหนักในสื่อใหม่และสนับสนุนการบริโภคสื่ออย่าง วิเคราะห์เป็นความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ที่เผชิญอยู่ในสังคมทุกวันนี้ การรู้เท่าทันสื่อเป็นสิทธิของพลเมืองทุกคนและเป็นความ ท้าทายของสังคมร่วมสมัย พลเมืองที่เป็น “Prosumer” คือ ผู้ที่ผลิตและบริโภคสื่อจะต้องมีชุดของทักษะทั้งการบริโภคใน ฐานะผู้บริโภคสื่อที่มีการวิเคราะห์สื่อและการใช้สื่อในฐานะ ผู้ผลิต ผู้สร้างสรรค์เนื้อหาสื่อที่มีความคิดสร้างสรรค์และ มีความรับผิดชอบต่อสังคม

งานวิจัยที่ศึกษามาก่อนหน้านี้ พบว่า การรู้เท่าทันสื่อ สามารถลดความถี่ของพฤติกรรมเสี่ยง อาทิ การดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ (Austin & Johnson, 1997) การสูบบุหรี่ (Austin et al, 2005) การใช้ยาสูบ (Gonzalez, et.al., 2004) พฤติกรรมบริโภคนิยม (จินตนา ต้นสุวรรณนนท์, 2558) การรู้เท่าทันสื่อช่วยเพิ่มความรู้ของผู้บริโภคสื่อเกี่ยวกับสื่อ การวิเคราะห์วิพากษ์สื่อ การตระหนักถึงอิทธิพลของสื่อ ขณะเดียวกันช่วยลดการรับรู้เรื่องความเป็นจริงที่ถูกนำเสนอ โดยสื่อ นอกจากนี้การรู้เท่าทันสื่อยังช่วยเพิ่มการรับรู้ความ สามารถในตนเองในการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมเสี่ยงหรือ พฤติกรรมต่อต้านสังคม (Jeong, Cho & Hwang, 2012) การรู้เท่าทันสื่อเป็นโปรแกรมการศึกษาที่ถูกออกแบบมา เพื่อลดผลร้ายหรืออันตรายของสื่อโดยการแจ้งให้ผู้บริโภคสื่อ ทราบถึงอิทธิพลของสื่อที่มีต่อความเชื่อ เจตคติและ การป้องกันพฤติกรรมเสี่ยง

การรู้เท่าทันสื่อมีเป้าหมายที่จะพัฒนาการวิเคราะห์ วิพากษ์โดยการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับสื่อ การตระหนักถึง อิทธิพลของสื่อและความสามารถเข้าถึงความจริงของสิ่งที่นำ เสนอในสื่อ การรู้เท่าทันสื่อคาดหวังว่าจะช่วยลดผลกระทบ ของสื่อที่มีต่อความเชื่อ เจตคติ บรรทัดฐานและพฤติกรรม ของผู้รับสารหรือผู้บริโภคสื่อ

การรู้เท่าทันสื่อจึงกลายเป็นทักษะชีวิตที่สำคัญและ จำเป็นในการใช้ชีวิตอยู่ในโลกทุกวันนี้ ทักษะการรู้เท่าทันสื่อ จะทำให้ผู้บริโภคเข้าใจเนื้อหาในสื่อที่ซ่อนนัยยะได้ การสอน การรู้เท่าทันสื่อจะช่วยให้ผู้บริโภคสื่อมีอิสระ ไม่ถูกครอบงำ สามารถวิเคราะห์ เข้าถึง ประเมินและสร้างสรรค์สื่อได้

4. แนวทางการพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า การรู้เท่าทัน สื่อสามารถพัฒนาได้ตั้งแต่วัยเด็กไปจนถึงวัยผู้ใหญ่ (Kellner, n.d.:online) การรู้เท่าทันสื่อมีหลากหลายมิติ ดังนั้นการ พัฒนาการรู้เท่าทันสื่อจึงต้องอาศัยมิติที่หลากหลายแตกต่าง

กัน โดยการพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ด้วยการเรียนรู้ การรู้เท่าทันสื่อต้องถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และต้องได้รับการพัฒนาให้สูงขึ้น ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวไม่มีวันสิ้นสุด เพราะรูปแบบในเนื้อหาสื่อและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา (Potter, 2010 : 681)

จากผลการวิจัยที่ผ่านมาหลายเรื่อง แสดงให้เห็นว่า การรู้เท่าทันสื่อสามารถพัฒนาได้โดยอาศัยการให้การศึกษา และการฝึกอบรม ซึ่งผลจากการวิจัยส่วนใหญ่พบว่าการฝึกอบรมการรู้เท่าทันสื่อจะทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาสาระ และการระบุกลุ่มเป้าหมาย (Hobbs & Frost, 2003) มีทักษะการวิเคราะห์ วิพากษ์เนื้อหาสารดีขึ้น (Hobbs, 2003:online, 2007) รวมถึงมีเจตคติเชิงวิพากษ์ต่อสื่อและสามารถลดพฤติกรรมเสี่ยงได้มากขึ้น (Austin & Johnson, 1997; Gonzalez, et.al.2004; Austin, et.al, 2005)

ทั้งนี้การพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อที่มีประสิทธิภาพ ควรดำเนินการพัฒนาให้ครบวงจร ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติทางปัญญา มิติทางจิตใจ และ มิติทางพฤติกรรม

1. มิติทางปัญญา ประกอบด้วย

1.1 การพัฒนาทักษะการคิดวิจารณ์ญาณ การรู้เท่าทันสื่อไม่ใช่เรื่องเกี่ยวกับเนื้อหา แต่เป็นกระบวนการ เป็นทักษะและแนวทางของการคิด หัวใจหลักของการรู้เท่าทันสื่อคือ หลักของการสืบสวน และตั้งคำถามกับสื่อโดยอาศัยทักษะการคิดวิจารณ์ญาณและการสังเกตเป็นพื้นฐานของการศึกษา (Thoman, 2003 : online) ซึ่งThoman & Jolls (2005) กล่าวว่า การพัฒนา การรู้เท่าทันสื่อควรกระตุ้นให้เยาวชนพัฒนาทักษะการคิดการคิดวิจารณ์ญาณ วิเคราะห์ วิพากษ์ การตั้งคำถาม ข้อสงสัยกับสื่อและสร้างนิสัยของการใฝ่รู้ โดยใช้การคิดวิจารณ์ญาณเพื่อวิเคราะห์จุดประสงค์ของเนื้อหา สาร กลุ่มเป้าหมาย คุณภาพ ความจริง ความน่าเชื่อถือ ทัศนคติ และผลกระทบของเนื้อหาสาร (Hobbs, 2011 : 12)

1.2 การให้ความรู้เกี่ยวกับสื่อ รูปแบบและเนื้อหา สื่อ ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมสื่อ กระบวนการผลิต วิธีการทำงานของผู้ผลิตสื่อ รูปแบบการเป็นเจ้าของสื่อ ช่องทาง/แหล่งรายได้ของสื่อ และอิทธิพลและผลกระทบของสื่อ นอกจากนี้ยังควรมีความรู้ข่าวสารทั่วไปในประเด็นที่ให้ความสนใจในศตวรรษที่ 21 เช่น ด้านการเมือง เศรษฐกิจ การเงิน สังคม สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ข้อมูลข่าวสารเหล่านี้จะเป็นวัตถุดิบในการใช้สร้างโครงสร้างความรู้ โดยในการจะได้วัตถุดิบที่ดีผู้บริโภคสื่อจำเป็นต้องเปิดตัวเองในการรับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายรอบด้านเพื่อขยายฐานความรู้ และ

แสวงหาข่าวสารเชิงลึกในเรื่องที่ผู้บริโภคสื่อรู้อย่างผิวเผินเพื่อให้มีความเข้าใจกระจ่างลึกซึ้งขึ้น และจากที่ผู้บริโภคสื่อทุกวันนี้ไม่ได้เป็นเพียงผู้รับสารเท่านั้น แต่ยังสามารถเป็นทั้งผู้บริโภคสื่อและผู้ผลิตสื่อในคนเดียวกันด้วย (Prosumer) ดังนั้น การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสื่อ อาทิ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นเพื่อมิให้ต้องตกเป็นผู้กระทำความผิดเสียเองด้วยความไม่รู้หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์

2. มิติทางจิตใจ ประกอบด้วย

2.1 การสร้างความตระหนักถึงอิทธิพลและผลกระทบของสื่อ

วิธีการที่จะทำให้ผู้บริโภคสื่อมีการรู้เท่าทันสื่อเพิ่มมากขึ้น คือการให้ผู้บริโภคสื่อได้เรียนรู้ที่จะตระหนักและเข้าใจถึงผลกระทบของสื่อ การที่ผู้บริโภคสื่อมีความรู้ ความเข้าใจถึงผลกระทบของสื่อก็จะทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่า ผลแบบใดที่ต้องการและผลแบบใดที่ควรต้องหลีกเลี่ยง การตระหนักรู้ในผลกระทบของสื่อจะช่วยให้ผู้บริโภคสื่อปกป้องตนเองได้ (Potter, 2005) การสร้างความตระหนักในอิทธิพลของสื่อในการรู้เท่าทันสื่อไม่ใช่เพียงแค่ออกถึงผลร้ายของสื่อหรืออิทธิพลด้านลบของสื่อเท่านั้น แต่ต้องกระตุ้นให้ผู้บริโภคสื่อเกิดความรู้สึกว่าสื่อเป็นเรื่องใกล้ตัวที่มีทั้งผลดีและผลร้าย ดังนั้นกระบวนการสร้างการเรียนรู้ให้เกิดความตระหนักในอิทธิพลของสื่อจึงเป็นการตั้งคำถามที่ทำให้ผู้บริโภคสื่อถูกคิดทบทวนพิจารณาถึงอิทธิพลของสื่อที่มีผลต่อตนเอง เกิดการคิดวิเคราะห์ถึงผลของสื่อที่เชื่อมโยงกับพฤติกรรมของตนเอง และวิเคราะห์ได้ด้วยตัวเองว่าสื่อมีผลกระทบเช่นนั้นกับตนจริงหรือไม่ โจทย์คำถามในเรื่องความตระหนักในอิทธิพลของสื่อควรเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องพฤติกรรมในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคสื่อ ตั้งขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคสื่อถามตนเองและค้นพบคำตอบได้ด้วยตนเอง (อุลิสซา ครุฑเสน, 2556 : 151)

2.2 ตั้งสติ รู้เท่าทันอารมณ์ ในขณะที่เปิดรับและใช้สื่อ

ในการเปิดรับสื่อ ผู้บริโภคสื่อต้องใช้สติ อย่าเปิดรับสื่อโดยไม่ใช้ความคิด ต้องรู้จักและเข้าใจตนเองรวมทั้งรู้เท่าทันอารมณ์ของตน ทั้งนี้การเปิดรับข่าวสารใหม่จะทำให้ได้ใช้ความคิดซึ่งจะช่วยผลักดันให้ผู้บริโภคสื่อเผชิญหน้ากับสิ่งที่ไม่รู้และไม่เข้าใจและเมื่อผู้บริโภคสื่อพยายามที่จะศึกษาทำความเข้าใจก็จะพ้นจากสภาวะของการเปิดรับสื่อโดยไม่ใส่ใจหรือเป็นไป

โดยออตโนมัตติ (Potter, 2005)

2.3 พัฒนาจิตสำนึกในการใช้สื่ออย่างสร้างสรรค์
และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การรู้เท่าทันสื่อมีเป้าหมายสนับสนุนการใช้สื่ออย่างมีความรับผิดชอบและให้ได้ว่าซึ่งศักยภาพที่จำเป็นที่จะเลือกเข้าใจและเข้าใจข่าวสารผ่านช่องทางที่แตกต่าง (Potter, 2011) ดังนั้นสิ่งที่ควรดำเนินการ คือ การพัฒนาเจตคติที่ดีต่อการรู้เท่าทันสื่อ สนับสนุนสื่อสร้างสรรค์และต่อต้านหรือมีปฏิกริยาตอบโต้สื่อที่เป็นอันตรายต่อสังคม การรู้เท่าทันสื่อเป็นการสร้างผู้บริโภคสื่อที่มีพลังอำนาจและกระตือรือร้น กล่าวคือ ไม่ยอมรับอิทธิพลของสื่ออย่างดุชน และไม่ได้ตัดสินว่าสื่อเป็นอันตรายแต่เป็นผู้เปิดรับและใช้สื่อที่มีจุดยืนทางสังคม เข้าใจตนเอง เข้าใจสังคม เข้าใจในสิ่งที่สื่อนำเสนอ สามารถมีส่วนร่วม ตอบโต้หรือแสดงความคิดเห็นต่อสื่อด้วยวิธีการต่างๆ ที่เหมาะสมได้ โดยสถาบันแอสเพน (The Aspen Institute National Leadership Conference on Media literacy) ได้ระบุถึงการตอบโต้สื่อของผู้บริโภคว่ามีหลายระดับตั้งแต่ การพูดคุยกับกลุ่มคนใกล้ชิด การสร้างทางเลือกในการรับสื่อที่ไม่ใช่สื่อมวลชน การบอกเลิกการเป็นสมาชิกหรือปิดรับรายการ การเขียน จดหมายถึงผู้รับผิดชอบในการผลิต การร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลสื่อ การพยายามพบปะพูดคุยกับกลุ่มผู้ผลิตสื่อ การรณรงค์จัดทำจดหมายเวียนที่แสดงความคิดเห็น/ความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคสื่อ การประท้วง คำบาตรโฆษณาและรายการที่ไม่เหมาะสม การสนับสนุนการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดการรู้เท่าทันสื่อ และการร่วมกิจกรรมหรือเป็นสมาชิกองค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อ เป็นต้น (เอื้อจิต วิโรจน์ไตรรัตน์ (2540 : 22,78)

3. มิติทางพฤติกรรม ประกอบด้วย

3.1 การเลือกรับสื่อที่สร้างสรรค์และใช้สื่อให้ เป็นประโยชน์

การเปิดรับสื่อที่สร้างสรรค์หลากหลายในปริมาณที่มากพอเป็นปัจจัยส่งเสริมในการสร้างภูมิคุ้มกันให้เกิดการรู้เท่าทันสื่อได้ และภายใต้เงื่อนไขเทคโนโลยีสื่อในปัจจุบันที่เอื้อให้ผู้บริโภคสามารถเรียนรู้ที่จะใช้สื่อในฐานะผู้ส่งสาร โดยรู้ว่าจะใช้สื่อเพื่อให้เกิดประโยชน์กับตนเองและส่วนรวมได้อย่างไร การใช้สื่อและเทคโนโลยีสื่ออย่างสร้างสรรค์จึงเป็นปัจจัยส่งเสริมที่มีผลต่อการรู้เท่าทันสื่อ โดยทักษะการรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy Skills) เป็นทักษะสองทาง คือ ด้านรับสารจากสื่อและด้านสื่อสารหรือส่งสารออกไปยังสาธารณะ

(อุลิสซา ครุฑเสนา, 2556 : 151, 153)

3.2 การเลือกรับสื่อที่หลากหลาย รอบด้าน

ในการพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อจำเป็นที่ผู้บริโภคสื่อจะต้องแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากการเปิดรับสื่อและข่าวสารที่หลากหลาย รวมถึงมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ข้อมูลเพิ่มเติมให้ลึกซึ้ง ไม่ศึกษาเพียงผิวเผิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบความถูกต้องแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับพรทิพย์ เย็นจะบก (2547: 32-33) ที่เห็นว่าเมื่อต้องการเรียนรู้ให้เท่าทันสื่อ จะต้องพัฒนาทักษะหลายอย่าง ทั้งทักษะด้านการวิเคราะห์ การตีความ การวิพากษ์วิจารณ์ กฎแห่งความสำเร็จในการรู้เท่าทันสื่อ คือ จะต้องพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสื่อให้กว้าง ไม่ใช่แค่เพียงฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์เฉพาะที่ชื่นชอบ แต่ถ้าต้องการเป็นผู้รู้เท่าทันสื่อแล้วจะต้องลองอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุคลื่นใหม่ ดูโทรทัศน์รายการอื่นเพื่อเป็นทางเลือกหรือข้อมูลในการตัดสินใจให้รอบด้าน สิ่งนี้จะช่วยให้เข้าใจขอบเขตและความหลากหลายของผลงานจากสื่อทุกระดับคุณภาพสื่อ ด้วยการสร้างการรู้เท่าทันสื่อให้กับผู้บริโภคสื่อในสังคม

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ ผู้คนจำนวนมากในโลกพบว่าการใช้ชีวิตแวดล้อมไปด้วยสื่อที่มีอิทธิพลครอบงำ การบริโภคสื่อขยายขอบเขตอย่างรวดเร็วเข้าไปในเทคโนโลยีสมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นดาวเทียม โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ด้วยเหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการ นักธุรกิจและเครือข่ายพ่อแม่ ผู้ปกครองจึงเห็นพ้องต้องกันว่ามีความจำเป็นที่จะต้องสอนการรู้เท่าทันสื่อให้กับพลเมืองเพื่อลดอิทธิพลทางลบของสื่อและใช้การรู้เท่าทันสื่อเพื่อเป็นเครื่องมือในการต่อต้านผลกระทบทางลบของสื่อ

แม้กระแสสังคมจะออกมาเรียกร้อง ตั้งคำถาม รวมทั้งวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับการทำหน้าที่ของสื่อและจริยธรรมของสื่อมากเพียงใด แต่ไม่อาจปฏิเสธได้ว่า สื่อยังเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญและมีบทบาทในฐานะที่เป็นที่พึ่งของประชาชน และจากการที่สื่อตกเป็นเป้าของการวิพากษ์วิจารณ์และการตรวจสอบจากผู้บริโภคสื่อในสังคม เรื่องดังกล่าวนับเป็นเรื่องที่ดี เพราะอย่างน้อยก็เป็นเสียงสะท้อนการทำหน้าที่ของสื่อ ให้สื่อได้ปรับปรุงพัฒนางานให้เป็นที่ยอมรับของสังคม

ในการพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการเป็นผู้บริโภคสื่อเชิงรุกที่มีความกระตือรือร้น มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของสื่อ หากเห็นว่าสื่อนำเสนอเนื้อหาไม่เหมาะสมต้องร้องเรียน หรือแจ้งหน่วยงานที่

รับผิดชอบให้ดำเนินการจัดการกับปัญหา ดังกล่าวโดยไม่เพิกเฉย แนวทางดังกล่าวนับเป็นการมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ ช่วยยกระดับคุณภาพสื่อและเป็นการตรวจสอบสื่อที่ดีกว่า การตรวจสอบควบคุมกันเองของสื่อหรือจากแวดวงวิชาชีพ รวมทั้งการควบคุมทางกฎหมาย การควบคุมจากผู้บริโภคสื่อ จะทำให้สื่อตระหนักและพัฒนาตนเอง สื่อจะอยู่ได้ยั่งยืนก็ด้วยการยอมรับของประชาชนในสังคม คุณภาพสื่อก็สะท้อนคุณภาพของคนในสังคม เมื่อเนื้อหาสื่อที่ไร้สาระครองพื้นที่ สื่อสาธารณะก็แสดงให้เห็นว่าความต้องการของผู้บริโภคสื่อมีสนิยมเช่นเดียวกัน ดังนั้นหากเราอยากให้เห็นสื่อมีคุณภาพ เราต้องสร้างผู้บริโภคสื่อที่มีคุณภาพมากำกับตรวจสอบควบคุมสื่อเพื่อการพัฒนาคุณภาพสื่อเป็นไปอย่างยั่งยืนในสังคมไทย

5. บทสรุป

ในยุคที่สื่อและเทคโนโลยีได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตและเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนในยุคปัจจุบัน จึงเป็นเรื่องยากที่จะหลีกเลี่ยงการใช้สื่อและเทคโนโลยีเหล่านี้ได้ ดังนั้น เมื่อไม่อาจหลีกเลี่ยงก็จำเป็นต้องสร้างสร้างภูมิคุ้มกันในการใช้สื่อให้กับผู้บริโภคสื่อด้วยการพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อให้ครบทั้ง 3 มิติ ทั้งมิติทางปัญญาโดยการพัฒนาทักษะการคิดวิจารณ์ ญาณและการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสื่อและประเด็นทางสังคมที่เกี่ยวข้อง มิติทางจิตใจ พัฒนด้วยการสร้างความตระหนักถึงอิทธิพลและผลกระทบของสื่อ ใช้สติในการเปิดรับและใช้สื่อ รู้เท่าทันอารมณ์ รวมทั้งพัฒนาจิตสำนึกในการใช้สื่ออย่างสร้างสรรค์และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในขณะที่มิติทางพฤติกรรม ได้แก่ การเลือกรับสื่อที่สร้างสรรค์และใช้สื่อให้เป็นประโยชน์และการเลือกรับสื่อที่หลากหลาย รอบด้านเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบความถูกต้อง การพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อทั้ง 3 มิตินี้จะนำไปสู่การสร้างพลเมืองที่รู้ในบทบาทหน้าที่ทั้งในฐานะผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีคุณภาพของสังคมต่อไป และเมื่อสังคมมีผู้บริโภคสื่อที่มีคุณภาพ บุคคลเหล่านี้จะสนับสนุนส่งเสริม ผลักดันสื่อที่มีคุณภาพออกสู่สังคม รวมทั้งต่อต้านสื่อที่เป็นพิษภัยต่อสังคม ด้วยการพัฒนาดังกล่าวนี้เป็นการยกระดับคุณภาพสื่อในสังคมไทยอย่างยั่งยืนด้วยมือของผู้บริโภคสื่อที่มีคุณภาพ รู้เท่าทันสื่อ และมีจิตสำนึกในการใช้สื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

6. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

“คนไทยเป็นสุภาพชนหงุดหงิดใจโลกออนไลน์ หยาดคาย”. **ไทยรัฐ**. 29 พฤศจิกายน 2558. <http://www.thairath.co.th> สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2558.

จินตนา ต้นสุวรรณนนท์ (2558). “ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เท่าทันสื่อโฆษณากับพฤติกรรมบริโภคนิยม ของเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วารสารวิจัยมสส. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 11 (1), หน้า 93 - 112.

พรทิพย์ เย็นจะบก (2547). **การพัฒนาองค์ความรู้การรู้เท่าทันสื่อ: แนวคิด หลักการและกรณีศึกษาการรู้เท่าทันสื่อเพื่อสุขภาพ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.

“สังคมก้มหน้า” ไอทีทำอะไรให้เด็กรู้เท่าทันสื่อไอที” **สยามธุรกิจ**. ฉบับวันที่ 5-11 กันยายน 2558. <http://www.siamturakij.com> สืบค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2558.

อุลิสซา ครุฑเสน (2556). **แนวทางการพัฒนากระบวนการเรียนรู้เท่าทันสื่อของแกนนำเยาวชน**. คุชภินิพนธ์การจัดการคุชภินิพนธ์ สาขาการจัดการการสื่อสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

เอื้อจิต วิโรจน์ไตรรัตน์ (2540). **การวิเคราะห์ระดับมีเดียลิตเตอเรซีของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

American Academy of Pediatrics ,Committee on Public Education (2001). “Sexuality, Contraception and the Media”. **Pediatrics** (2001). 107: 191- 194.

Austin, E. & Johnson, K. (1997). “Effect of General and Alcohol Specific Media Literacy Training on Children’s Decision Making about Alcohol”. **Journal of Health Communication**, 2(1): 17-42.

- Austin, E.W., Pinkleton, B.E., Hust, S.J., & Cohen, M. (2005). "Evaluation of an American Legacy Foundation/Washington State Department of Health Media Literacy Pilot Study". **Health Communication**, 18 (1): 75-95.
- Baran, S. J. (2004). **Introduction to Mass Communication**. 3rd ed. Boston: McGraw Hill.
- Brown, J.D.; Greenberg, B.S.; & Buerkel-Rothfuss, N.L. (1993). "Mass Media, Sex and Sexuality". **Adolesc Med**. 4: 511-525.
- Buckingham, D. (2003). **Media Education: Literacy, Learning, and Contemporary Culture**. Cambridge: Polity Press.
- Christ, W. G., & Potter, W. J. (1998). "Media Literacy, Media Education and the Academy". **Journal of Communication**. 48(1) : 5-15.
- Davis, F. (1992). "Media literacy: From Activism to Exploration". **Background Paper for the National Leadership Conference of Media Literacy**. www.medialit.org/reading_room/pdf/357_AspenBkgnd_Davis.pdf. Retrieved on July 28, 2014.
- Gonzalez, et.al. (2004). "Media Literacy and Public Health Integrating Theory, Research, and Practice for Tobacco Control". **American Behavioral Scientist**. 48(2): 189-201.
- Hobbs, R. (2003). "Girls and Young Women's Understanding of Dietary Supplement Advertising", <http://www.reneehobbs.org>. Retrieved on July 28, 2008.
- Hobbs, R. (2007). **Reading the Media: Media Literacy in High School English**. New York: Teachers College Press.
- Hobbs, R. (2011). **Digital and Media Literacy: Connecting Culture and Classroom**. Thousand Oaks, CA: Corwin.
- Hobbs, R., & Frost, R. (2003). : "Measuring the Acquisition of Media Literacy Skills". **Reading Research Quarterly**, 38: 330-352.
- Jeong, S.H., Cho, H., & Hwang, Y. (2012). "Media Literacy Interventions: A Meta-Analytic Review". **Journal of Communication**. 62(2012): 545-472.
- Kamerer, D. (2013). "Media Literacy". **Communication Research Trends**. 32. (1). Kellner, D. **Media Literacy and Critical Pedagogy in a Multicultural Society**. <http://www.gseis.ucla.edu/faculty/Kellner>. Retrieved on August 15, 2005.
- Livingstone, S. & Helsper, E.J. (2010). "Balancing Opportunities and Risks in Teenagers' Use of the Internet: The Role of Online Skills and Internet Self Efficacy". **New Media & Society**. (12)2: 309-329.
- Martens, H. (2010). "Evaluating Media Literacy Education: Concepts, Theories and Future Directions". **Journal of Media Literacy Education**, 2(1):1-22.
- Potter, W.J. (1998). **Media Literacy**. California: Sage.
- _____. (2005). **Media Literacy**. (3rd ed.). California: Sage.
- _____. (2010). "The state of media literacy". **Journal of Broadcasting & Electronic Media**. 54(4) : 675-696.
- _____. (2011). **Media Literacy**. (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Silverblatt, A. (1995). **Media Literacy: Keys to Interpreting Media Message**. Westport, CT: Praeger.
- Strasburger, V.C., Wilson, B.J., & Jordan, A.B. (2009). **Children, adolescents, and the media**. (2nd ed.). CA: Sage.
- Tallim, J. (2003). "What is Media Literacy?". http://www.media-awareness.ca/English/teachers/media_literacy/What_is_media_literacy.cfm. Retrieved on March 15, 2015.
- Thoman, E. (2003). **Skill & Strategies for Media Education Center for Media Literacy**, <http://www.medialit.org>. Retrieved August 15, 2015.

Thoman, E. & Jolls, T.(2005). “Media literacy education: Lessons from the center for media literacy”. In G. Schwarz & P.U. Brown (Eds.), **Media Literacy: Transforming curriculum and Teaching**. 104: 180-205. Malden, MA: National Society for the Study of education.