



วารสารบัณฑิตวิทยาลัย

Chandrakasem Rajabhat University
Journal of Graduate School

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม Volume 16 No.2 July – December 2021

ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2564

ISSN 1906 - 9839

บทความวิชาการ

บทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารจัดการท่องเที่ยวท้องถิ่น : มุมมองฐานการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่
ศาสตราจารย์ เพ่งแพ

บทความวิจัย

สภาพและความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน
จังหวัดนนทบุรี

อารีย์ มัยพงษ์

การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชินีในพื้นที่ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

จามรี พระสุนิต

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี :

กรณีศึกษา บ้านวังฆรณ์ หมู่ 11 ตำบลโพชนไก่ อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

สุกัญญา พยุงสิน

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

สุวรรณี เ็นรักศรี

พฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี

กัลยา เขียวเปลื้อง

ผลกระทบของโครงสร้างผู้ถือหุ้นต่อความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย

อนุวัฒน์ ภัคดี, แวหวารี ทองประดิษฐ์ และธิตยา รุ่งเดชณาลัย

การใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R เพื่อพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ

ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดป่าประดู่ จังหวัดระยอง

กฤษฎากรณ์ แสงมณี, จิตติวิมล สุขป้อม2



สารบัญ

บทความวิชาการ	หน้า
บทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารจัดการท่องเที่ยวท้องถิ่น : มุมมองฐานการจัดการ ภาคีสาธารณะแนวใหม่ ศาตวัต เพ่งแพ	1-15
บทความวิจัย	
สภาพและความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจำหน่าย ผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี อารีย์ มัยยังพงษ์	16-30
การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชฯ ในพื้นที่ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จามรี พระสุนิล	31-44
การมีส่วนร่วมของชุมชนในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี : กรณีศึกษา บ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ตำบลโพชนไก่ อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี สุกัญญา พยุงสิน	45-58
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี สุวรรณี เอ็นรักศรี	59-78
พฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี กัลยา เขียวเปลื้อง	79-93
ผลกระทบของโครงสร้างผู้ถือหุ้นต่อความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทจดทะเบียน ในประเทศไทย อนุวัฒน์ ภัคดี, แวรวารี ทองประดิษฐ์ และธิษตยา รุ่งเดชณาลัย	94-109
การใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R เพื่อพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดป่าประดู่ จังหวัดระยอง กฤษฎากรณ์ แสงมณี, ลีติวัสส์ สุขป้อม2	110-123

Content

Academic Article	Page
The Role of Subdistrict Administration Organizations in Local Tourism Management: The Perspective on the New Public Governance Sasawat Pengpae	1–15
Research Articles	
Situation and Demand for Digital Technology in Electronic Commerce for Community Enterprise Product Distribution Nonthaburi Province Aree Mayoungpong	16–30
Development of a Happy Community Strategic Plan with the Wisdom of the King In Patueng Sub–district, Mae Chan District, Chiang Rai Province. Jamaree Prasunin	31–44
Community Participation on Value Added of Community’s Product followed by the Guidelines of Community Tourism OTOP Nawat Witee: A Case Study of Ban Wang Khon, Moo 11, Pho Chon Kai Subdistrict, Bang Rachan District, Sing Buri Province Sukunya Payungsin	45–58
Service Quality of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri Branch. Suwannee Yenruksree	59–78
Public Behavior in Social Media Network Recognition of Kanchanaburi Provincial Public Relations Office. Kanlaya kheawplueng	79–93
The Impact of Ownership Structure on Accounting Conservatism of Thai Listed Companies Anuwat Phakdee, Waeowaree thongpradit, Thittaya Rungdettanalai	94–109
A Usage of Reading Exercise by SQ3R Pattern to Improve English Reading Skill of Mathayom 5 Students at Papradoo Temple School, Rayong Province Kritsadakorn Saengmanee, Thitiwas Sukpom	110–123

บทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารจัดการท่องเที่ยวท้องถิ่น :
มุมมองฐานการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่*

The Role of Subdistrict Administration Organizations in Local Tourism
Management: The Perspective on the New Public Governance*

ศาสวัต เพ่งแพ

Sasawat Pengpae

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Chandrakasem Rajabhat University

E-mail: sasawat.p@chandra.ac.th

บทคัดย่อ

Received: July 19, 2020

Revised: August 06, 2020

Accepted: September 9, 2020

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้แก่ท้องถิ่น รวมถึงบทบาทในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นหนึ่งในบทบาทที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแสดงบทบาทที่ชัดเจนในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น ศิลปะและวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาของท้องถิ่น ก่อให้เกิดการอนุรักษ์และสร้างรายได้ให้กับชุมชน

การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ หรือ New Public Governance (NPG) เป็นแนวความคิดทางการบริหารงานภาครัฐที่เริ่มมีการกล่าวถึงในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 ซึ่งได้มีข้อเสนอให้นำแนวคิด NPG มาใช้ในการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีสาระสำคัญ เน้นเสริมอำนาจภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ให้มีบทบาทมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมสาธารณะมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการตอบสนองการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบล ถือเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างสุด ต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และตามที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมบทบาทการท่องเที่ยวของท้องถิ่น โดยมีหลักการทำงานที่จะต้องยึดถือไว้ว่าการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้น จะต้องดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพ มีการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการที่มากขึ้น เป็นไปตามมาตรฐานและตัวชี้วัดด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ (1) มาตรฐานด้านแหล่งหรือกิจกรรมท่องเที่ยว (2) มาตรฐานด้านการบริการการท่องเที่ยว และ (3) มาตรฐานด้านการตลาดท่องเที่ยว เป็นสำคัญ

เนื้อหาของบทความมุ่งศึกษาบทบาทและข้อจำกัดในทางปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันที่ซึ่งการบริหารและการจัดการทรัพยากรในท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ที่ปรากฏในนโยบายสาธารณะ ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่ง

* บทความสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ “ราชภัฏวิจัย ครั้งที่ 6 วันที่ 17 – 18 สิงหาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรฐานการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ เพื่อทำความเข้าใจและ เสนอแนะแนวทางทั้งเชิงนโยบายสาธารณะและเชิงปฏิบัติการในการนำมาใช้ในการบริหารจัดการท่องเที่ยวท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

คำสำคัญ : การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่, องค์การบริหารส่วนตำบล, นโยบายสาธารณะ

Abstract

Local government organization, especially the Subdistrict Administration Organization, has an important duty to promote development in a various local area including the role of local tourism promotion. It is one of the roles that the Subdistrict Administration Organization can promote and develop of local natural resources, art and culture, local traditions and wisdom. Which contributes to conservation and income for the local community.

New Public Governance (NPG) is a public administration concept that was discussed in the beginning of the 21st century. There is a proposal to adopt the NPG concept in local management. Which has emphasizes the empowerment of various sectors that are people-centered to have more important role in carrying out public activities. Subdistrict Administration Organization considered as the lowest level local government organization that must be carried out in accordance with the powers and duties that have been transferred from various government agencies, including promoting the role of local tourism. With work principles that must be held that the provision of public services for the people must be better or not lower than the original quality standard management, transparent, more efficient and responsible to people. Complies with tourism promotion standards and indicators of the Department of Local Administration, Ministry of Interior in 3 aspects, which are (1) standards for tourism sources or activities (2) standards for tourism services and (3) standards for tourism marketing.

The content of the article aims to studying the roles and practical limitations of the current subdistrict administration organization in which the administration and management of local resources in accordance with the intentions appearing in public policy, such as the Constitution of the Kingdom of Thailand Act B.E. 2560, Subdistrict Council and Subdistrict Administrative Organization 2537 B.E., Act to determine decentralization plans and procedures for local administrations, 2542 B.E., Tourism promotion standards as guidelines for tourism promotion operations of the Department of Local Administration , Ministry of Interior, respectively. In order to understand and make recommendations for both public policy and practice in applying to local tourism management of the Subdistrict Administration Organization.

Keywords : New Public Governance, Subdistrict Administration Organizations, Public Policy

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์และตามหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐราชการในระดับต่าง ๆ ทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงบทบาทในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นหนึ่งในบทบาทที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแสดงบทบาทที่ชัดเจนในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น ศิลปะและวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาของท้องถิ่น ก่อให้เกิดการอนุรักษ์และสร้างรายได้ให้กับชุมชน

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่นำรายได้มาสู่ประเทศเป็นอันดับหนึ่งมาหลายทศวรรษ เป็นอุตสาหกรรมที่ลงทุนน้อยแต่ได้ผลตอบแทนกลับมามากมหาศาลทั้งในรูปของเงินตราและภาพลักษณ์ ในส่วนของนโยบายในการพัฒนาบริการและส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism Capital of Asia) ตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2555-2559) เป็นต้นมาถึงปัจจุบันพยายามส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยวที่หลากหลาย การเสนอวัฒนธรรมไทยที่เป็นเอกลักษณ์ และการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยกำหนดเป้าหมายหลักในการพัฒนาด้านสาธารณูปโภค ที่พักอาศัย การสาธารณสุขพื้นฐาน การเข้าถึงทรัพยากรและแหล่งท่องเที่ยว และการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องจากทุกฝ่ายและทุกระดับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบล ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างสุด มีบทบาทในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น ซึ่งมองว่าการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมในภาคบริการ สามารถมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาและสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องมากมาย ก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงานและสร้างรายได้ให้กับคนในชาติ กระจายรายได้ลงสู่ท้องถิ่น สร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจในชุมชน ตลอดจนส่งเสริมองค์การชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจของชุมชนมากขึ้น

สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564 ได้น้อมนำหลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9-11 โดยสาระสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 สำนักคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้จัดทำบนพื้นฐานของกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) ซึ่งเป็นแผนหลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) รวมทั้งการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตลอดจนประเด็นการปฏิรูปประเทศ (คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน, 2560) ได้ระบุปัญหาการเข้าถึงและการจัดสรรการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติยังไม่เป็นธรรม ก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำทรัพยากรธรรมชาติยังไม่ได้ถูกกระจายหรือจัดสรรให้แก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ซึ่งมีสาเหตุหลักมาจากความไม่เสมอภาคในสิทธิและอนาจการจัดการทรัพยากร นำไปสู่ความขัดแย้งซึ่งมีแนวโน้มจะเกิดบ่อยครั้งขึ้นและมีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งรัฐจำเป็นต้องมีกลไกจัดการความขัดแย้ง มีการจัดสรรและแบ่งปันผลประโยชน์จากการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเป็นธรรมเพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำดังกล่าว โดยกำหนดไว้ในเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฯ ฉบับที่ 12 ข้อ (2.6) มีระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ กระจายอำนาจและมีส่วนร่วมจากประชาชน ลดบทบาทภาครัฐในการให้บริการที่ซึ่งภาคเอกชน

ดำเนินการแทนได้ดีกว่า เพิ่มการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ และการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระมากขึ้นเป็นสาระสำคัญ

บทบาทของการบริหารส่วนตำบลในการส่งเสริมการบริหารจัดการท่องเที่ยวท้องถิ่น

ในปัจจุบันการบริหารและการจัดการทรัพยากรในท้องถิ่นไม่ใช่เรื่องที่รัฐจะเป็นผู้ดำเนินการแต่เพียงฝ่ายเดียวอีกต่อไป ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้บัญญัติในมาตรา 43 ว่าบุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (1) อนุรักษ์ พัฒนา หรือส่งเสริมภูมิปัญญา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม และจารีตประเพณี อันดีงามทั้งของท้องถิ่นและของชาติ (2) จัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพอย่างสมดุลและยั่งยืนตามวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ (3) เข้าชื่อกันเพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐให้ดำเนินการใดอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน หรือชุมชน หรือชนวนการดำเนินการใดอันจะกระทบต่อความเป็นอยู่อย่างสงบสุขของประชาชนหรือชุมชน และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐต้องพิจารณาข้อเสนอแนะนั้นโดยให้ ประชาชนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาด้วยตามวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยว พ.ศ. 2561-2564 (กรมการท่องเที่ยว, 2560) มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการวางรากฐานและแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการท่องเที่ยว รวมถึงการสร้างสมดุลของการพัฒนาในมิติต่าง ๆ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการทำงานอย่างบูรณาการกับภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งได้กำหนดวิสัยทัศน์ทางการท่องเที่ยวของประเทศ คือ การเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพ ชั่นนำของโลกที่เติบโตอย่างมีดุลยภาพบนพื้นฐานความเป็นไทย เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และกระจายรายได้สู่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการ การท่องเที่ยว และส่งเสริมความร่วมมือในการทำงาน

การส่งเสริมการท่องเที่ยวถือเป็นภารกิจสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และตามที่ได้รับถ่ายโอนจากส่วนราชการต่าง ๆ การดำเนินนโยบายดังกล่าวมุ่งให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมให้มีบทบาทรับการถ่ายโอนกิจการด้านการท่องเที่ยวจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการกิจหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการท่องเที่ยว ด้านการปรับปรุงดูแลสถานที่ท่องเที่ยว และด้านการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีหลักการดำเนินงานที่จะต้องยึดถือไว้ว่า “การจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้น จะต้องดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มีการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการที่มากขึ้น การถ่ายโอนภารกิจด้านการท่องเที่ยว ซึ่งภารกิจดังกล่าวกำหนดถ่ายโอนให้แก่เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัดและกรุงเทพมหานคร ในประเภทกลุ่มงานเลือกทำโดยอิสระ และนอกจากนี้งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวยังเป็นภารกิจตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายด้วย คือ

1. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542) โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้ ดังนี้

1.1 มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

1.2 มาตรา 68 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรรมและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ

“มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว”

“มาตรา 17 ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว”

“มาตรา 21 วรรคสอง ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ที่ระบุไว้ในมาตรา ๑๖ มาตรา ๑๗ มาตรา ๑๘ และมาตรา ๑๙ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร่วมมือกันดำเนินการหรืออาจร้องขอให้ รัฐหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น แล้วแต่กรณี ดำเนินการแทนได้”

“มาตรา 22 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่แทนได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง”

3. พระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2551

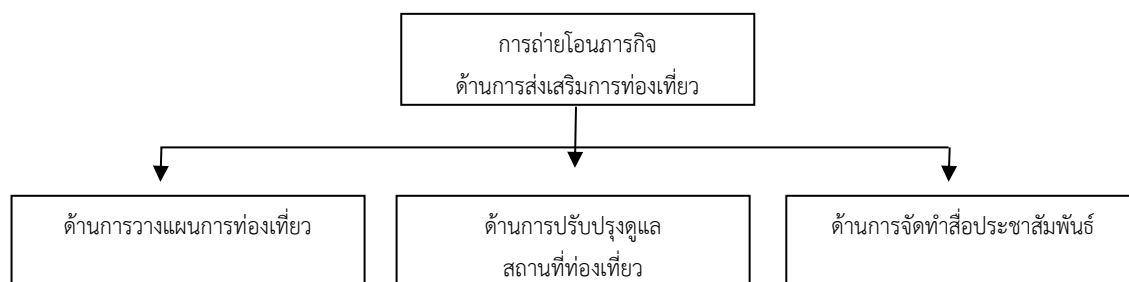
“มาตรา 3 ให้ความหมายของ การบริหารและพัฒนาการท่องเที่ยว หมายถึงการจัดสร้างและพัฒนา ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว การรักษาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาบริการท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว การสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ทางการท่องเที่ยว การสร้างสินค้าทางการท่องเที่ยว การรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว หรือการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมอันเป็นการสนับสนุนให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน”

โดยมาตรา 5 ได้กำหนดให้มีตัวแทนจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกสมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย นายกสมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย นายกสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ท.ท.ช.)

จากที่ข้างต้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นกลไกสำคัญในการประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในระดับต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นผู้ดูแลทรัพยากรท่องเที่ยวในท้องถิ่นและร่วมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการท่องเที่ยว จะเห็นได้จากการจัดสรรงบประมาณโครงการพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้แผนงานส่งเสริมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยว โดยมีแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

1. จัดทำแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว ใน 2 แนวทาง คือ การดำเนินโดยใช้งบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบล และดำเนินโดยใช้งบประมาณจากหน่วยงานอื่น
2. จัดตั้งองค์กรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานดังนี้
 - 2.1 เพื่อเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศและในประเทศ
 - 2.2 เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่ยั่งยืน
 - 2.3 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว
 - 2.4 เพื่อสนับสนุนให้ท้องถิ่นมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

จากบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวท้องถิ่น ภายใต้ข้อบังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทหลัก ได้แก่ การเป็นหน่วยงานให้ความคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์และการท่องเที่ยวอีกด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ ซึ่งการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเกี่ยวข้องกันโดยพิจารณาอำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่าย คือ คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอขอความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารกิจการของ อบต. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล เป็นต้น



ภาพที่ 1 การถ่ายโอนภารกิจด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานดังกล่าว กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย จึงได้กำหนดมาตรฐานการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

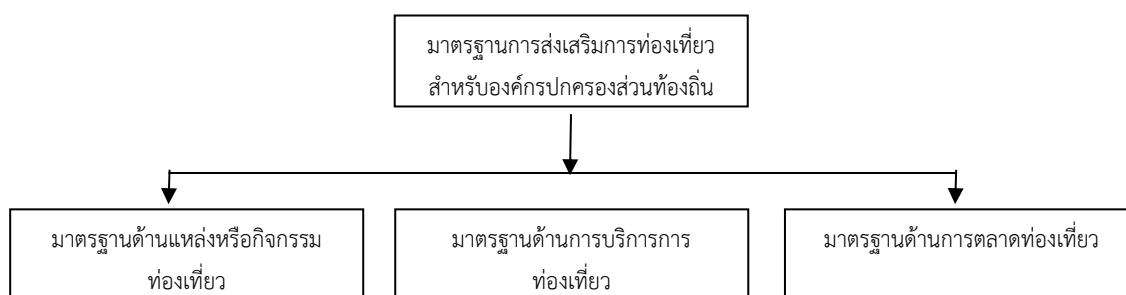
1. มาตรฐานด้านแหล่งหรือกิจกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วย
 - 1.1 สนับสนุนหรือจัดให้มีเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว
 - 1.2 สนับสนุนหรือจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว
 - 1.3 สนับสนุนหรือจัดให้มีระบบดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว

2. มาตรฐานด้านการบริการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

- 2.1 สนับสนุนหรือจัดให้มีบริการด้านความปลอดภัย
- 2.2 สนับสนุนหรือจัดให้มีบริการภัตตาคารและร้านอาหาร
- 2.3 สนับสนุนหรือจัดให้มีบริการสินค้าและของที่ระลึก
- 2.4 สนับสนุนหรือจัดให้มีบริการที่พักค้างแรมสำหรับนักท่องเที่ยว
- 2.5 สนับสนุนหรือจัดให้มีบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
- 2.6 สนับสนุนหรือจัดให้มีบริการด้านบันเทิงและนันทนาการ
- 2.7 สนับสนุนหรือจัดให้มีบริการด้านสารสนเทศ
- 2.8 สนับสนุนหรือจัดให้มีบริการด้านขนส่ง

3. มาตรฐานด้านการตลาดท่องเที่ยว ประกอบด้วย

- 3.1 สนับสนุนหรือจัดให้มีการกำหนดแผนการตลาดท่องเที่ยว
- 3.2 สนับสนุนหรือจัดให้มีการสร้างเส้นทางหรือกิจกรรมท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว
- 3.3 สนับสนุนหรือจัดให้มีการโฆษณาไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 2 มาตรฐานการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

จะเห็นได้ว่างานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นภารกิจตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวควรมีแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและการท่องเที่ยวโดยรวมของประเทศ โดยยึดหลักการส่งเสริมการท่องเที่ยวตามที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใช้เป็นแนวทางและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว โดยมาตรฐานในแต่ละด้านได้กำหนดตัวชี้วัดมี 2 ระดับ ได้แก่ ตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน หมายถึง ตัวชี้วัดที่มีความสำคัญและเป็นภารกิจที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการ ตัวชี้วัดขั้นพัฒนา หมายถึง ตัวชี้วัดที่มีความสำคัญและเป็นภารกิจที่มีการพัฒนาระดับการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น หรือก้าวหน้ากว่ามาตรฐานตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน และกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจจะทำหรือเลือกทำตามศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น ความพร้อมทางด้านงบประมาณ บุคลากร เป็นต้น

การนำแนวความคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance หรือ NPG) มาใช้ในการปกครองท้องถิ่น: ลดบทบาทภาครัฐ เพิ่มบทบาทของท้องถิ่นบนฐานความหลากหลายของสังคมพลุ่ลักษณ์

แนวความคิดในการบริหารสาธารณะในปัจจุบัน Nicholas Henry (2010) ได้กล่าวถึงใน Public Administration and Public Affairs มองว่ากระบวนทัศน์ใหม่ทางรัฐประศาสนศาสตร์เกิดขึ้นมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 เป็นต้นมา การบริหารสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับความเป็นพลเมือง ในมุมมองต่อความหมายดังกล่าว การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance หรือ NPG) สมศักดิ์ สามัคคีธรรม และปรีดา วาณิชภูมิ (2556) ได้นิยามการจัดการภาคีสาธารณะในฐานะแนวคิดในการจัดการภาครัฐที่เน้นเสริมอำนาจภาคส่วนต่าง ๆ ให้ได้มีบทบาทดำเนินกิจกรรมสาธารณะมากขึ้น ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสาธารณะในช่วงกว่า 100 ปีที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ไททัศน์ มาลา (2561) เห็นว่าการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมให้ความสำคัญกับระบบราชการที่เต็มไปด้วยระเบียบแบบแผน การกำหนดนโยบายสาธารณะ และการส่งมอบบริการสาธารณะที่เน้นบทบาทของภาครัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว บางครั้งอาจจะไม่สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีมุมมองเริ่มจากข้อเสนอให้การเมืองและการบริหารจึงควรแยกออกจากกัน (Wilson, 2007) และหากจะมองอีกด้านหนึ่งตามหลักของเศรษฐศาสตร์บนฐานทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ความสามารถจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้ที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนที่มีความต้องการไม่จำกัดให้ได้มากที่สุด มีประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่ามากที่สุดได้จึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น แนวความคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) เกิดขึ้นภายใต้บริบทที่ภาคประชาสังคม ภาคธุรกิจ ชุมชน องค์การพัฒนาเอกชน และกลุ่มผลประโยชน์ทางวิชาชีพต่าง ๆ ได้เข้าร่วมดำเนินงานสาธารณะ ในรูปแบบของการจัดการภาคีอันหลากหลาย เช่น การวางแผนพัฒนาระดับภูมิภาค และท้องถิ่น ชุมชนเข้าร่วมเป็นภาคีกับรัฐในการจัดการศึกษาของชุมชน การจัดการป่าชุมชน และการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นต้น (Osborne, 2010)

G. Shabbir Cheema (2005) นิยามคำว่า “Governance” เป็นวิถีทางในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ ที่มีระบบของค่านิยม นโยบายและสถาบันที่หลากหลาย เพื่อจะได้มีอิทธิพลต่อการกำหนดผลลัพธ์ทางนโยบาย ที่สังคมนำไปใช้ในการจัดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ขณะที่ Stephen P. Osborne (2010) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance) มีพื้นฐานจากความคิดที่ว่าสังคมประกอบด้วยความซับซ้อนในมิติของของ “รัฐแบบพหุ” (Complexities of The Plural State) ที่รัฐมีผู้กระทำจากหลายฝ่ายที่พยายามมีอิทธิพลต่อนโยบายและบริการสาธารณะ และมีมิติของ “รัฐพหุนิยม” (Complexities of The Pluralist State) จากการที่รัฐมีกระบวนการที่หลากหลายในการส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบของการกำหนดนโยบายสาธารณะต่อไป หรืออาจกล่าวได้ว่าการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance หรือ NPG) นี้เป็น ความพยายามที่จะพัฒนาการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติและการส่งมอบบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ตามสภาพของความเป็นจริง ที่มีความแตกต่างหลากหลายและความสลับซับซ้อนของตัวแสดงที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงานของภาครัฐ

การนำแนวคิด Governance มาใช้กับจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance หรือ NPG) มีความหมายถึงการที่ภาคประชาสังคม กลุ่มธุรกิจ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายฝ่ายไม่เพียงแค่ผู้รับบริการ (Passive Public Service Receiver) แต่ปรับบทบาทมาเป็นผู้กำหนดนโยบาย นำนโยบายมาปฏิบัติ ตลอดจนกำกับติดตามและประเมินผลนโยบายดังกล่าว (Active Participant) โดย Stephen P. Osborne (2010) ได้กล่าวถึงประเด็นที่ควรพิจารณาคือ การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance) นั้นไม่ใช่คำใหม่หรือกระบวนทัศน์ใหม่ที่เข้ามาแทนที่การบริหารงานภาครัฐ (Public Administration) และการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public

Management) แต่ถูกมองว่าเป็นทั้งผลผลิตและการตอบสนองต่อลักษณะของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติและการส่งมอบบริการสาธารณะในรูปแบบของสถาบันและเครือข่ายที่มีความซับซ้อน หลากหลายและเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก นโยบายสาธารณะการนำไปปฏิบัติจึงเป็นผลสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ความสัมพันธ์ และกลไกการจัดสรรทรัพยากรจากความหลากหลายในการดำเนินชีวิตของคนในสังคมปัจจุบัน และเป็นการส่งมอบบริการสาธารณะในรูปแบบของเครือข่ายให้มากขึ้น เพื่อส่งมอบบริการสาธารณะไปสู่ประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น มโนทัศน์พื้นฐานการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance หรือ NPG) จึงมีเป็นการบริหารงานภายใต้ระบอบประชาธิปไตยที่มีประชาชนปกครองตนเอง เพื่อบรรลุเป้าหมายสังคมประชาธิปไตยที่ดี (Good Democratic Society) เน้นการจัดการด้วยตนเองของประชาชน (Self-Governance) บนผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) โดยที่มีการดำเนินงานในสี่ประการ คือ ประการแรก การสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองให้กับประชาชนและภาคประชาสังคม ประการที่สอง การส่งเสริมบริหารงานแบบเครือข่าย (Governing by Network) ประสานความร่วมมือทั้งจากภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ประการที่สาม ปรับ แก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับใดๆ ที่ขัดขวางการดำเนินงานของภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ประการสุดท้าย การทำให้เกิดผลทางการเมืองในทางปฏิบัติ โดยรัฐมีบทบาทในฐานะผู้สร้างสภาพแวดล้อมทางกฎหมายและทางการเมืองที่เหมาะสม

แนวทางในการวิเคราะห์การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) (Osborne, 2010) สามารถจำแนกออกเป็น 5 แนวทาง คือ

1. การจัดการภาคีเชิงสังคมการเมือง (Socio-Political Governance) มุ่งอธิบายบทบาทและการมีปฏิสัมพันธ์ของสถาบันต่างๆ ทางสังคม กลไกสำคัญคือการเปิดโอกาสให้หน่วยงานภาครัฐกับภาคสังคมที่มีความหลากหลายที่เข้ามามีส่วนร่วมกำหนดและส่งมอบบริการสาธารณะที่หลากหลาย

2. การจัดการภาคีเชิงนโยบายสาธารณะ (Public Policy Governance) เน้นศึกษาบทบาท วิธีการปฏิสัมพันธ์และการมีอิทธิพลของชนชั้นนำทางสังคมกับเครือข่ายทางสังคมส่วนต่าง ๆ ที่ไม่จำกัดเฉพาะส่วนกลางคือรัฐเท่านั้น ให้สามารถมีความสนใจและผลประโยชน์ที่หลากหลายในการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายสาธารณะในฐานะชนชั้นนำผู้กำหนดนโยบาย ที่มีการกำหนดและจัดกิจกรรมสาธารณะมีการดำเนินการในรูปแบบของเครือข่าย

3. การจัดการภาคีเชิงการบริหาร (Administrative Governance) เน้นการลดบทบาทอำนาจรัฐในฐานะศูนย์กลางทางการเมือง โดยมอบอำนาจให้เครือข่ายขององค์กรไม่แสวงหากำไรและองค์กรเอกชนแสวงหากำไรเป็นผู้รับเหมาช่วงในการดำเนินการสินค้าและบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ ซึ่ง Ewalt (2001) ใช้คำว่า การทำให้ภาครัฐกลายเป็น “รัฐกลวง” (Hollow State) ที่ซึ่งบทบาทรัฐปัจจุบันไม่สามารถจัดการบริหารแต่ผู้เดียวและยังต้องให้ความสำคัญกับตัวแสดงอื่น ๆ ในสังคมนอกเหนือจากรัฐอีกด้วย

4. การจัดการภาคีในรูปแบบของการรับเหมาช่วง (Contract Governance) ให้ความสำคัญกับการนำการจัดการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Management) เสนอให้ภาคเอกชนเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้รับสัญญาจ้างรับเหมาช่วงในการให้บริการสาธารณะแก่สาธารณะแก่ประชาชนแทนระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยรัฐเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้ประสานงานและกำกับ ติดตามการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชนมากที่สุด

5. การจัดการภาคีในรูปแบบของเครือข่าย (Network Governance) ให้ความสำคัญกับกลไกการจัดตั้งและการทำงานระหว่างเครือข่ายสังคมภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน เข้ามาประสานนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายเชิงนโยบาย เป็นสำคัญ

ความท้าทายและข้อจำกัดในการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance หรือ NPG) ในรูปแบบของเครือข่าย (Network Governance): กรณีตัวอย่างบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ จังหวัดสุพรรณบุรีในการบริหารจัดการท่องเที่ยวชุมชน

จากกรอบมาตรฐานการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้เขียนนำมาวิเคราะห์สภาพปัญหาและข้อจำกัดทางปฏิบัติ อันเป็นความท้าทายของการบริหารงานภาครัฐไทย ภายใต้กรอบแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance หรือ NPG) พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารที่ตอบสนองตรงกับผลประโยชน์สาธารณะ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่สะท้อนให้เห็นบทบาทของตัวแสดงทางสังคมที่มากและหลากหลายขึ้น ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนบทบาทดังกล่าวนั้น บทบาทภาครัฐไม่ได้ลดลงหรือเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง หากแต่ภาครัฐยังคงมี บทบาทสำคัญต่อการจัดการกิจการสาธารณะหรือผลประโยชน์สาธารณะต่างๆ ในลักษณะของการบริหารและการประสานความร่วมมือมากกว่าการสั่งการหรือควบคุมเหมือนในอดีต ประกอบกับการนำแนวความคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance) มาใช้ในการปกครองท้องถิ่น G. Shabbir Cheema (2005) ได้เสนอว่าควรส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและกระบวนการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับการจัดการภาครัฐในส่วนกลางและภูมิภาคต่อไป โดยท้องถิ่นจะต้องมีการจัดการโดยเฉพาะในรูปแบบภาคีเครือข่าย (Network Governance) ซึ่ง วสันต์ เหลืองประภัสร์ (2557) เป็นผู้หนึ่งซึ่งเคยใช้แนวความคิดในการอธิบายการบริหารจัดการบนฐานปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแสดงในภาคสังคมและรัฐบาล (Social and Political Governance) โดยมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. เครือข่ายความสัมพันธ์แนวราบที่มีรูปแบบที่ชัดเจนแน่นอนระหว่างตัวแสดงที่เกี่ยวข้อง พึ่งพาซึ่งกันและกัน (Interdependent) แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นเอกเทศในการแสดงบทบาทของตนเอง (Autonomous)
2. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแสดงดำเนินไปโดยผ่านการเจรจาปรึกษาหารือ หรือ ต่อรองข้อตกลงร่วมกัน (Negotiation) เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรร่วมกันของแต่ละฝ่ายเพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายให้บรรลุผลสูงสุด
3. การเจรจาอยู่บนพื้นฐานความตระหนักรู้ (Cognitive) ที่ทุกฝ่ายรับรู้ร่วมกัน
4. กระบวนการทำงานของเครือข่ายดำเนินไปโดยกลไกการกำกับดูแลตนเอง (Self-regulating) ภายใต้สถานการณ์การทำงานร่วมกัน
5. การทำงานของเครือข่ายอยู่ภายใต้ผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest)

จากงานวิจัยของนพวรรณ ศรีอ่ำดี (2561) ศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ ในการบริหารจัดการท่องเที่ยวชุมชนบางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรีพบว่าบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ในการบริหารจัดการท่องเที่ยวชุมชนบางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีบทบาทอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ มีการด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาบริการการท่องเที่ยว และด้านการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ตามลำดับ ซึ่งผู้เขียนได้วิเคราะห์บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ ในการบริหารจัดการท่องเที่ยวชุมชนบางแม่หม้ายมีลักษณะเป็นการจัดการภาคีในรูปแบบของเครือข่าย (Network Governance) ที่ให้ความสำคัญกับกลไกการทำงานของเครือข่ายสังคมส่วนต่าง ๆ เข้ามาประสานนโยบายสาธารณะในหลายประเด็น คือ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่เปลี่ยนการบริหารตามลำดับสายงานบังคับบัญชา เป็นการทำงานเป็นทีมที่มีความหลากหลายให้มากขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่เป็นผู้ทำหน้าที่ส่งเสริมการทำงานการพัฒนาในด้านการท่องเที่ยวร่วมกับชุมชนความเป็นเอกลักษณ์ทางชาติพันธุ์ และกลุ่มทางสังคม เช่น กลุ่มชมรมผู้สูงอายุในชุมชนร่วมกับเครือข่ายกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น กลุ่มหัตถกรรมจักสานผักตบชวา กลุ่มชมรมไทย กลุ่มไม้กวาด กลุ่มอาชีพค้าขาย กลุ่มอาชีพเกษตรกรรม เป็นต้น ตลอดจนเครือข่ายภาครัฐ อาทิเช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ อาทิ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม เทศบาลตำบลบางใหญ่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นต้น โดยพบว่าเป็นความสัมพันธ์ที่มีความแนบแน่นค่อนข้างสูง มีบทบาทสำคัญร่วมกันในการส่งเสริมด้านกิจกรรมด้านสินค้าและการบริการให้นักท่องเที่ยวได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและประสบการณ์ เกิดการเรียนรู้ในพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเพิ่มขึ้น โดยนำจุดแข็งมาเป็นแรงดึงดูดใจ พร้อมสร้างจุดแข็งใหม่มาเสริมผู้ประกอบการท่องเที่ยวควรส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยกำหนดราคามาตรฐานมีบริการที่ประทับใจและนำเสนอในข้อมูลที่ถูกต้องที่จะช่วยพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการที่มุ่งเน้นการอนุรักษ์ที่ยั่งยืนโดยประชาชนในชุมชนให้มีความภาคภูมิใจที่จะอนุรักษ์สถานที่ อาคาร สิ่งก่อสร้างที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ศิลปกรรม สถาปัตยกรรม และวัฒนธรรม เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประชาชน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ทำหน้าที่เป็นผู้กำกับ ติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย โดยการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่น ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการส่งมอบบริการสาธารณะของท้องถิ่น ที่มีการนำแนวคิดระบบตลาดมาใช้มากขึ้น ทั้งนี้การเข้าไปมีบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนด้านการท่องเที่ยวในชุมชน ซึ่งดำเนินการส่งเสริมกลุ่มอาชีพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยว โดยสนับสนุนงบประมาณ การอบรมความรู้ การศึกษาดูงาน การสร้างตลาดสินค้า ชุมชนเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่เพื่อสร้างกิจกรรมให้กับเส้นทางท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติ การสนับสนุนสิ่งก่อสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวภายในบริเวณอุทยานแห่งชาติ และการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ

3. องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่มีการเสริมพลังอำนาจให้ภาคสังคมจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผน การให้บริการสาธารณะ และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการนัดประชุมร่วมกันในระดับขององค์การบริหารส่วนตำบลค่อนข้างถี่ มีการจัดประชุมในพื้นที่ มีการเปิดเวทีประชาคม และจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาคีเครือข่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ ในการบริหารจัดการท่องเที่ยวชุมชนบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งความถี่ในการจัดประชุมร่วมกันเป็นส่วนสำคัญทำให้ในรูปแบบภาคีเครือข่าย (Network Governance) มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น โดยจากที่กล่าวมาอยู่บนฐานคิดว่า ภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งจะเป็นฐานที่สำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ สังคม และประชาธิปไตยในระดับประเทศ ต่อไป

ในขณะที่พบว่ามีข้อจำกัดที่ท้าทายการบริหารงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

1. เป้าหมายของการพัฒนาหรือสภาพที่พึงปรารถนาในการส่งเสริมการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลขาดการบูรณาการและมุ่งอนาคต ส่วนใหญ่เป็นการนำโครงการมารวมกันเพื่อเป็นแนวทางในการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละปี

2. ความต้องการของประชาชนและสภาพปัญหาที่มีความหลากหลายและสลับซับซ้อนมากขึ้น จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องทำหน้าที่ประสานงาน อำนาจความสะดวกให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มากขึ้น

3. การจัดทำแผนพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่ยังเน้นการพัฒนาเฉพาะโครงสร้างพื้นฐาน ละเลยการพัฒนาในด้านอื่น ๆ

4. ปัญหาความไม่ต่อเนื่องของนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนผู้บริหารจากฝ่ายการเมืองท้องถิ่น ได้แก่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กล่าวคือ ผู้บริหารคนใหม่ไม่สานต่อโครงการที่ผู้บริหารคนเก่าได้ทำไว้ หากแต่ต้องการเสนอโครงการใหม่ และทิ้งโครงการที่ทำไว้เดิม

5. การขาดแคลนงบประมาณ เป็นปัญหาที่พบในทุกหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานมีหลายยุทธศาสตร์ที่ต้องพัฒนา โดยเฉพาะ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวที่สำคัญซึ่งใช้งบประมาณส่วนใหญ่ที่มีในการปรับปรุงถนน ปรับปรุงไหล่ทาง ทำท่อระบายน้ำ บำบัดบ่อทางแหล่งสถานที่ท่องเที่ยว ติดตั้งเสาไฟฟ้าเพิ่มแสงสว่าง ติดตั้งกล้อง CCTV อีกทั้งจัดเก็บขยะและจัดการกับน้ำเสียบริเวณเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของท้องถิ่น เป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการ

จากหลักการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance หรือ NPG) ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการบริหารจัดการท่องเที่ยวท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

เชิงนโยบาย

แนวความคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance หรือ NPG) เป็นรูปแบบการบริหารงานภาครัฐที่สนับสนุนการสร้างกลไกการทำงานร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น รวมทั้ง องค์การจากภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม อาทิ ภาคประชาสังคม ภาคธุรกิจ ประชาชน บนหลักการพื้นฐานสำคัญคือ การเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของทุกภาคส่วนมีฐานะเป็นภาคีเครือข่ายหุ้นส่วน จึงเห็นว่าภาครัฐควรมีการสนับสนุนนโยบายพัฒนากลไกการจัดตั้งภาคีสาธารณะดังกล่าวและมีการทำงานระหว่างเครือข่ายสังคมภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันให้สามารถมีบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มในการสร้างความตระหนักรู้ (Cognitive) ที่ทุกฝ่ายรับรู้ร่วมกัน สามารถสร้างกระบวนการทำงานของเครือข่ายดำเนินไปโดยกลไกการกำกับดูแลตนเอง (Self-regulating) ภายใต้สถานการณ์การทำงานร่วมกันของเครือข่ายอยู่ภายใต้ผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ที่คนในท้องถิ่นสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม และอย่างปลอดภัย

เชิงปฏิบัติการ

โดยเจตนารมณ์ของการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance หรือ NPG) ทุกภาคส่วนควรมีบทบาทเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนการดำเนินงานจัดการท่องเที่ยวชุมชน กับกลไกการทำงานของเครือข่ายสังคมส่วนต่าง ๆ เพื่อเข้ามาประสานวางแผนกำหนดนโยบายและนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติมีการดำเนินการบริหารจัดการท่องเที่ยวร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ แต่พบปัญหาการประสานและการตัดสินใจจัดบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ยังมีลักษณะแยกส่วนกันอย่างกระจัดกระจายภายใต้อำนาจหน้าที่ของหลายหน่วยงาน ทั้งในระดับความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภายในองค์กรบริหารส่วนตำบล ในขณะที่ความต้องการของประชาชนและสภาพปัญหาที่มีความหลากหลายและสลับซับซ้อนมากขึ้น จึงเห็นว่าการผลักดันให้มีการแก้กฎหมายหรือระเบียบหรือมาตรฐานกลางของภาครัฐให้มีความยืดหยุ่นหรือเสริมพลังจากทุกภาคส่วนมากขึ้นก็อาจจะเป็นส่วนที่สำคัญในการขับเคลื่อนบทบาทจากทุกภาคส่วนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท่องเที่ยวท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ อาทิ การกำหนดมาตรฐานกลางของการให้บริการ หรือมีการบูรณาการด้านงบประมาณระหว่างหน่วยงานให้สามารถดำเนินการร่วมกันปรับสภาพแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนสิ่งแวดล้อมในพื้นที่คาบเกี่ยวร่วมกันได้ เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน สร้างความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ทรัพยากรท่องเที่ยวท้องถิ่นควบคู่ไปกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สังคม และวิถีชีวิตของชุมชน

บทสรุป

โดยเจตนารมณ์ของการบริหารในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นการบริหารจากล่างขึ้นสู่บน (Development from below) เป็นการพัฒนาที่เน้นที่บทบาทของประชาชน รวมทั้งข้าราชการระดับท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดตัดสินใจความต้องการของตนเอง ที่จะพัฒนาและใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่รวมทั้งสภาพแวดล้อมในส่วนท้องถิ่น สนับสนุนแนวความคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) ที่เกิดขึ้นภายใต้บริบทที่ภาคประชาสังคม และกลุ่มผลประโยชน์ทางวิชาชีพต่าง ๆ ได้เข้าร่วมดำเนินงานสาธารณะ ในรูปแบบของการจัดการภาคีอันหลากหลาย อาทิ การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชน เป็นต้น

เมื่อนำแนวความคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) มาวิเคราะห์ตามรูปแบบการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) (Osborne, 2010) พิจารณาสภาพปัญหาในทางปฏิบัติพบว่ายังมีข้อจำกัดที่ท้าทายการบริหารงานทั้งมิติโครงสร้างทางการเมืองความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน การกระจายอำนาจและการผลักดันให้หน่วยงานระดับท้องถิ่น รวมถึงการมอบอำนาจให้ภาคเอกชน ประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เป็นต้น

ภายใต้ข้อสรุปดังกล่าว ผู้เขียนมีความเห็นว่า ไม่เพียงแต่องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างหรือขนาดเล็กที่สุด จำเป็นต้องปรับบทบาทในการบริหารและส่งเสริมการท่องเที่ยวของท้องถิ่นมาเป็นผู้กำกับ ติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย ภายใต้แนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance หรือ NPG) แต่ควรรวมถึงภาคส่วนอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายภาคประชาสังคมภาคเอกชน องค์กรไม่แสวงหากำไร เป็นต้น ยังจำเป็นต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการส่งมอบบริการสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และที่มิให้นำแนวคิดระบบตลาดมาใช้มากขึ้น เพื่อเสริมให้เกิดการบริหารและส่งเสริมการท่องเที่ยวของท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็งจะเป็นฐานที่สำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ สังคม และประชาธิปไตยในระดับประเทศ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2560). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย พ.ศ. 2560 – 2564*.
กรุงเทพฯ: บริษัท พีดับบลิว ปรีนติ้ง จำกัด.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). *มาตรฐานการส่งเสริมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐาน
การบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ฉบับที่สิบสอง. (พ.ศ.2560-2564)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ.
- ไททัศน์ มาลา. (2561). การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่: แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในการจัดการปกครอง
ท้องถิ่น. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 8(1), 179-194.
- นพวรรณ ศรีอ่ำดี. (2561). *บทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลในการส่งเสริมการบริหารจัดการท่องเที่ยวชุมชน:
กรณีศึกษาชุมชนบางแม่หม้ายจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, 6 เมษายน 2560,
หน้า 1-90.
- วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2557). การสังเคราะห์ตัวแบบเชิงทฤษฎีและการบริหารจากผลการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อ
พัฒนากลไกความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาาร่วมกันของคนในพื้นที่. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สมศักดิ์ สามัคคีธรรม และปรีดา วาณิชชภูมิ. (2556). การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่: ความหมาย และนัยสำคัญ.
วารสารเศรษฐศาสตร์การเมืองบูรพา, 1(1), 183-214.
- Ewalt, J. A. G. (2001). Theories of Governance and New Public Management: Links to Understanding Welfare
Policy Implementation. *Paper prepared for presentation at the Annual Conference of the American Society
for Public Administration*, Newark, New Jersey, March 12.
- Nicholas Henry. (2010). *Public Administration and Public Affairs*. New York: Longman.
- Osborne, S. P. (2010). *Introduction: The (New) Public Governance: A Suitable Case for Treatment ?*. In *The New
Public Governance ? : Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Stephen P.
Osborne (ed.). London: Routledge.
- Wilson, W. (2007). *The study of administration*. in Shafritz, Jay, M. & Hyde, Albert, C. *Classics of Public
Administration*. Wadsworth: Cengage Learning.
- World Tourism Organization. (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destination: A Guidebook*.
Retrieved July 19, 2020, from <http://www.adriaticgreenet.org/icareforeurope/wp-content/uploads/2013/11/Indicators-of-SustainableDevelopment-for-Tourism-Destinations-A-Guide-Book-by-UNWTO.pdf>.

**สภาพและความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี**
**Situation and Demand for Digital Technology in Electronic Commerce for
Community Enterprise Product Distribution Nonthaburi Province**

อารีย์ มัยยพงษ์
Aree Mayoungpong

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

E-mail: aree.m@rmutp.ac.th

บทคัดย่อ

Received: January 25, 2021

Revised: June 8, 2021

Accepted: June 15, 2021

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี และเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน จำแนกตามสภาพการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน จำนวน 230 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า ผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นประเภทเครื่องใช้เครื่องประดับ เครื่องหนัง เครื่องจักสานและของที่ระลึก ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระยะเวลาการดำเนินงาน ระหว่าง 5 – 10 ปี ทุนจดทะเบียนเริ่มแรก ตั้งแต่ 100,001 – 150,000 บาท และแหล่งเงินทุนที่ใช้ในการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชน ส่วนใหญ่ระดมทุนของสมาชิกในกลุ่ม ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับมากเพราะสามารถทำธุรกิจได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทุกระบบในระดับมาก ได้แก่ ระบบหน้าร้าน ระบบหลังร้าน ระบบการสั่งซื้อ และ ระบบรักษาความปลอดภัย นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน จำแนกตามสภาพการดำเนินงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : เทคโนโลยีดิจิทัล, พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, วิสาหกิจชุมชน

Abstract

The purposes of this study were to investigate the situation and demand for digital technology in the electronic commerce for community enterprise products distribution Nonthaburi Province and to compare the demand for digital technology in electronic commerce for the distribution of community enterprise products, classified by the operation of community enterprise. The samples of this study was consisted of 230 entrepreneur. The research instruments were questionnaire form and interview form. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, t- test and ANOVA.

The results of the research found that the most of entrepreneurs' products were appliances, accessories, leather goods, wickerwork and souvenirs. The level in education of the most entrepreneurs was lower secondary education or equivalent. The operating period of time was between 5 – 10 years. The initial registered capital which was between 100,001 – 150,000 baht. The funding sources in enterprises establishment was from members' fundraising from 230 people. The entrepreneurs accepted the use of digital technology at a high level, namely Digital technology can be used to do business quickly and easily and there was a high demand for digital technology in electronic commerce, including store front, back-of-store, ordering system and security system. In addition, when comparing the demand for digital technology in electronic commerce for the distribution of community enterprise products. Classified by operating situation, found that there was no significant difference.

Keywords : Digital Technology, Electronic Commerce, Community Enterprise

ความสำคัญและปัญหา

ปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากแก่ผู้ประกอบการ เช่น เพิ่มยอดขาย ขยายโอกาสทำการค้าได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ด้วยการลงทุนที่ต่ำ ช่วยสำรวจตลาดเพื่อมุ่งไปยังลูกค้าเฉพาะกลุ่มได้ และช่วยให้ธุรกิจขนาดเล็กของวิสาหกิจชุมชนสามารถแข่งขันกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ได้ ทั้งนี้ขนาดของธุรกิจอาจไม่ได้ช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้เสมอไป เช่นเดียวกันกับแหล่งที่ตั้งของผู้ขายที่อยู่ห่างไกลกับผู้บริโภคหรือลูกค้าก็ไม่ใช่อุปสรรคอีกต่อไป เพราะเป็นรูปแบบการดำเนินธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย จนนำไปสู่การแข่งขันอย่างเสรีภายใต้ระบบเศรษฐกิจบนอินเทอร์เน็ต วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises, SMEs) รวมทั้งวิสาหกิจชุมชน นับเป็นกลไกหลักในการฟื้นฟูและเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ โดยเป็นแหล่งสำคัญในการสร้างรายได้และการจ้างงานให้กับประเทศ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความยากจนโดยการกระจายรายได้ไปสู่ภาคชนบทที่มีความเจริญที่ต่ำกว่าได้ (ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ, 2559) ปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งเพื่อการกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับรากหญ้า ส่งเสริมการผลิตสินค้าชุมชนทั้งในด้านการผลิตและจัดจำหน่าย เช่น โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ หรือ OTOP เป็นต้น แนวทางในการพัฒนาที่จะก่อให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนได้นั้นชุมชนและสังคมควรมีส่วนร่วมในการวางรากฐานไปสู่การพัฒนาาร่วมกัน (เนตรดาว โทธรัตน์ และคณะ, 2554) จะเห็นได้ว่าจำนวน SMEs และวิสาหกิจชุมชนของไทยยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จาก คำนิยมการเป็นเจ้าของกิจการของคนรุ่นใหม่ที่ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาดเพิ่มขึ้น รวมทั้งขอบเขตการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการก็มีหลายระดับในตลาดต่างๆ ตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ชนบท เขตเมือง ตลาดภายในประเทศ ภูมิภาค และธุรกิจระหว่างประเทศ ดังนั้น ความแข็งแกร่งของ SMEs และวิสาหกิจชุมชนจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างมาก (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2558 ; สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554)

ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่เร่งด่วนของวิสาหกิจชุมชนของไทย พบว่า จะต้องเพิ่มความสามารถทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม เนื่องจากความสามารถในการบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในเชิงพาณิชย์ยังอยู่ในระดับที่ต่ำ (ITD, 2014 อ้างถึงใน ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ, 2559) จากตัวชี้วัดที่แสดงสัดส่วนของสถานประกอบการขนาดเล็ก (1-10 คน) ที่ขายสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต ในปี พ.ศ. 2559 พบว่ามีสัดส่วนเพียงร้อยละ 2.3 เท่านั้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการส่งเสริมและกระตุ้นให้วิสาหกิจชุมชนที่เป็นธุรกิจฐานรากของประเทศให้เข้าสู่ระบบการค้าดิจิทัล เพื่อเพิ่มโอกาสทางการตลาดและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากของไทยให้เข้มแข็ง (กระทรวงไอซีที, 2559) นอกจากนี้ทั้ง SMEs และวิสาหกิจชุมชนของไทยยังขาดความตระหนักและความสนใจในการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยมีความเข้าใจว่าเป็นการเพิ่มต้นทุนในการทำธุรกิจมากกว่าเป็นการลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนในอนาคต ขาดความรู้ในการยกระดับเทคโนโลยี ขาดข้อมูลด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ที่จะสามารถนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์ได้อย่างเหมาะสม และยังมีปัญหาอุปสรรคในหลายด้าน อาทิเช่น ความพร้อมด้านอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ความพร้อมขององค์กรซึ่งหมายถึงรูปแบบการบริหารจัดการ ความรู้และทักษะของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2559 ; ชนิดา ศรีนวล, 2557 ; Stankovska, Josimovski and Edwards, 2016) ดังนั้นเพื่อให้วิสาหกิจชุมชนไทยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจและลดต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการ ตลอดจนวางรากฐานการแข่งขันเชิงธุรกิจรูปแบบใหม่ในระยะยาวภายใต้การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy Promotion) ของภาครัฐบาล จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่วิสาหกิจชุมชนไทยต้องเรียนรู้ และปรับปรุงแนวทางการทำธุรกิจด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีศักยภาพ ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต้องร่วมกันดำเนินการส่งเสริมสนับสนุน และผลักดันให้วิสาหกิจชุมชนของ

ไทยได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานทั้งการผลิต การค้า และการบริการอย่างทั่วถึง เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อย่างยั่งยืน

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาสภาพและความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นจังหวัดหนึ่งในพื้นที่เขตปริมาณที่มีผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนได้รับการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน จำนวน 233 ราย (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2560) ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบแนวทางการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานทางธุรกิจและเพิ่มรายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน ตลอดจนสามารถนำไปต่อยอดเพื่อพัฒนาต้นแบบของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมตามบริบทของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดต่างๆ ได้ โดยจะทำให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน จำแนกตามสภาพการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2556) ให้คำนิยามว่า “ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” หรือ Electronic Commerce เป็นธุรกิจที่อาศัยของทางอินเทอร์เน็ตในการประกอบธุรกิจ เช่น การติดต่อลูกค้า การประชาสัมพันธ์ กระบวนการขายสินค้า ซื้อสินค้า การรับชำระเงิน การจัดส่งสินค้า ฯลฯ ซึ่งการทำธุรกรรมเชิงพาณิชย์ของการซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายนั้นไม่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกัน แต่สามารถทำธุรกรรมระหว่างกันได้โดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา, 2555) โดยทำธุรกรรมผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และแท็บเล็ต เป็นต้น

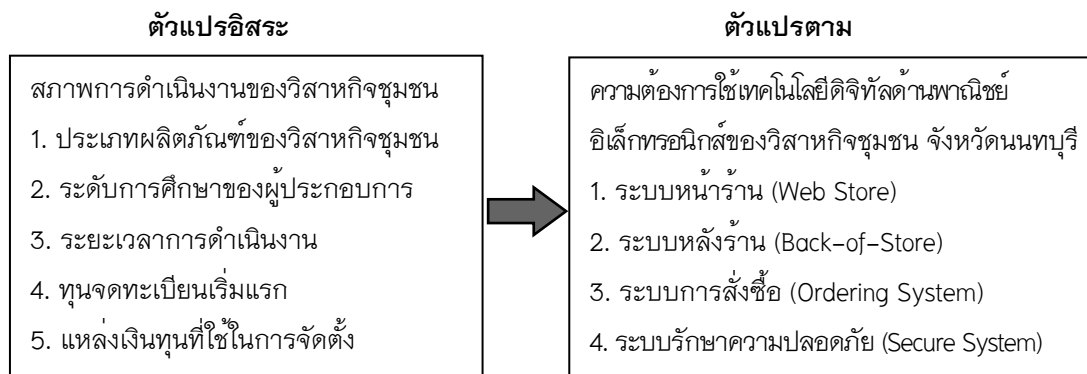
การดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์จำแนกออกเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) ระบบหน้าร้าน (Web Store หรือ Store front) คือหน้าเว็บสำหรับใช้ในการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ จากร้านค้า เช่น การขาย การชำระเงิน และการขนส่ง โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้า ตัวสินค้า นโยบายการขาย ฯลฯ แก่ลูกค้า 2) ระบบหลังร้าน (Back-of-Store) คือ หน้าเว็บที่ใช้เฉพาะบุคลากรของร้านค้า ซึ่งผู้ใช้งานภายนอกไม่สามารถเข้ามาในส่วนนี้ เช่น ระบบการรับคำสั่งซื้อสินค้า ระบบการรับชำระเงิน ระบบการจัดส่งสินค้า และระบบการบริหารร้านค้า โดยระบบฐานข้อมูลสินค้าที่ต้อง Update และเชื่อมต่อโดยตรงกับหน้าร้าน 3) ระบบการสั่งซื้อ (Ordering System) เป็นระบบที่สามารถคลิกเพื่อสั่งซื้อสินค้าจากหน้าเว็บเพจได้ มีช่องให้กรอกจำนวนสินค้าที่สั่งซื้อ โดยคลิกซื้อแต่ละครั้งก็จะเป็นการหยอดของลงตะกร้าและสะสมไว้จนซื้อของครบและตัดสินใจให้ระบบคำนวณเงินโดยอัตโนมัติ และ 4) ระบบรักษาความปลอดภัย (Secure System)

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี ที่ได้รับการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน จำนวน 233 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 19 ธ.ค. 61)

ตัวแปรที่ศึกษา



ภาพที่ 1 ตัวแปรที่ศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน เป็นข้อถามแบบเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี แบ่งออกเป็น 4 ระบบ ได้แก่ ระบบหน้าร้าน (Store front) ระบบหลังร้าน (Back-of-Store) ระบบการสั่งซื้อ (Ordering System) และระบบรักษาความปลอดภัย (Secure System) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึงความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของสมาชิกในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึงความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของสมาชิกในระดับมาก
- 3 หมายถึงความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของสมาชิกในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึงความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของสมาชิกในระดับน้อย
- 1 หมายถึงความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของสมาชิกในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire)

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาทฤษฎี เอกสาร บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการประชุมสัมมนาทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี ที่ได้รับการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน จำนวน 233 ราย

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา และความชัดเจนของข้อคำถาม (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) และได้ค่าเฉลี่ยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 89.10

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.854

ขั้นตอนที่ 6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 7 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี จำนวน 5 ราย เป็นการคัดเลือกจากผู้ประกอบการที่มีความสนใจและสะดวกที่จะให้ข้อมูลในงานวิจัยเรื่องนี้ และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน โดยพิจารณาจากประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานและผลงานวิจัยเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนที่ 8 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการตรวจสอบสามเส้าด้านการวิจัย การเก็บข้อมูล (Method triangulation) เปรียบเทียบข้อมูลที่เก็บจากการวิจัยเชิงปริมาณกับการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อคุณลักษณะและความสอดคล้องของข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากจำนวนทั้งหมด 233 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามที่ตอบได้สมบูรณ์และครบถ้วน จำนวน 230 ฉบับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 98.7

2. การสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี จำนวน 5 ราย โดยผู้วิจัยได้ทำการติดต่อนัดหมายไว้ล่วงหน้า

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจากหน่วยงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 5 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับคะแนน
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีแบบ Scheffe

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกได้นำมาถอดความ ตัดตอน และจำแนกเป็นกลุ่มๆ ตามแนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสภาพการดำเนินงาน พบว่าประเภทผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่คือเครื่องใช้ เครื่องประดับ เครื่องหนัง เครื่องจักสานและของที่ระลึก คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาคือผ้าทอ ผ้ามัดย้อม เครื่องแต่งกาย คิดเป็นร้อยละ 23.9 ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่คือระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 27.4 ระยะเวลาการดำเนินงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.3 โดยส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก อยู่ระหว่าง 100,001–150,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือระหว่าง 50,001–100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.6 แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชน ส่วนใหญ่ระดมทุนของสมาชิกในกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ กู้เงินจากสถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ส่วนสภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันของผู้ประกอบการนั้นพบว่า ยังไม่มีเว็บไซต์ เพียงแต่มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนบ้างผ่านทางเฟซบุ๊ก

ผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี

1. ระบบหน้าร้าน (Store front) พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนมีความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ มีความต้องการให้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถแสดงสรุปรายละเอียดรายการสั่งซื้อสินค้าทั้งหมด เช่น วิธีการสั่งซื้อหรือยกเลิกสินค้า วิธีการชำระเงิน การคืนสินค้าและการคืนเงินอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.16$) รองลงมาคือ ต้องการให้ระบบสามารถทำการซื้อขายสินค้าได้สะดวกและรวดเร็วผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ($\mu = 4.10$) และสามารถมีเว็บบอร์ดเพื่อการถามตอบปัญหาหรือข้อสงสัยให้กับลูกค้าได้ ($\mu = 3.99$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นว่ายังมีความต้องการน้อย คือ สามารถให้ลูกค้าเลือกได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่หน้าเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ($\mu = 2.31$)

2. ระบบหลังร้าน (Back-to-front) พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน มีความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ มีความต้องการให้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถแจ้งข้อมูลการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าได้ผ่านทางอีเมลหรือไลน์ ได้แก่ ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า ราคาในการจัดส่งสินค้า บริษัทที่บริการจัดส่งสินค้า ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$) รองลงมาคือ สามารถปรับปรุงข้อมูล ราคา รายละเอียดและรูปภาพของสินค้าได้ ($\mu = 3.53$) และสามารถมีระบบติดตามสถานการณ์สั่งซื้อสินค้าให้ผู้ประกอบการทราบได้ผ่านทางออนไลน์ (Tracking Systems) ($\mu = 3.46$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีความต้องการในระดับน้อย คือสามารถจัดการเกี่ยวกับความเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บและเวลาในการดาวน์โหลดข้อมูลอย่างเหมาะสม ($\mu = 2.10$)

3. ระบบการสั่งซื้อ (Ordering System) พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน มีความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ มีความต้องการให้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าได้ โดยมีขั้นตอนหรือกระบวนการที่มีความง่ายและไม่ยุ่งยาก ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.15$) รองลงมาคือ สามารถยืนยันการสั่งซื้อสินค้ากลับสู่ลูกค้าทางอีเมลหรือทางไลน์ได้ทันที เมื่อลูกค้าสั่งซื้อสินค้า ($\mu = 3.94$) และสามารถสั่งซื้อสินค้าได้หลายช่องทางผ่านหน้าเว็บเพจ โดยเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดีย ได้แก่ เฟซบุ๊ก ไลน์ และ อินสตาแกรม เป็นต้น ($\mu = 3.91$) ตามลำดับ

4. ระบบรักษาความปลอดภัย (Secure System) พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนมีความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ มีความต้องการให้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถมีระบบการรักษาความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06$) รองลงมาคือ สามารถมีระบบความปลอดภัยของข้อมูลที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินธุรกรรม ได้แก่ ข้อมูลการซื้อขาย ข้อมูลการชำระเงิน ($\mu = 3.90$) และสามารถสร้างความ

เชื่อมั่นในการซื้อสินค้าให้แก่ลูกค้า โดยมีเงื่อนไขในการรับประกันและการส่งคืนสินค้า ($\mu = 3.66$) ตามลำดับ ประเด็นที่มีความต้องการในระดับน้อย คือสามารถใช้เทคโนโลยีการเข้ารหัส เช่น SSL (https://) และเทคโนโลยี Captcha ช่วยในการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลลูกค้า ($\mu = 2.38$)

5. ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนมีความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวม ได้แก่ ระบบหน้าร้าน (Store front) มีความคิดเห็นระดับมาก ($\mu = 3.60$) ระบบหลังร้าน (Back-to-front) มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ($\mu = 2.91$) ระบบการสั่งซื้อ (Ordering System) มีความคิดเห็นระดับมาก ($\mu = 3.90$) และระบบรักษาความปลอดภัย (Secure System) มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ($\mu = 3.34$)) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกระบบ ได้แก่ ระบบหน้าร้าน (Web Store หรือ Store front) ระบบหลังร้าน (Back Office) ระบบการสั่งซื้อ (Shopping Cart) และระบบรักษาความปลอดภัย (Secure Payment)

(n = 230)

ความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี	μ	S.D.	ระดับ
- ระบบหน้าร้าน (Web Store หรือ Store front)	3.60	1.017	มาก
- ระบบหลังร้าน (Back Office)	2.91	1.088	ปานกลาง
- ระบบการสั่งซื้อ (Shopping Cart)	3.90	0.893	มาก
- ระบบรักษาความปลอดภัย (Secure Payment)	3.34	1.095	ปานกลาง
รวม	3.44	0.618	ปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี เกี่ยวกับระบบหน้าร้าน ระบบหลังร้าน ระบบการสั่งซื้อ และ ระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามสภาพการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ประเภทผลิตภัณฑ์ ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ ระยะเวลาการดำเนินงานทุนจดทะเบียนเริ่มแรก และแหล่งทุนที่ใช้ในการ ดังตารางที่ 2 – 6

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์

ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ประเภทผลิตภัณฑ์								F	P
	อาหาร		ผ้าทอ ผ้ามัดย้อม		เครื่องใช้เครื่องประดับ		สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหารและ ยา			
	เครื่องดื่มและ ยา		เครื่องแต่งกาย		เครื่องจักสาน					
	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.		
ระบบหน้าร้าน	3.52	0.33	3.46	0.34	3.40	0.28	3.47	0.32	1.871	0.176
ระบบหลังร้าน	3.61	0.34	3.64	0.38	3.72	0.32	3.65	0.40	0.902	0.370
ระบบการสั่งซื้อ	3.65	0.28	3.67	0.26	3.74	0.29	3.68	0.26	0.780	0.429
ระบบรักษาความปลอดภัย	3.48	0.39	3.51	0.36	3.53	0.40	3.52	0.33	0.416	0.622

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระบบ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ระดับการศึกษา										F	P
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.		
ระบบหนาราน	3.53	0.25	3.57	0.24	3.62	0.17	3.58	0.20	3.64	0.24	1.025	0.122
ระบบหลังร้าน	3.64	0.30	3.70	0.26	3.77	0.17	3.60	0.32	3.69	0.23	0.981	0.365
ระบบการสั่งซื้อ	3.34	0.32	3.48	0.35	3.62	0.29	3.42	0.33	3.64	0.18	0.882	0.430
ระบบรักษาความปลอดภัย	3.52	0.35	3.49	0.33	3.45	0.41	3.48	0.38	3.56	0.40	0.866	0.441

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงานของผู้ประกอบการ

ระบบ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ระยะเวลาดำเนินงาน										F	P
	น้อยกว่า 5 ปี		5 – 10 ปี		11 – 15 ปี		16 – 20 ปี		มากกว่า20 ปี			
	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.		
ระบบหน้าร้าน	3.30	0.44	3.34	0.43	3.37	0.41	3.39	0.44	3.43	0.41	0.790	0.415
ระบบหลังร้าน	3.49	0.17	3.51	0.16	3.44	0.13	3.55	0.23	3.48	0.18	1.585	0.148
ระบบการสั่งซื้อ	3.40	0.33	3.38	0.30	3.32	0.27	3.42	0.33	3.30	0.44	0.403	0.645
ระบบรักษาความปลอดภัย	3.43	0.22	3.41	0.19	3.45	0.41	3.50	0.17	3.32	0.27	0.902	0.346

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามทุนจดทะเบียนเริ่มแรกของผู้ประกอบการ

ระบบ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุนจดทะเบียนเริ่มแรก										F	P
	ต่ำกว่า		10,000 –		50,001 –		100,001 –		มากกว่า			
	10,000 บาท		50,000 บาท		100,000 บาท		150,000 บาท		150,000 บาท			
	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.		
ระบบหน้าร้าน	3.30	0.44	3.34	0.43	3.37	0.41	3.39	0.44	3.43	0.41	0.780	0.426
ระบบหลังร้าน	3.53	0.18	3.47	0.14	3.44	0.13	3.55	0.23	3.48	0.18	1.332	0.112
ระบบการสั่งซื้อ	3.40	0.33	3.38	0.30	3.32	0.27	3.42	0.33	3.30	0.44	0.403	0.645
ระบบรักษาความปลอดภัย	3.43	0.22	3.41	0.19	3.45	0.41	3.50	0.17	3.32	0.27	1.432	0.138

จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามทุนจดทะเบียนเริ่มแรก พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามแหล่งทุนที่ใช้ในการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชน

ระบบ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	แหล่งทุนที่ใช้ในการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชน								F	P
	เงินทุนของ ตนเอง		ระดมทุนของ สมาชิกใน กลุ่ม		กู้เงินจาก สถาบัน การเงิน		รัฐบาล สนับสนุน			
	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.	μ	S.D.		
ระบบหนาราน	3.36	0.36	3.46	0.34	3.39	0.31	3.32	0.31	1.059	0.182
ระบบหลังร้าน	3.51	0.16	3.64	0.38	3.36	0.36	3.39	0.31	1.128	0.127
ระบบการสั่งซื้อ	3.25	0.45	3.49	0.14	3.35	0.43	3.60	0.19	1.380	0.104
ระบบรักษาความปลอดภัย	3.48	0.39	3.35	0.43	3.33	0.34	3.52	0.33	1.265	0.118

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามแหล่งทุนที่ใช้ในการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชน พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี เกี่ยวกับเหตุผลความต้องการระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ดังนี้

ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนต้นไม้มงคล “เหตุผลเพราะได้สังเกตเห็นปัญหาหลักที่มีกับธุรกิจต้นไม้มงคล คือช่องทางการซื้อขายที่ยังรู้จักกันเพียงแค่วงกลมใดกลุ่มหนึ่ง ไม่ได้รู้จักกันแบบกว้างขวาง ทำให้ยอดขายสินค้าอยู่ในระดับที่น้อย เนื่องจากคนยังรู้จักผลิตภัณฑ์ต้นไม้มงคลกันไม่ทั่วถึง ซึ่งปัจจุบันผลิตภัณฑ์หลักของทางกลุ่ม ได้แก้ต้นไม้มงคล

ประดิษฐ์เป็นของตกแต่งภายในบ้าน จึงต้องการเว็บไซต์จัดจำหน่ายที่คาดว่าจะสามารถขยายกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจได้และส่งเสริมยอดขายให้มากยิ่งขึ้น และเพชบุ๊คแฟนเพจ เพื่อให้ผู้ซื้อสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ”

ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนนพพรสมุนไพร “ ต้องการให้สินค้าสมุนไพรสำหรับการนวดทั่วๆไปเป็นที่รู้จักกันมากยิ่งขึ้นและเพิ่มช่องทางในการค้าขาย เพิ่มยอดขายสินค้าให้มากขึ้น จึงต้องการเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากจะสามารถช่วยลดต้นทุนการประชาสัมพันธ์ได้ เพราะหากทางกลุ่มได้มีเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะสามารถทำการค้าขายได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ลูกค้าสะดวกขึ้น และที่สำคัญคือ ผู้ซื้อสามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าได้โดยตรงไม่ต้องผ่านคนกลาง น่าจะทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าจะได้รับสินค้าจากผู้ขายโดยตรงและไม่กลัวว่าจะถูกโกงด้วย ”

ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนบ้านดอกไม้ประดิษฐ์ “ เนื่องจากได้เห็นถึงจำนวนผู้ซื้อที่หันไปซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์มากขึ้น ธุรกิจอื่น ๆ เริ่มมีการใช้เว็บไซต์กลางทางการค้ามากยิ่งขึ้น จึงมีความต้องการที่จะมีเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการรวบรวมสินค้า เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า ซึ่งการมีระบบเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะส่งผลให้จำนวนผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นจากเดิมได้ นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ซื้อขาย ให้ดียิ่งขึ้นได้ ”

ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแก้วเป่าประยุกต์ศิลป์ไทย “ มีความสนใจการขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตเนื่องจากจะทำให้เกิดความสะดวกในการซื้อขายสินค้าได้มากขึ้น เพราะทำให้ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาซื้อด้วยตนเองถึงที่ร้าน ลูกค้าจะสามารถเลือกดูประเภทสินค้าต่าง ๆ ของแก้วเป่าประยุกต์ศิลป์ไทยของทางร้านได้บนเว็บไซต์ โดยลูกค้าจะสามารถสั่งซื้อหรือสั่งซื้อสินค้าได้ทันที ”

ผู้ประกอบการกลุ่มธุรกิจจำหน่ายเครื่องประดับ “ เริ่มต้นของการประกอบกิจการนี้เกิดจากความภูมิใจในภูมิปัญญาของชุมชนถิ่นที่เกิด ซึ่งเป็นภูมิปัญญาที่สืบทอดมาเป็นรุ่นต่อรุ่น จึงมีความคิดที่ต้องการนำความรู้ที่สืบทอดต่อกันนำมาพัฒนาให้ดีขึ้นเพื่อนำไปเผยแพร่ผ่านทางออนไลน์ ในรูปแบบของเว็บไซต์และสื่อโซเชียลต่าง ๆ เพื่อเป็นการกระจายสินค้าให้แก่ชุมชน และเพื่อเพิ่มรายได้ในชุมชนให้มากขึ้น ”

ผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชน สรุปได้ดังนี้

1. การออกแบบเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซ ข้อมูลเนื้อหาในเว็บควรเปิดเผยข้อมูลตัวตน และสถานที่ติดต่อผู้ประกอบการได้ มีข้อมูลรายละเอียดของสินค้าหรือบริการพร้อมกำหนดราคา โดยสามารถค้นหาสินค้าได้ไม่ว่าจะเป็นภาพ รุ่น หรือขนาดก็ตาม มีวิธีการจัดส่งสินค้าที่ชัดเจน ช่องทางการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ ส่วนทางเทคนิคในการออกแบบนั้น ได้แก่ การให้ผู้ซื้อหรือลูกค้าสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึง เทคนิคการสืบค้นข้อมูลสินค้าในเว็บที่ง่ายและรวดเร็ว วางไว้ในตำแหน่งที่ชัดเจนบนเว็บ มีระบบรักษาความปลอดภัยของการชำระค่าสินค้าหรือบริการ

2. การจัดการเนื้อหาข้อมูลบนเว็บไซต์ เป็นการสร้างความเชื่อถือ บุคลากรในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรมีความรู้ลึกในเรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ด้วย และการจัดการคุณภาพของเว็บไซต์ ซึ่งคุณภาพนั้นมองได้หลายแง่มุม ไม่ว่าจะเป็นปริมาณของการรองรับผู้ใช้งานเว็บพร้อมๆ กัน กระบวนการทำงานต่างๆ บนเว็บและความละเอียดของภาพที่ใช้บนเว็บ

3. ปัจจุบันผู้ประกอบการไม่จำเป็นต้องมีความรู้หรือทักษะทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้ประกอบการสามารถทำอีคอมเมิร์ซได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีผู้ให้บริการมากมายที่สามารถทดแทนในส่วนต่าง ๆ และมีหน่วยงานภาครัฐที่ให้คำปรึกษา สิ่งที่จำเป็นของผู้ประกอบการคือต้องรู้จักสินค้า/บริการของตนเองให้ชัดเจนและดีที่สุด

4. เว็บไซต์อาจจะเน้นออกแบบความเรียบง่ายก็ได้แต่จุดประสงค์ควรเน้นที่ความสำคัญกับการโชว์สินค้าและแสดงรายละเอียดทั้งหมดของสินค้า อย่างเช่น รูปแบบ ขนาด และราคา มีการแบ่งสินค้าเป็นหมวดหมู่เพื่อให้แลดูได้ง่าย และการตอบสนองความต้องการหรือโดนใจผู้เข้าชมเว็บของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

5. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในปัจจุบันควรให้ความสำคัญกับช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะ Facebook รวมไปถึงช่องทาง Instagram และ LINE โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าวัยรุ่น ซึ่งมีพฤติกรรมการใช้สื่อ Social media อยู่แล้ว จึงเป็นช่องทางที่สะดวกที่สุดสำหรับการสื่อสารกับลูกค้า และทำให้ลูกค้าได้รู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเอง

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี มีความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับระบบหน้าร้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ต้องการให้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถแสดงสรุปรายละเอียดรายการสั่งซื้อสินค้าทั้งหมด เช่น วิธีการสั่งซื้อหรือยกเลิกสินค้า วิธีการชำระเงิน การคืนสินค้าและการคืนเงิน ทั้งนี้เป็นเพราะในปัจจุบันนี้ผู้ประกอบการได้ให้ความสนใจและรับรู้ถึงประโยชน์ของการขายสินค้า ผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กันมากยิ่งขึ้น จึงต้องการให้เว็บไซต์สามารถแสดงรายละเอียดและขั้นตอนการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถรับทราบข้อมูลได้ทันที เนื่องจากหากหน้าเว็บไซต์ยังมีรายละเอียดของขั้นตอนการซื้อสินค้าตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ก็ยังจะทำให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าได้สะดวกมากขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เนตรดาว โทธรัตน์ และคณะ (2554) พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการสตรีทอผ้าลายสายฝน จังหวัดลำปาง ต้องการให้ทีมผู้วิจัยพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นการนำเสนอสินค้า รูปแบบวิธีการสั่งซื้อสินค้า วิธีการขนส่งสินค้า และการชำระเงินออนไลน์ผ่านระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ส่วนความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับระบบหน้าร้าน ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นว่ามีความต้องการในระดับน้อย คือสามารถให้ลูกค้าเลือกได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่หน้าเว็บไซต์ ทั้งนี้เป็นเพราะความรู้และทักษะการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนยังไม่มีมากเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริจรรย์ ผลพันธ์ (2557) ที่พบว่าอุปสรรคในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการคือประเด็นความรู้ด้านภาษาอังกฤษ

2. ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนจังหวัดนนทบุรี มีความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับระบบหลังร้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ต้องการให้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถแจ้งข้อมูลการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าได้ผ่านทางอีเมลล์หรือทางไลน์ เช่น ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า ราคาในการจัดส่งสินค้า บริษัทที่บริการจัดส่งสินค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการต้องการให้ลูกค้ามีความมั่นใจว่า สินค้าที่สั่งซื้อผ่านเว็บพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถจัดส่งให้แก่ลูกค้าได้จริงตามกำหนดเวลา และจัดส่งสินค้าเหล่านั้นโดยบริษัทให้บริการรายใด มีค่าบริการจัดส่งหรือไม่ โดยต้องการให้ระบบหลังร้านหรือแอดมินได้แจ้งข้อมูลผ่านทางอีเมลล์หรือทางไลน์ให้ลูกค้าได้รับทราบก่อนล่วงหน้า ในบางครั้งลูกค้าอาจจะมีการสอบถามหรือข้อสงสัย ก็สามารถแจ้งกลับไปยังผู้ประกอบการได้ทันที สอดคล้องกับการศึกษาของวนิดา สุวรรณนิพนธ์ (2553) เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความเชื่อถือของเว็บไซต์ ซึ่งผู้ประกอบการควรแจ้งข้อมูลการขนส่งชัดเจน สามารถตอบข้อโต้แย้งของลูกค้าได้ และสอดคล้องกับการสรุปแนวทางเพื่อการประเมินคุณภาพของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของ รัฐ ใจรักษ์ และ ประสงค์ ประณีตพลกรัง (2554) ในด้านคุณภาพการบริการที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ (Reliability) คือเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซเหล่านั้นสามารถส่งมอบสินค้าและบริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้

3. ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนจังหวัดนนทบุรี มีความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับระบบการสั่งซื้อในระดับมาก ได้แก่ ต้องการให้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าโดย

มีขั้นตอนหรือกระบวนการที่มีความง่ายและไม่ยุ่งยาก ทั้งนี้เพราะว่าหากเว็บไซต์มีขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าที่ล่าช้าหรือยุ่งยากมากนัก ลูกค้าส่วนใหญ่จะเปลี่ยนใจไปสั่งซื้อสินค้าจากเว็บไซต์อื่นก็ได้ หรืออาจไปซื้อสินค้าแบบออฟไลน์ที่มีหน้าร้านแทนซึ่งมีความสะดวกกว่า สอดคล้องกับ อาณัติ สิมัคเดช (อ้างถึงใน สุพัตรา กาญจนโกมล, 2554) ที่พบว่าเว็บไซต์ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยยังไม่ประสบความสำเร็จ สาเหตุหนึ่งมาจากการออกแบบเว็บไซต์ที่ใช้งานได้ยาก ดังนั้นควรออกแบบให้ผู้ใช้เข้าใจง่าย ค้นหาสินค้าได้สะดวก และชำระเงินได้ง่าย บางเว็บไซต์ผู้ซื้อต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกินความจำเป็น ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและรู้สึกว่าใช้งานลำบาก แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยังนิยมการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์) เป็นเว็บไซต์ขนาดใหญ่ที่ผู้ขายสินค้าและบริการที่ต้องการร้านค้าออนไลน์สามารถมาใช้บริการเปิดร้านค้าขายสินค้าได้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าไปเลือก/ชมสินค้าได้อย่างสะดวก

4. ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนจังหวัดนนทบุรี มีความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยในระดับมาก คือ ต้องการให้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีระบบรักษาความปลอดภัยในการชำระเงินแบบออนไลน์ ทั้งนี้ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนจะมีความวิตกกังวลและยังไม่ค่อยเข้าใจเรื่องของการชำระเงินออนไลน์บนเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการชำระเงินค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต การโอนเงินเข้าบัญชีของผู้ประกอบการ จึงทำให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนจำนวนมากไม่มีการขายผลิตภัณฑ์ผ่านเว็บไซต์กันเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เนตรดาว โทธรัตน์ และคณะ (2554) ที่พบว่าผู้ประกอบการกลุ่มสตรีทอผ้าสายผน จังหวัดลำปาง มีความต้องการให้ลูกค้าใช้รูปแบบการสั่งซื้อและชำระเงินสดโดยตรง เนื่องจากยังขาดความเข้าใจและความพร้อมสำหรับรูปแบบการสั่งซื้อและการชำระเงินออนไลน์ ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ

5. เปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน จำแนกตามสภาพการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ ประเภทผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ ระยะเวลาการดำเนินงาน ทุนจดทะเบียนเริ่มแรก และแหล่งเงินทุนที่ใช้ในการจัดตั้ง ซึ่งพบว่าผู้ประกอบการต่างก็มีความต้องการเทคโนโลยีด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่จะมีความเชื่อมั่นและเห็นถึงบทบาทความสำคัญของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันว่า จะสามารถเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในชุมชนของตนเองได้และส่งผลต่อการเพิ่มยอดขายได้ให้มากขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของเนตรดาว โทธรัตน์ และคณะ (2554) ที่พบว่ากลุ่มสตรีทอผ้าสายผน บ้านกัว จังหวัดลำปาง มีความต้องการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าทอ เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจของกลุ่ม และนำเสนอขายสินค้าแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับสมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย (Thai e-Commerce Association, 2558) ได้กล่าวว่าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางการค้าที่น่าสนใจ เพราะขายสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ขายได้ทั่วโลก ผู้ประกอบการสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการประชาสัมพันธ์สินค้า เพราะเทคโนโลยีด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยส่งเสริมผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจยิ่งขึ้นและเพิ่มโอกาสทางการค้า

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนของจังหวัดอื่นเพิ่มเติม ที่มีลักษณะสภาพการประกอบการใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบและหาข้อสรุปว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้มากน้อยเพียงไรหรืออาจจะแตกต่างกันไปตามสภาพบริบทของแต่ละวิสาหกิจชุมชนนั้นๆ

2. ควรศึกษาวิจัยผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนที่เป็นต้นแบบจากการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงกลยุทธ์การทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับวิสาหกิจชุมชนต่อไป

3. ควรศึกษาวิจัยด้านผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจชุมชนต่าง ๆ เพื่อทราบข้อมูลปัจจัยเชิงเหตุที่ทำให้มีความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจต่อการซื้อสินค้าผ่านเว็บ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของตนเองให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ภาครัฐควรกำหนดนโยบายการส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนให้เป็นรูปธรรม ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการจัดหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำเพื่อการลงทุนและเงินทุนหมุนเวียน

2. ภาครัฐควรจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนเกี่ยวกับความรู้และทักษะเบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนที่หลากหลายด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2556). *มาตรฐานการพัฒนาผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*.

กรุงเทพฯ: สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพฯ:

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

ชนิดา ศรีนวล. (2557). *ความต้องการเชื่อมต่อและใช้อินเทอร์เน็ตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*

ในประเทศไทย : โอกาสและอุปสรรคต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยาลัยการบริหารและจัดการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. สืบค้นจาก <https://www.brandage.co./internet-sme>.

เนตรดาว ไทรรัตน์, พิมาย วงศ์หา, ชไมพร สืบสุโท. (2554). การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยการมีส่วนร่วม

ของกลุ่มสตรีทอผ้าลายสายฝน ตำบลบ้านกิว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง. *รายงานการประชุมวิชาการ*

เรื่องการพัฒนาอนาคตชนบทไทย: ฐานรากที่มั่นคงเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน, 27-29 มกราคม 2554,

- ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รัฐ ใจรักษ์, ประสงค์ ประณีตพลกรัง. (2554). *แนวคิดในการสร้างความไว้วางใจและความมีชื่อเสียงสำหรับบริการในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วนิดา สุวรรณนิพนธ์. (2553). *การวัดผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญา*

ดุขฎิบัณฑิต)

. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ. (2559). ศักยภาพในการแข่งขันและความพร้อมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 21(1), 12.
- สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (2555). รายงานโครงการเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รองรับการเปิดเสรีด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นจาก http://www.dbd.go.th/download/data_service.
- สมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย. (2558). *เริ่มต้นทำธุรกิจ E-Commerce อย่างมั่นใจ*. สืบค้นจาก <https://www.thaiecommerce.org/?lay=show&ac=article&id=538636758&Ntype=6>.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2558). รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2560. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2560). *มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน*. สืบค้นจาก <http://www.tisi.go.th/public/certificatelist.aspx?province/>.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2558). *มาตรการการเงินการคลังเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ระยะเร่งด่วน*. สืบค้นจาก http://www.mof.go.th/Imuj/home/Press_release/New2015/072.pdf.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *สรุปผลที่สำคัญสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการ พ.ศ. 2559*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2554). *แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555-2559)*. สืบค้นจาก <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments>.
- สุพัตรา กาญจนภาส. (2554). รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Stankovska, I., Josimovski, S. and Edwards, C. (2016). *Digital channels diminish SMEs barriers: the case of the UK*. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1331677X.2016.1164926>.

การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราช
ในพื้นที่ตำบลป่าตึงอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย*

Development of a Happy Community Strategic Plan with the Wisdom of the
King In Patueng Sub-district, Mae Chan District, Chiang Rai Province*

จามรี พระสุนิล

Jamaree Prasunin

สาขาวิชาการพัฒนาสังคม สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
Social Development, School of Social Sciences, Chiang Rai Rajabhat University

E-mail: Jamaree_sdm@hotmail.com

บทคัดย่อ

Received: July 24, 2020

Revised: August 10, 2020

Accepted: September 1, 2020

บทความวิจัยฉบับนี้พัฒนาจากการนำเสนอรูปแบบบรรยายในการประชุมวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ “ราชภัฏวิจัย ครั้งที่ 6 วันที่ 17 สิงหาคม 2563 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาภูมิสังคมของชุมชนและการถ่ายทอดองค์ความรู้ศาสตร์พระราชของชุมชนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย และ (2) พัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชในพื้นที่ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ด้วยการสัมภาษณ์ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่ม อภิปรายกลุ่ม ในลักษณะเวทีชุมชนในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน และผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 40 คน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ภูมิสังคม หรือภูมิศาสตร์สังคมของชุมชนตำบลป่าตึงนั้น เป็นวัฒนธรรมชุมชนแบบพหุวัฒนธรรม โดยผลการวิเคราะห์ภูมิสังคมของชุมชนตำบลป่าตึง พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านการมีสัมมาชีพ ประกอบอาชีพที่สามารถพึ่งตนเองได้ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81, S.D.=0.49) และการถ่ายทอดองค์ความรู้ภูมิปัญญาของพระราชในด้านต่าง ๆ ของชุมชน พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.38, S.D.=0.73) ส่วนใหญ่มีการถ่ายทอดด้านการเกษตร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.99, S.D.=0.07) (2) การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราช พบว่าชุมชนตำบลป่าตึงสามารถประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ในการเป็นเป้าหมายและกระบวนการทำงานด้านการพัฒนาชุมชนด้วยกลไกการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชนอย่างมีส่วนร่วม และสอดคล้องกับภูมิสังคม ที่มีกระบวนการทำงานอย่างเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา

คำสำคัญ : ภูมิสังคม, แผนยุทธศาสตร์ชุมชน, แผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุข, ภูมิปัญญาของพระราช

* บทความสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ “ราชภัฏวิจัย ครั้งที่ 6 วันที่ 17 – 18 สิงหาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

Abstract

Article research is developed from an Oral–presentation at the 6th National and International Academic Conference “Rajabhat Research” 17 August 2020. The objective of this study (1) To study the Socio –Geographic and knowledge transfer of the King's Wisdom of communities in Patueng Subdistrict, Mae Chan District, Chiang Rai Province (2) To develop a Happy Community Strategic Plan with the Wisdom of the King in Patueng Subdistrict, Mae Chan District, Chiang Rai Province. The methodology includes an interview, Non–participant Observation, and group discussion in community forums. In the sample group of 377 people and 40 key informants.

The results of the research showed that (1) The Socio – Geographic of the Patueng community was Multiculturalism. The social geographic analysis of the communities found that the average score was at the highest level ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.61$). Found that most focus on having a self–reliant career at the highest level ($\bar{X} = 4.81$, $SD = 0.49$). And transferring the knowledge and wisdom of the King in various aspects of the community, it was found that the average score was high ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.73$) and most of them were transferred in agriculture. 2) Developing a Happy Community Strategy Plan with the Wisdom of the King Found that Pa Tueng Subdistrict able to apply the work principles of His Majesty the King Maha Bhumibol Adulyadej Maharajabophon Bophit as a goal and work process in community development with participation. Focus on development that is in line with the geo–society, that has working processes to understand, access, develop

Keywords : Socio –Geographic, Community Strategic Plan, Happy Community Strategic Plan, and Wisdom of the King

ความสำคัญและปัญหา

สภาพเศรษฐกิจและสังคมไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของชุมชนที่ในปัจจุบันมีความซับซ้อนของการพัฒนาในด้านต่างๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การเมืองการปกครอง กฎหมาย รวมถึงทุนทางสังคมและวัฒนธรรม ที่ล้วนอยู่ภายใต้กระบวนการเปลี่ยนแปลงและกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งในการพัฒนาประเทศไทยให้พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันได้ในสังคมโลก “ชุมชน” นับเป็นจุดเริ่มต้นในการเสริมสร้างศักยภาพในลักษณะเครือข่าย เพื่อสร้างความเข้มแข็งในระดับฐานราก การพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจ รวมถึงคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน อันสอดคล้องกับภาพรวมของแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในปัจจุบัน (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2552) และแนวทางการพัฒนาสังคม/ชุมชน ที่มีการศึกษาและปฏิบัติอย่างเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมมาโดยตลอดคือการพัฒนาบนฐานคิดการพัฒนาองค์รวมที่มีดุลยภาพ ทั้งด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม หรือที่เรียกว่าเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน

แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนนี้ ในมิติของการเรียนรู้ศาสตร์พระราชา พบว่าพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (รัชกาลที่ 9) ได้ทรงทำให้เห็นเชิงประจักษ์เกี่ยวกับพระอัจฉริยภาพด้านการพัฒนาแบบบูรณาการหลากหลายศาสตร์ และนำสู่การสืบสานศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในปัจจุบันที่เป็นแนวทางการพัฒนาระดับชาติ ระดับสังคม ชุมชน ครอบครัว และสืกลงไปถึงหลักคิดระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งกระบวนการทัศนทางความคิดนี้เองจะเป็นกระบวนการน้อมนำศาสตร์พระราชาไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผล รวมทั้งการนำองค์ความรู้ในวิธีทรงงานมาใช้ในการดำเนินชีวิต และนำภูมิปัญญาของพระราชาต่อยอดสู่การพัฒนาประเทศให้มั่นคงยั่งยืน ไปสู่การปฏิบัติจริง หรือเป็นไปตามคำกล่าวที่ว่า “เดินตามรอยเท้าพ่อ สานต่องานที่พ่อทำ”

จากคำกล่าวดังกล่าว ได้มีผลการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ด้านกลไกการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มุ่งเน้นการวิจัยเพื่อท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชนท้องถิ่นและสังคม โดยใช้ศักยภาพและความพร้อมที่จะเป็นหน่วยงานประสานความร่วมมือ กับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรมการพัฒนาชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการบูรณาการแผน การบริหารจัดการ และพัฒนาท้องถิ่นในระดับชุมชนจนถึงระดับจังหวัด อย่างบูรณาการความร่วมมือและการพัฒนาแบบองค์รวม ที่มีการส่งเสริมการน้อมนำศาสตร์พระราชาและพระบรมราโชบายสู่การปฏิบัติ โดยให้ประชาชนทุกกลุ่มวัยได้เรียนรู้หลักการทรงงาน แนวคิดพระราชดำริ และพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (รัชกาลที่ 9) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายได้มีการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ ต่อยอดแหล่งเรียนรู้หอปรัชญารัชกาลที่ 9 และสืบสานพระบรมราโชบายของพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 10) จึงเป็นภารกิจสำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายในการขับเคลื่อนงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ตามแนวคิดหลักการ “ภูมิปัญญาของพระราชา” ซึ่งหมายถึงการน้อมนำหลักการทรงงาน แนวคิดพระราชดำริ พระราชดำรัสและพระบรมราโชบายของพระองค์ท่าน มาวิเคราะห์และพัฒนาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ด้วยกระบวนการวิจัยและบริกรวิชาการบนพื้นฐานการพัฒนาและใช้องค์ความรู้ที่มีอยู่ในชุมชนเป็นสังกะยระดับและขับเคลื่อนชุมชนอย่างเป็นระบบร่วมกันกับประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

จากหลักคิดภูมิปัญญาของพระราชา ท่ามกลางสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลง ล้วนเป็นผลกระทบสำคัญของการดำเนินชีวิตตั้งแต่ระดับบุคคลไปจนถึง ระดับชุมชน และสังคม ซึ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงตาม และการดำเนินชีวิตของมนุษย์ล้วนอยู่ภายใต้การกำกับของบรรทัดฐานทางสังคม จึงมีการศึกษาในประเด็นสังคมวัฒนธรรม และชุมชนเข้มแข็ง

ซึ่งมีความสำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นรากฐานของการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ซึ่งเป็นเป้าหมายและสิ่งสำคัญที่ทุกประเทศต้องการให้เกิดขึ้นในประเทศของตน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนทั้งในด้านความเป็นอยู่ คุณภาพชีวิต และการพัฒนาสังคม โดยการสร้างระบบชุมชนให้เกิดความเข้มแข็ง และจัดการชุมชนให้เกิดพัฒนาการ โดยยกระดับคุณค่าจากทุนชุมชนทั้งด้านภูมิปัญญา สังคม วัฒนธรรม และทุนมนุษย์ในชุมชนมาเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชนอย่างยั่งยืน ซึ่งการพัฒนาอย่างยั่งยืนนี้ต้องเริ่มจากความเข้มแข็งของชุมชนฐานราก ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนา รวมถึงประเด็นสำคัญของยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศก็คือ “ตำบล” เพราะคือชุมชนท้องถิ่นที่แท้จริง

ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้และพัฒนาให้เกิดชุมชนเข้มแข็งตามแนวคิดศาสตร์พระราชา ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยในการนำกระบวนการวิจัยเข้าแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น โดยตำบลป่าตึงมีภูมิประเทศและสภาพภูมิอากาศที่เหมาะสมสำหรับการทำเกษตร โดยมีผลผลิตที่สร้างชื่อเสียงในด้านคุณภาพเป็นที่ยอมรับคือข้าว พลัม และชา ซึ่งในพื้นที่เป็นการผสมผสานความแตกต่างหลากหลายในกลุ่มชาติพันธุ์ ในการดำเนินชีวิต สังคม และ วัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ 9 ชาติพันธุ์ โดยมีรูปแบบการบริหารจัดการชุมชนที่ผสมผสานระหว่างการปกครองแบบ ส่วนกลางและการปกครองตามกระบวนการขัดเกลากองทัพสังคมที่หล่อหลอมจากอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ ในพื้นที่ ตำบลป่าตึงประกอบไปด้วย อาข่า ลีซู ลาหู่ ดาราอั้ง ลีวะ บีซู เมียน ไทลื้อ และไทใหญ่ โดยสิ่งหนึ่งที่เป็นฐาน การพัฒนาที่สามารถนำสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น คือการวางแผน เพื่อเป็นแนวทางจากการเรียนรู้ผลการพัฒนาในอดีต การปรับเปลี่ยนในปัจจุบันและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งแผนการพัฒนาชุมชนนี้จำเป็นต้องเกิดจากความ ร่วมมือของชุมชนที่จะมุ่งมั่นพัฒนาพื้นที่ระดับตำบลของตำบลป่าตึงให้บรรลุทิศทางการพัฒนาที่ต้องการร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุนทางสังคมท้องถิ่น และบูรณาการร่วมมือกับหน่วยงานที่สนับสนุนการพัฒนา โดยเรียกแผน การพัฒนานี้ว่า “แผนยุทธศาสตร์ชุมชน”

ดังนั้นการวิจัยนี้จึงเป็นการศึกษาบริบทและภูมิสังคมของชุมชนพื้นที่ เพื่อมุ่งส่งเสริมกระบวนการขับเคลื่อนและ ต่อ ยอดองค์ความรู้ศาสตร์พระราชาจากฐานฐานของชุมชน ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ “แผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุข ด้วยภูมิปัญญาของพระราชา” เพื่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชนของตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย และนำสู่แนวทางการปฏิบัติ อันเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนสังคมมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชาอย่างยั่งยืน

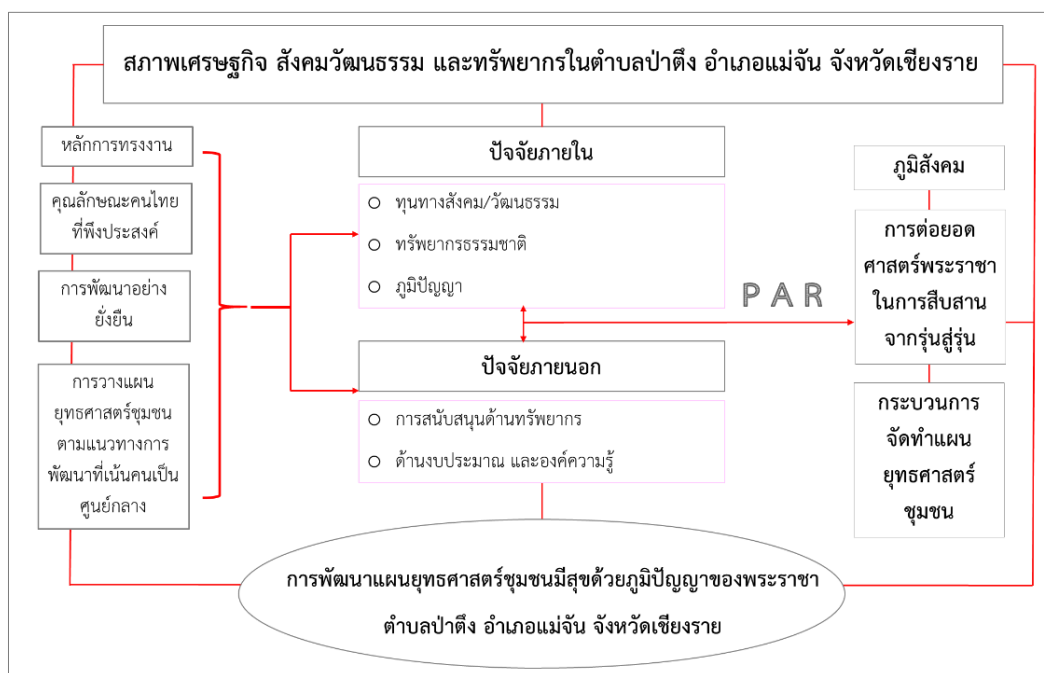
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภูมิสังคมของชุมชนและการถ่ายทอดองค์ความรู้ศาสตร์พระราชาของชุมชนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชาในพื้นที่ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ได้ดำเนินการภายใต้บริบท และสภาพการณ์ปัจจุบันของชุมชนพื้นที่ ซึ่งดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการ แบบมีส่วนร่วมภายใต้พื้นฐานแนวคิดหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (รัชกาลที่ 9) และคุณลักษณะคนไทยที่พึงประสงค์ด้านการศึกษาของพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 10) ใช้กระบวนการวิจัยร่วมกับการวิเคราะห์อย่างเป็นองค์รวมถึงศักยภาพชุมชนตำบลป่าตึงทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อชุมชนเอง

โดยยึดทฤษฎีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ชุมชนตามแนวทางการพัฒนาที่เน้นคนเป็นศูนย์กลาง จึงเป็นที่มาของการออกแบบวิจัยเพื่อศึกษาใน 3 ขั้นตอนด้วยระเบียบวิธีเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการศึกษาภูมิสังคม การต่อยอดศาสตร์พระราชชาในการสืบสานจากรุ่นสู่รุ่นของคนในชุมชน และกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วย ภูมิปัญญาของพระราชชา ดังภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ขอบเขตการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการในลักษณะวิจัยเชิงปฏิบัติการ 2 ขั้นตอน โดยขั้นที่ 1 ดำเนินการวิจัยจากการสำรวจข้อมูลด้วยระเบียบวิธีเชิงปริมาณ จากนั้นขั้นที่ 2 เป็นกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) ประชากรในการวิจัย ได้แก่ประชาชนในตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จำนวน 20,334 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน ประสพชัย พลสุนนท์, 2557) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวน 377 คน และสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยคำนวณเทียบบัญชีตารางในพื้นที่จากจำนวนประชากรรายหมู่บ้าน และเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มแบบบังเอิญในพื้นที่ 20 หมู่บ้านของตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ในกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชชา โดยผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นตัวแทนชุมชนระดับผู้นำ/แกนนำชุมชน และตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง และสถาบันการศึกษา รวมถึงตัวแทนจากองค์กรชุมชนในพื้นที่ จำนวน 40 คน ในพื้นที่ 20 หมู่บ้าน ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตเชิงเนื้อหา

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปฏิบัติการที่เริ่มจากการสำรวจและศึกษาภูมิสังคมของชุมชนและการถ่ายทอดองค์ความรู้ศาสตร์พระราชาชองชุมชนตำบลป่าตึง จากนั้นได้ส่งเสริมการจัดทำและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชินี ซึ่งหมายถึงการวิเคราะห์ศักยภาพชุมชนและการน้อมนำภูมิปัญญาของพระราชินีมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมกับตนเองและชุมชน ที่หมายถึงการน้อมนำหลักการทรงงาน แนวคิดพระราชดำริ พระราชดำรัสและพระบรมราโชบายของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหาจักรีบรมนาถบพิตร (รัชกาลที่ 9) และพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 10) มาวิเคราะห์และพัฒนาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ด้วยกระบวนการวิจัยและบริการวิชาการบนพื้นฐานการพัฒนาและใช้องค์ความรู้ที่มีอยู่ในชุมชน เป็นสิ่งยกระดับและขับเคลื่อนชุมชนให้มีลักษณะอันพึงประสงค์ และการพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกับท้องถิ่น ในเชิงการวางแผนพัฒนาชุมชน เพื่อเป็นแนวทางจากการเรียนรู้ผลการพัฒนาในอดีต การปรับเปลี่ยนในปัจจุบันและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งแผนการพัฒนาชุมชนนี้จำเป็นต้องเกิดจากความร่วมมือของชุมชนที่จะมุ่งมั่นพัฒนาพื้นที่ระดับตำบลของตำบลป่าตึงให้บรรลุทิศทางการพัฒนาที่ต้องการร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุนทางสังคม ท้องถิ่น และบูรณาการร่วมมือกับหน่วยงานที่สนับสนุนการพัฒนา และแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุข หมายถึง แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชนให้เกิดความอยู่ดีมีสุข โดยมีความหมายของความสุขทั้งระดับปัจเจกบุคคล และระดับชุมชน ได้แก่ สุขภาพ สุขทางใจ(สุขภาพจิต) สังคม และจิตวิญญาณ

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

ดำเนินการเริ่มต้นจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยชุดคำถามเพื่อจุดประสงค์ในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบ เพื่อการสำรวจบริบทชุมชนและภูมิสังคมของพื้นที่ รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้ศาสตร์พระราชาชองชุมชนตำบลป่าตึง แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Depth Interview) ใช้แนวทางการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structure Interview) แบบสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยสังเกตพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อสังเกตพฤติกรรมและเหตุการณ์ เพื่อนำมาหาความสัมพันธ์และความหมายของสิ่งที่เกิดขึ้นในภาพรวมของการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม/อภิปรายกลุ่มในลักษณะเวทีชุมชน (Community forum) เป็นกระบวนการจัดเวทีชุมชนเพื่อการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชินีในชุมชนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

โดยผู้วิจัยดำเนินการจัดทำเครื่องมือจากการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยมีการทดลองใช้เครื่องมือแบบสอบถามและวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามแบบแบบมาตรประมาณค่า ด้วยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.985

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยเป็นการวิจัยที่ผสมผสานการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Research) กับการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เริ่มต้นจากการศึกษาภูมิสังคมของพื้นที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการขับเคลื่อนและต่อยอดองค์ความรู้ศาสตร์พระราชาชองชุมชนจากฐานฐานของชุมชน และนำสู่

การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชินี ในชุมชนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย โดยวิธีการศึกษามีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นการศึกษาพื้นที่เป้าหมาย เป็นการสำรวจและประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง เพื่อนำเสนอ โจทย์วิจัย และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาของชุมชนและแนวทางการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม และเข้ารวบรวมข้อมูลด้วย แบบสอบถาม

2. ขั้นการประสานงาน กับกลุ่มผู้นำชุมชนเพื่อจัดเวทีเสวนาและวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกชุมชน ร่วมกัน (SWOT) โดยออกแบบกระบวนการ เพื่อหาทิศทางและเป้าหมายของการพัฒนาชุมชน

3. ขั้นตอนการวางแผน เป็นกระบวนการที่ผู้วิจัยเตรียมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเป้าหมายของชุมชน โดยสร้าง กระบวนการค้นหา ติความ และการแก้ไขปัญหาของชุมชน โดยใช้ รูปแบบพลวัตแห่งการกระทำร่วมกัน รูปแบบ ดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 ระยะคือ ระยะที่ 1 การค้นหา ประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูลบริบทชุมชน การศึกษา เอกสาร นำมาบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการสร้างและการแลกเปลี่ยนกับผู้มีส่วนร่วม ระยะที่ 2 การคิด เป็นการตีความประเด็นปัญหาของชุมชนและกำหนดความสำคัญก่อนหลังของวิสัยทัศน์สำหรับทำแผน ยุทธศาสตร์ชุมชนร่วมกัน และระยะที่ 3 การกระทำการกำหนดแผนและทิศทางการดำเนินการร่วมกันถึงรายละเอียด ขั้นตอนการทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อนำสู่การปฏิบัติ และร่วมประเมินผล

4. ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชินี (เป็นขั้นตอนต่อเนื่อง จากการวางแผนในระยการกระทำ) โดยแผนสำหรับกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชน มีดังนี้

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชินี

ขั้นเตรียมความพร้อมชุมชน	ขั้นวิเคราะห์ข้อมูล เรียนรู้ตนเองและชุมชน	ขั้นกำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนา	ขั้นกำหนดแผนงาน โครงการพัฒนา และดำเนินการตามแผน	ขั้นติดตาม ประเมินผล
การศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติ โดยรวบรวมข้อมูล บริบทชุมชน และชุมชนมีการรับรู้ถึงความสำคัญในการเรียนรู้การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชินี	เป็นการต่อยอดจากการเตรียมความพร้อมของชุมชน ในเรียนรู้การจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ชุมชน โดยการนำข้อมูลของชุมชน ศักยภาพ และปัญหา ตลอดจนผลการวิเคราะห์เบื้องต้นโดยทีมงานวิจัยที่ประกอบด้วย นักวิชาการ คณะทำงาน และนักวิจัยชาวบ้านที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย มาร่วมกันนำเสนอและวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อแสวงหาวิธีที่เหมาะสม และสอดคล้องกับเงื่อนไขและความสามารถของชุมชน	การร่วมศึกษาหา รูปแบบหรือแนวทาง ในการสร้างชุมชน เข้มแข็งและแนวทาง จัดการพัฒนาไปสู่ วิสัยทัศน์ของชุมชน โดยมีกระบวนการ กลุ่มที่ร่วมมือกัน คิด และปฏิบัติ ทาง คณะผู้วิจัยใช้ กระบวนการวิจัย แบบมีส่วนร่วมและใช้เทคนิค AIC และ SWOT	นำผลจากการจัดเวที และความร่วมมือในการศึกษารูปแบบ และการเรียนรู้การจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ชุมชน มาเพื่อกำหนด ระยะเวลาและ รายละเอียดอย่าง เป็นรูปธรรม รวมถึง การวางแผนด้านการ ประเมินผลและ ดำเนินการตาม แผนงาน	1. ศึกษากระบวนการ ดำเนินการจัดทำแผนฯ โดย สังเกตบทบาทของแต่ละชุมชน ในการดำเนินงาน ประเมินผล การทำงาน และหารูปแบบการ ดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนโดยมีกรอบในเรื่องของการเรียนรู้ และการแก้ปัญหา ร่วมกัน 2. สรุปบทเรียนการดำเนินการ ในการร่วมมือเรียนรู้การจัดทำ แผนยุทธศาสตร์ชุมชนฯ ได้ผล ด้านองค์ความรู้และการ พัฒนาต่อชุมชนอย่างไร มี ความชัดเจนเป็นรูปธรรมมาก น้อยเพียงใดในการนำสู่การ ปฏิบัติ

5. การรายงานผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เป็นขั้นตอนการนำเสนอผลการวิจัยร่วมกับชุมชนในรูปแบบการสรุปบทเรียน โดยนำแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชสาส์นการปฏิบัติในพื้นที่และหมู่บ้านต้นแบบ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และสามารถนำไปสร้างนวัตกรรมในการจัดการเพื่อแก้ปัญหาและเป็นไปตามความต้องการของชุมชน อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามในการศึกษาภูมิสังคม วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

ขั้นตอนที่ 2 ของกระบวนการวิจัยเป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ส่วนใหญ่ลักษณะของข้อมูลเป็นความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้ให้ข้อมูล หรือเป็นข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและจดบันทึก

ซึ่งจะมีลักษณะเป็นการพรรณนาปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างตรงไปตรงมา วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจึงเป็นการสร้างข้อสรุปและจัดการข้อมูลโดยการจำแนก ผู้วิจัยจะร่วมกันพิจารณา และทบทวนในการจัดระบบข้อมูลใหม่ หากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นตัวเลข จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่เข้าใจง่าย ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบไปด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) และอธิบายความหมายโดยใช้รูปแบบที่คนในชุมชนสามารถเข้าใจได้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ตลอดเวลาที่มีการเก็บข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

พื้นที่ตำบลป่าตึง อยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดเชียงราย บนทางหลวงสาย 1089 จากแม่จัน – ผาฝาง ห่างจากตัวจังหวัดระยะทางประมาณ 38 กิโลเมตร โดยปัจจุบันมีพื้นที่ประมาณ 220 ตารางกิโลเมตร หรือจำนวนประมาณ 137,500 ไร่ มีลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาทางทิศตะวันออกเป็นที่ราบ ทางทิศเหนือและทิศใต้มีภูเขาดังอยู่ทั้งสองด้าน มีที่ราบลุ่มอยู่ระหว่างกลาง ประกอบด้วยแหล่งน้ำธรรมชาติสายหลัก คือ ลำน้ำ ลำห้วย จำนวน 7 สาย ได้แก่ แม่จัน ห้วยตาด อยู่ในพื้นที่บ้านป่าตึง หมู่ที่ 7 ห้วยถ้ำเสือ อยู่ในพื้นที่บ้านป่าตึง ป่ากุ่ม หมู่ที่ 8 ห้วยก้างปลา และห้วยปู อยู่ในพื้นที่บ้านห้วยก้างปลา และบ้านบริวาร หมู่ที่ 15 ห้วยตาง อยู่ในพื้นที่บ้านห้วยตาง (จะพือ) หมู่ที่ 16 และห้วยสาหุ อยู่ในพื้นที่บ้านสันติสุข หมู่ที่ 19 และหนองแม่เฟื่อง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 5 และหนองบัวซึ่งครอบคลุมพื้นที่หลายหมู่บ้าน มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยต่อพื้นที่ประมาณ 93 คน/ตารางกิโลเมตร ด้านสถาบันการศึกษามีความหลากหลายและสนองต่อความต้องการของชุมชน/สังคมภายใต้สถานการณ์และบริบทชุมชนพหุวัฒนธรรมของพื้นที่ รวมถึงสภาพทางกายภาพของพื้นที่ ส่วนด้านเศรษฐกิจของตำบลป่าตึงพึ่งพาอาชีพด้านเกษตรกรรมเป็นหลัก และมีสถานที่สำคัญ ทั้งส่งผลต่อเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวชุมชน และเป็นแหล่งเรียนรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม และ ภูมิปัญญา ได้แก่ วัดเมืองมูลบุญเรืองศิริ น้ำพุร้อนป่าตึง วัดจันทาราม น้ำตกห้วยก้างปลา ร้านจำหน่ายสินค้า/ผลิตภัณฑ์ชนเผ่าบ้านเล่าผู้ พิพิธพันธ์ชาวเขาเผ่าบ้านหล่อชา และ โฮมสเตย์บ้านดินหล่อโย เป็นต้น

ภูมิสังคมของชุมชนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

การศึกษาด้านภูมิสังคมของชุมชนตำบลป่าตึงประกอบไปด้วยผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ นำเสนอข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ อาชีพหลัก และกลุ่มชาติพันธุ์ของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 377 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 280 คน ร้อยละ 74.27 และเพศหญิง

จำนวน 97 คน ร้อยละ 25.73 ในส่วนของผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 14-80 ปี ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 14-35 ปี จำนวน 305 คน ร้อยละ 80.90 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 58 – 80 ปี จำนวน 39 คน ร้อยละ 10.34

โดยมีผลการวิเคราะห์ความถี่และร้อยละของการประกอบอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 306 คน ร้อยละ 81.17 รองลงมาได้แก่ การประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 37 คน ร้อยละ 9.81 และเป็นผู้ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 13 คน ร้อยละ 3.45 โดยมีข้อมูลผู้ที่ทำงานในหน่วยงาน/องค์กรเอกชน จำนวน 11 คน ร้อยละ 2.92 และข้อมูลการประกอบอาชีพที่มีสัดส่วนจำนวนน้อยที่สุดสำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 377 คน ได้แก่การเป็นผู้ประกอบการ และผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ไม่ได้ทำงาน) จำนวน 5 คน เท่ากัน ร้อยละ 1.33 ส่วนผลการวิจัยด้านกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มชาติพันธุ์อาข่า คิดเป็นร้อยละ 43.23 รองลงมาคือ ลีซู ร้อยละ 20.95 คนล้านนาหรือคนเมือง ร้อยละ 11.67 และ ลานู ร้อยละ 11.41

ผลการวิเคราะห์ภูมิสังคมของชุมชนตำบลป่าตึง พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.62, SD=0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านการมีสัมมาชีพ ประกอบอาชีพที่สามารถพึ่งตนเองได้ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.81, S.D.=0.49) รองลงมาคือทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านทรัพยากรน้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.79, SD=0.52) โดยสามารถแสดงได้ดังตาราง

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ภูมิสังคมของชุมชนตำบลป่าตึง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.
ความสำคัญของภูมิศาสตร์และภูมิสังคม ด้านดิน	4.61	0.49
ความสำคัญของภูมิศาสตร์และภูมิสังคม ด้านน้ำ	4.78	0.52
ความสำคัญของภูมิศาสตร์และภูมิสังคม ด้านป่าไม้	4.42	0.79
ความสำคัญของภูมิศาสตร์และภูมิสังคม ด้านการจัดการขยะ	4.20	0.74
ความสำคัญของภูมิศาสตร์และภูมิสังคม ด้านสัมมาชีพ	4.81	0.40
ความสำคัญของภูมิศาสตร์และภูมิสังคม ด้านการศึกษา	4.77	0.45
ความสำคัญของภูมิศาสตร์และภูมิสังคม ด้านประเพณี พิธีกรรม	4.77	0.45
รวม	4.62	0.61

การศึกษาและส่งเสริมกระบวนการขับเคลื่อนและต่อยอดองค์ความรู้ศาสตร์พระราชากรุ่นสู่รุ่นของชุมชนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ผลการการศึกษาและส่งเสริมกระบวนการขับเคลื่อนและต่อยอดองค์ความรู้ศาสตร์พระราชากรุ่นสู่รุ่นของชุมชน พบว่าชุมชนตำบลป่าตึงนั้น เป็นวัฒนธรรมชุมชนแบบพหุวัฒนธรรม ที่มีการเรียนรู้ศาสตร์พระราชากรุ่นสู่รุ่นของชุมชนตำบลป่าตึง โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.47, S.D.=0.80) โดยส่วนใหญ่เรียนรู้ศาสตร์พระราชากรอบครัว และเรียนรู้จากชุมชน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.80, S.D.=0.40 และ $\bar{X}$ =4.61, S.D.= 0.79 ตามลำดับ) โดยสามารถแสดงได้ดังตาราง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเรียนรู้ศาสตร์พระราชาชองชุมชนตำบลป่าตึง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.
เรียนรู้ด้วยตนเอง	3.99	0.89
เรียนรู้จากครอบครัว	4.80	0.40
เรียนรู้จากคนในชุมชน	4.61	0.79
รวม	4.47	0.80

การถ่ายทอดองค์ความรู้ภูมิปัญญาของพระราชาชองชุมชนในด้านต่าง ๆ ของชุมชน พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.38, S.D.=0.73) ส่วนใหญ่มีการถ่ายทอดด้านการเกษตร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.99, S.D.=0.07) รองลงมาเป็นการถ่ายทอดภูมิปัญญาของพระราชาด้านการอนุรักษ์ป่าไม้และการจัดการน้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.81, S.D.=0.40) สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถ่ายทอดองค์ความรู้ภูมิปัญญาของพระราชาชองชุมชนตำบลป่าตึง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการอนุรักษ์ป่า	4.81	0.40
ด้านการจัดการน้ำ	4.81	0.40
ด้านที่ดิน	4.80	0.40
ด้านการเกษตร	4.99	0.07
ด้านสหกรณ์ชุมชน	4.19	0.75
ด้านการศึกษาและโรงเรียน	3.59	0.80
ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืช	4.21	0.41
ด้านวัฒนธรรม	3.61	0.49
รวม	4.38	0.73

ผลการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชาชองชุมชนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

จากแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจในอดีตที่เน้นการสะสมความมั่งคั่งและต่อยอดมาสู่สังคมทุนนิยมในปัจจุบัน ที่ส่งผลกระทบเป็นช่องว่างทางสังคม ความไม่เป็นธรรมในการกระจายรายได้ และการแบ่งปันทรัพยากร รวมถึงส่งผลกระทบต่อการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างสิ้นเปลือง จึงนำมาซึ่งความขัดแย้งอย่างรุนแรงในเรื่องของสิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิต เกิดความเปราะบางทางสังคม ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการลดทอนภูมิคุ้มกันทางสังคม ท่ามกลางสถานการณ์ในปัจจุบัน ดังนั้น สิ่งที่เป็นรูปธรรมในการพัฒนาเพื่อสร้างเสริมความมั่นคงของประเทศชาติที่อยู่ตามแนวคิดศาสตร์พระราชาคือจะเป็นการพัฒนาที่เสริมสร้างความเข้มแข็งในระดับปัจเจก แนวทางการสร้างหลักคิด วิถีชีวิตระดับครอบครัว สู่ในระดับสังคม เช่น เป้าหมายเพื่อสร้างชุมชนที่เข้มแข็ง และต่อยอดสู่ความมั่นคงของประเทศชาติ

โดยมีแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานด้านการพัฒนา ความมั่นคงและความเป็นเอกภาพที่มาจากบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ โดยมีประโยชน์สุขของประชาชนที่ยั่งยืนเป็นเป้าหมายสำคัญ ดังนั้นเมื่อไม่อาจปฏิเสธได้ว่าการพัฒนาชุมชนคือการเดินไปข้างหน้า แต่เป้าหมายปลายทางของแผนพัฒนาหรือแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขจำเป็นต้องมีภูมิคุ้มกันในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม โดยพัฒนาไปด้วยกันอย่างมีดุลยภาพท่ามกลางกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลง อันสามารถเป็นแนวทางการพัฒนาประเทศเพื่อก้าวไปสู่ความทันสมัย ความเข้มแข็ง จึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านในวิถีชีวิตของคนในชุมชน ยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขจากภูมิปัญญาของพระราชินี จึงถือเป็นศาสตร์ เป็นการบูรณาการ และเป็นศิลปะในการอยู่ร่วมกันอย่างประณีตของกลุ่มคนในชุมชน ดังนั้นแผนยุทธศาสตร์ชุมชนจึงเป็นแผนเชิงบูรณาการในระดับของพื้นที่ ที่จะต้องมีกิจกรรมเฉพาะสำหรับการพัฒนา และมีเป้าหมายเฉพาะที่เป็น “ยุทธศาสตร์” ของชุมชนพื้นที่อย่างมีส่วนร่วมในความหลากหลายทางชาติพันธุ์วรรณาของตำบลป่าตึง ก่อให้เกิดวิถีชีวิตตามความเชื่อ กิจกรรมทางประเพณี วัฒนธรรม และกิจกรรมการพัฒนาที่มีความหลากหลายอย่างยิ่ง รวมถึงความแตกต่างหลากหลายในด้านของภูมิศาสตร์ ไม่เฉพาะเพียงแต่ด้านภูมิศาสตร์สังคม เช่น ความคิด ความเชื่อ หรือการดูแลสุขภาพเท่านั้น แต่สภาพพื้นที่เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นการทำการเกษตรบนพื้นที่สูง การดำรงชีวิต และการคมนาคม หรือการสื่อสาร เป็นต้น

การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชินี พบว่าชุมชนตำบลป่าตึงอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จึงเป็นการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ในด้านเป้าหมายและกระบวนการทำงานด้านการพัฒนาชุมชนด้วยกลไกการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชนอย่างมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการพัฒนาที่สอดคล้องกับภูมิสังคมเป็นแนวทางก่อให้เกิด “แผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชินี” ที่ขับเคลื่อนสังคมแห่งการเรียนรู้ในการพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม อันสามารถเป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนเฉพาะพื้นที่อื่น ๆ โดยใช้แนวทางปฏิบัติเดียวกันของความร่วมมือนี้อะหว่างมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่นและชุมชน เพื่อสามารถนำไปสร้างนวัตกรรมในการจัดการเพื่อแก้ปัญหาและปฏิบัติตามความต้องการของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุนทางสังคมท้องถิ่นอย่างบูรณาการ

อภิปรายผลการวิจัย

ชุมชนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย เป็นพื้นที่ที่มีภูมิสังคมแบบพหุวัฒนธรรม และมีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ ด้านภูมิสังคมของชุมชน ในการให้ความสำคัญและนิยามภูมิสังคมและภูมิศาสตร์ของพื้นที่พบว่ามีความเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D.=0.61) และในการเรียนรู้ศาสตร์พระราชินีของชุมชนตำบลป่าตึง มีความเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D.=0.80) ส่วนการถ่ายทอดองค์ความรู้ภูมิปัญญาของพระราชินีในด้านต่าง ๆ ของชุมชน พบว่ามีความเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D.=0.73) โดยมีผลการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชินี พบว่าชุมชนตำบลป่าตึงอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย สามารถประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ในการเป็นเป้าหมายและกระบวนการทำงานด้านการพัฒนาชุมชนด้วยกลไกการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชนอย่างมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการพัฒนาที่สอดคล้องกับภูมิสังคมโดยใช้กระบวนการทำงานอย่างเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา

โดยมีผลการวิจัยในด้านกระบวนการพัฒนามตามหลักการทรงงานที่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเดชาบุญญบาล (2560) เรื่อง 9 ตามรอยบาท ศาสตร์พระราชินี โดยได้สังเคราะห์ การศึกษาศาสตร์พระราชินี และการนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีของประชาชน ซึ่งศาสตร์การพัฒนาสามารถกล่าวได้ว่ามีอยู่ 3 ศาสตร์ ได้แก่

1) ศาสตร์ชาวบ้านหรือภูมิปัญญาชาวบ้าน เช่นการลองผิดลองถูก การลองด้วยเทคโนโลยีที่เรียบง่ายจากการปฏิบัติ เช่นการลองปลูกข้าว ปลูกอ้อย และศาสตร์ชาวบ้านนี้เองที่เป็นการทดลองจากบรรพบุรุษและถ่ายทอดกันมาแบบรุ่นต่อรุ่นที่เหมาะสมสำหรับพื้นที่นั้น ๆ 2) ศาสตร์สากล หมายถึงองค์ความรู้เชิงแนวคิดทฤษฎี และ 3) ศาสตร์พระราชา เป็นผลลัพธ์เชิงรูปธรรมจากโครงการตามพระราชดำริ ทั้งการจัดการดิน การจัดการน้ำ การเกษตร การแปรรูป ด้านสิ่งแวดล้อม การปลูกป่า เป็นต้น และสอดคล้องกับการต่อยอดเรื่องการพัฒนาให้ประเทศชาติมีความมั่นคงและเสถียรภาพทุก ๆ ด้าน ทั้งเศรษฐกิจ การจัดการและการปกครองจากผลการศึกษาเรื่องศาสตร์พระราชากับการพัฒนาพื้นที่เพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ (दनัย मुसा, म.प.प.) ซึ่งเป็นภาพสะท้อนความสำเร็จทางการพัฒนาที่มีเป้าหมายสู่การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ดังนั้นศาสตร์พระราชา จึงเป็นสายใยแห่งความรักและความห่วงใยของสถาบันพระมหากษัตริย์ ที่มีต่อพลกนิกรไทยตลอดรัชสมัย

รวมถึงการวิจัยและส่งเสริมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชาฯนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดการวางกรอบยุทธศาสตร์เพื่อทำแผนพัฒนาองค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น และการสร้างแผนแม่บทเพื่อการพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยประเด็นนี้เป็นผลงานการศึกษาเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ และมีความสอดคล้องกับผลการวิจัย เรื่องการพัฒนารูปแบบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาสามปี : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลพนมทวน อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี (กนิษฐา สายดี, 2553) และรายงานแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2559-2563) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริยง (คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผน, 2558) ได้แสดงให้เห็นถึง ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 ยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์จังหวัด จะเห็นได้ว่ามีความเชื่อมโยงกันอย่างชัดเจนในการนำมาเป็นแนวทางกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ชัดเจนจะเป็นการเตรียมการพัฒนา เป็นการนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่ พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในท้องถิ่นให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของชุมชนให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการสภาวะการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน สังคมเศรษฐกิจภายในชุมชนให้มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในชุมชนอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

กระบวนการวิจัยครั้งนี้ เป็น Area Based Collaborative ซึ่งหมายถึง กระบวนการวิจัยที่ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง โดยต่อยอดจากกระบวนการวิจัยและพัฒนาหรือ R&D ซึ่งการทำวิจัยแบบร่วมมือการพัฒนาพื้นที่นี้ เป็นลักษณะของการต่อยอดใช้องค์ความรู้ในพื้นที่ ซึ่งเป็นเรื่องราวของวิถีชีวิตและการน้อมนำศาสตร์พระราชามาบริหารจัดการชุมชนทั้งในมิติของบุคคลครอบครัว และชุมชนพื้นที่ บูรณาการกับองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ซึ่งมีทุนความรู้ในด้านวิชาการพัฒนาสังคม และการเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอันมีพันธกิจบริการวิชาการ ในพื้นที่บริการ ซึ่งกลไกสำคัญที่คนในพื้นที่ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จะต้องเข้ามาร่วมมีบทบาทในกระบวนการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่ต้นน้ำซึ่งเป็นการพัฒนาเครื่องมือ เพื่อรวบรวมบริบทพื้นฐานของชุมชนระดับตำบล รวมถึงการออกแบบ เพื่อวิเคราะห์ภูมิศาสตร์สังคมของตำบลป่าตึงและการตีความ การให้ความหมายของภูมิปัญญาของพระราชา ซึ่งหมายถึง การน้อมนำศาสตร์พระราชา ของพระบาทสมเด็จพระชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหาจักรชนมนาถปิตุราช มาปฏิบัติ มาต่อยอด และมาถ่ายทอดให้กับคนรุ่นต่อไป ในครอบครัวและชุมชนของตนเอง

ในขั้นตอนการวิเคราะห์และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชน จึงเป็นการทบทวนกลไกการพัฒนาในพื้นที่ระดับตำบลที่สามารถมองเห็นถึงทุนทางสังคมวัฒนธรรมของชุมชนตำบลป่าตึง และปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงและปัญหาที่เกิดจากการพัฒนาที่ผิดพลาดในอดีต และส่งผลถึงปัจจุบัน เช่น ในเรื่องของการพัฒนาเชิงโครงสร้าง เป็นต้น ดังนั้นงานวิจัยในลักษณะของการใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งจะทำให้มองเห็นระบบความสัมพันธ์ของชุมชนมีความเข้าใจปัญหาอย่างเป็นระบบและมองอย่างเป็นองค์รวมในทุกกลไกการพัฒนา ซึ่งจะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรในงานของตนเองและเสริมพลังกับทุนชุมชนในพื้นที่ให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์แผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุข ซึ่งจะเกิดผลลัพธ์กับชุมชนตำบลป่าตึงในลักษณะของภาคีเครือข่ายที่สามารถยกระดับเป็นกลไกการพัฒนาภาครัฐ เพราะสุดท้ายแล้วกระบวนการพัฒนาชุมชนจะต้องมีการบูรณาการ ทั้งพื้นที่ชุมชนท้องถิ่น ท้องที่ และภาควิชาการ เพื่อขับเคลื่อนให้เห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง ตัวอย่างเช่น หากในพื้นที่ตำบลป่าตึงมีปัญหาเรื่องของการเสื่อมโทรมทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงปัญหาไฟป่าและหมอกควัน ที่มีปรากฏการณ์ดังนี้ทุกปี โดยปัญหาการเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติป่าไม้ที่เป็นฐานการดำรงชีวิตของคนในชุมชนพื้นที่งานวิจัยครั้งนี้ จะไม่ได้ตอบเพียงแค่ความเสื่อมโทรมนั้นเกิดจากอะไร แปลว่าจะต้องยืดถึงกลไกในการแก้ไขปัญหาอย่างมีส่วนร่วม เช่น บทบาทหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาบริหารจัดการปัญหา ดังนั้นแนวทางแก้ไขปัญหาการเสื่อมโทรมของทรัพยากรป่าไม้ในพื้นที่ ซึ่งสะท้อนถึงกระบวนการอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งบางครั้งการสังเคราะห์ข้อมูลทางวิชาการสามารถบอกได้ว่า ควรจะอย่างไรในเชิงทฤษฎี แต่แนวทางปฏิบัติที่แท้จริงในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่นนั้นจะต้องสังเคราะห์และร่วมวิเคราะห์กับคนในชุมชน เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ มีความซับซ้อนและหลายมิติที่ทับซ้อนกันอยู่ในพื้นที่ จึงดำเนินการ ใช้แนวคิดทฤษฎีเชิงระบบมาบูรณาการกับกลไกการจัดการในชุมชนพื้นที่ ในลักษณะของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในชุมชน การจัดการชุมชน บทบาทสถานะหน้าที่ในชุมชน ซึ่งสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมานั้น เป็นกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นองค์รวม ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางสร้างกิจกรรมในแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชฯ ซึ่งจะต้องมีทั้งโจทย์เชิงนโยบาย และกระบวนการปฏิบัติ

โดยสรุปงานวิจัยนี้จึงมีข้อค้นพบเกี่ยวกับการทำงานเพื่อสร้างแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชฯ เป็นหลักการทำงานวิจัยและพัฒนาชุมชนไปพร้อมๆ กันซึ่งการเรียนรู้เกิดขึ้นตั้งแต่การตั้งโจทย์วิจัยคือ ชุมชนพื้นที่ตำบลป่าตึง สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ว่า การวิจัยเพื่อพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขเป็นหนทางแก้ไขปัญหา แต่ไม่ใช่ทุกปัญหาต้องแก้ด้วยงานวิจัย ดังนั้น ภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในงานวิจัยครั้งนี้ อย่างน้อยมี 3 ส่วนหลักคือ คณะผู้วิจัยหรือภาควิชาการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ประชาสังคมได้แก่ตัวแทนชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่ตำบลป่าตึงทั้งผู้นำตามธรรมชาติ และผู้นำที่เป็นทางการ และภาคีสุดท้ายได้แก่กลไกภาครัฐ โดยเฉพาะกลไกที่เกิดจากฐานประชาธิปไตยในระดับพื้นที่ ซึ่งตำบลป่าตึงมีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ ดังนั้น ในงานวิจัยครั้งนี้ในมิติของกลไกภาครัฐจะต้องนำมาวิเคราะห์ร่วมกันทั้งในส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ และผู้นำตามธรรมชาติที่ถือเป็นรัฐจัดการชุมชนหรือเป็นตัวแทนที่ต่อรองและสัมพันธ์กับภาครัฐ ในงานวิจัยครั้งนี้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเป็นการประยุกต์หลักวิชาการมาออกแบบการวิจัย รวบรวมข้อมูล และประยุกต์หลักวิชาการอย่างบูรณาการกับภูมิปัญญาของพระราชฯ และวิถีชีวิตทางสังคมวัฒนธรรมของชุมชนพื้นที่ทั้ง 20 หมู่บ้านใช้ในกระบวนการวิเคราะห์สังเคราะห์ การตีความผลกระทบต่อเนื่องในหลากหลายมิติ ด้วยความเป็นเหตุเป็นผลในกรอบหลักวิชาที่มีกรอบบริบทชุมชนกำกับอีกชั้นหนึ่ง จึงเป็นที่มาของแนวทางการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชฯ ในพื้นที่ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ข้อเสนอแนะ

1. เกิดแนวทางในการเรียนรู้และสืบสานภูมิปัญญาของพระราช ในลักษณะการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยสามารถนำแนวทางบูรณาการองค์ความรู้และทักษะทางภูมิปัญญาไปประยุกต์ใช้ ทั้งในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานในพื้นที่มีส่วนร่วมในการหนุนเสริมให้เกิดการสร้างสรรค์แผนยุทธศาสตร์ชุมชนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงตามเป้าหมาย
2. การส่งเสริมให้ชุมชนสามารถสร้างแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราชในพื้นที่ตำบลป่าตึง เป็นการส่งเสริมการพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น โดยสามารถนำไปบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการพัฒนาและการศึกษา เช่น การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาการบริหารงานวิจัย การพัฒนาหลักสูตรเพื่อท้องถิ่น การพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาเครือข่ายการเชื่อมโยงระหว่างสถาบันการศึกษาทุกระดับในท้องถิ่นกับมหาวิทยาลัย เป็นต้น
3. ในด้านการวิเคราะห์ชุมชนโดยใช้หลักการวิเคราะห์การพึ่งตนเองและวิเคราะห์ศักยภาพชุมชนสามารถต่อยอดและสร้างนวัตกรรมในการจัดการเพื่อแก้ปัญหาและเป็นไปตามความต้องการของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐา สายดี. (2553). การพัฒนาวิธีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาสามปี : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมทวน อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผน. (2558). รายงานแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2559–2563) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง อำเภอบ้านลาด จังหวัดพังงา. พังงา: องค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง อำเภอบ้านลาด จังหวัดพังงา.
- จามรี พระสุนิล. (2563). การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชุมชนมีสุขด้วยภูมิปัญญาของพระราช ในพื้นที่ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เดชา ปุญญบาล. (2560). 9 ตามรอยบาท ศาสตร์พระราช. วารสารสมาคมวิจัย, 22(2), 13–20.
- ดนัย มุส. (ม.ป.ป.). ศาสตร์พระราชากับการพัฒนาพื้นที่เพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). การกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทาง Krejcie and Morgan (1970). วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์, 7(2): 112–120.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2552). สังคมไทย : ลักษณะ การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนา. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว
OTOP นวัตกรรม : กรณีศึกษา บ้านวังฆรณ หมู่ 11 ตำบลโพชนไก่ อำเภอบางระจัน
จังหวัดสิงห์บุรี*

Community Participation on Value Added of Community's Product followed by the
Guidelines of Community Tourism OTOP Nawat Witee: A Case Study of Ban Wang
Khon, Moo 11, Pho Chon Kai Subdistrict, Bang Rachan District, Sing Buri Province*

สุกัญญา พยุงสิน

Sukunya Payungsin

สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Marketing Program, Faculty of Management Science ,Thepsatri Rajabhat University

E-mail : sukunya.p@lawasri.tru.ac.th

บทคัดย่อ

Received: July 27, 2020

Revised: August 10, 2020

Accepted: September 1, 2020

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและอัตลักษณ์ของชุมชน บ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพชนไก่ อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี (2) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการตลาดของสมาชิกชุมชน บ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพชนไก่ อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี และ (3) หาข้อเสนอแนะในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนของบ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพชนไก่ อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานและเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยว จำนวน 400 ชุด มีการสัมภาษณ์จากสมาชิกชุมชนบ้านวังฆรณ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติบรรยาย (descriptive statistics) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัจจุบันของหมู่บ้านวังฆรณในปัจจุบันชุมชนได้มีการรวมกลุ่มและมีส่วนร่วมภายในชุมชนเพื่อการปรับเปลี่ยนให้ชุมชนมีความพร้อมในการปรับตัวของคนภายในชุมชนเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการสร้างชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตกรรม และอัตลักษณ์ของชุมชนหมู่บ้านวังฆรณ ดังนี้ เป็นหมู่บ้านประวัติศาสตร์ความเป็นมาเก่าแก่ มีวิถีคนภายในชุมชนที่มีความเป็นกัลยาณมิตรเสมือนพี่น้องที่ดีต่อกัน และมีสูตรอาหารไทยโบราณประจำพื้นที่ (2) การมีส่วนร่วมในการจัดการตลาดของสมาชิกชุมชน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการร่วมแสดงความคิดเห็นและการเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการภายในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และด้านการตลาดโดยการแบ่งหน้าที่ในการบริหารจัดการตามความรับผิดชอบของสมาชิกตั้งแต่กระบวนการผลิตและการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์

* บทความสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ “ราชภัฏวิจัย ครั้งที่ 6 วันที่ 17 – 18 สิงหาคม 2563
ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ชุมชน (3) แนวทางในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนบ้านวังขรณ์ พบว่า สมาชิกภายในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนให้ความสำคัญในการร่วมออกแบบตราผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ของสินค้าภายในชุมชนเนื่องจากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนยังไม่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เป็นตราประจำของวิสาหกิจชุมชน เพื่อให้การเพิ่มมูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์และแสดงถึงความเป็นอัตลักษณ์ชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของสมาชิกภายในกลุ่ม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุก ๆ ขั้นตอน และจากการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มและผู้บริโภคที่มีต่อการออกแบบตราผลิตภัณฑ์ นั้นพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากบรรจุภัณฑ์ และตราผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มมูลค่าได้แสดงถึงความเป็นอัตลักษณ์ของชุมชนบ้านวังขรณ์ ตราผลิตภัณฑ์ยังสามารถนำไปใช้กับผลิตภัณฑ์ชนิดอื่น ๆ ภายในชุมชนและยังได้รับการยอมรับจากผู้บริโภค

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของชุมชน, การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์, OTOP นวัตกรรม

Abstract

The purposes of this research were to (1) examine community's current situations and identity in Ban Wang Khon, Moo 11, Pho Chon Kai subdistrict, Bang Rachan district, Sing Buri province, (2) study community members' participation on marketing management of Ban Wang Khon, Moo 11, Pho Chon Kai subdistrict, Bang Rachan district, Sing Buri province, and (3) provide guidelines on value added of community's product from Ban Wang Khon, Moo 11, Pho Chon Kai subdistrict, Bang Rachan district, Sing Buri province. This study was a mixed methods research. According to the quantitative research, samples consisted of 400 tourists. The research instrument was a set of questionnaire. According to the qualitative research, samples were community members. The research instrument was an in-depth interview. Quantitative data was analyzed in term of descriptive statistics. Moreover, Qualitative data was analyzed in term of content analysis.

The research results showed that, first, in the current situations of Ban Wang Khon, there was a group of people gathered together. They all participated and prepared to change their community in accordance with the Guidelines of Community Tourism OTOP Nawat Witee. In the aspect of community identity, this village had the interesting ancient history. People in the community were friendly. They had their own local recipes. Second, the community members' participation on marketing management could be seen in brainstorming and managing within the community enterprise group and marketing. Each member was assigned to do their job from production processes to community product distribution and sales. Third, in the guidelines on value added of community's product, members' in the community enterprise group actually want to participate on designing of product brand and packaging. They did not have their own product brand to add value to their product and present community identity. Members and Customers satisfaction on brand design was at high level, the product brand and packaging were developed to present Ban Wang Khon identity. Furthermore, the product brand could use with other products in the community and was accepted by customers.

Key words: Community Participation, Value Added of Community's Product, OTOP Nawat Witee

ความสำคัญและปัญหา

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) มีกรอบแนวคิด ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ที่มุ่งเน้นการพัฒนาภาคการผลิตและบริการให้สามารถแข่งขันได้ เกิดความยั่งยืน ประชาชน มีคุณภาพชีวิต และมีรายได้ที่ดีขึ้น รวมทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน มีแนวทางเสริมสร้างขีดความสามารถการแข่งขันในเชิงธุรกิจของภาคบริการ และ พันธกิจกระทรวงมหาดไทย ข้อ 4. เสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตลอดจนภารกิจอำนาจหน้าที่ของกรมการพัฒนาชุมชน ในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนฐานรากให้มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ รวมทั้งเสริมสร้าง ความสามารถและความเข้มแข็งของชุมชน (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2560)

นโยบายรัฐบาลมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาในเรื่องปากท้องของประชาชนโดยให้ภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการเพื่อให้สอดคล้องกับโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาชุมชนส่งเสริมยกระดับผลิตภัณฑ์ และพัฒนาช่องทางการตลาดที่หลากหลายเพื่อให้ขายได้มุ่งปรับตัวสู่การค้าแบบสากลทำให้ผลิตภัณฑ์ของคนในชุมชนส่วนใหญ่ไม่สามารถแข่งขันได้ต้องออกไปขายสินค้าตามที่ต่างๆ ไม่มีความสุข รายได้ไปตกอยู่แก่ผู้ประกอบการคนเดียว หรือบางกลุ่มเล็กไม่กระจายถึงประชาชนกลุ่มใหญ่ในชุมชนอย่างแท้จริงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนผ่านยุคการผลิตกันขายสินค้า OTOP ออกจากชุมชนเพียงด้านเดียวสู่การเพิ่มช่องทางสร้างรายได้ตามความต้องการ (Demand Driven Local Economy) โดยการขายสินค้า อยู่ในชุมชนที่มาจากการท่องเที่ยว โดยใช้เสน่ห์ ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และความคิดสร้างสรรค์ แปลงเป็นรายได้ ทั้งนี้ครอบครัวและลูกหลานยังอยู่ร่วมกันไม่ต้องแข่งขันนำผลิตภัณฑ์ออกไปขายนอกชุมชนเป็นชุมชนท่องเที่ยวที่เป็นเจ้าบ้านที่ดี ชวนกันคิด ชวนกันทำ ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งมีการเชื่อมโยง เส้นทางท่องเที่ยวระดับชุมชนที่มีเสน่ห์ดึงดูดและมีคุณค่าเพียงพอให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมเยือนและใช้จ่ายเงินในทุกกิจกรรมของชุมชน ซึ่งรายได้จะกระจายอยู่กับคนในชุมชน ทุกคนมีความสุข เป็นการสร้าง ความเข้มแข็งให้กับชุมชน (Strength with in) และเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากอย่างแท้จริง (กรมการพัฒนาชุมชน, 2561, 3)

หนึ่งในเมืองรองที่น่าสนใจที่มีอัตลักษณ์และมีความโดดเด่นทางด้านวัฒนธรรม คือจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งเป็นจังหวัดทางภาคกลางที่มีสถานที่และมีทุนทางวัฒนธรรมอยู่มาก สามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและยังสามารถเป็นทางเลือกให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาสัมผัสถึงมนต์เสน่ห์ทางการท่องเที่ยวได้ อันจะนำมาซึ่งคุณค่าและมูลค่าที่เพิ่มขึ้นในทางเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี จังหวัดสิงห์บุรีเป็นที่รู้จักในฐานะเป็นถิ่นวีรชนคนกล้า โด่งดังด้วยเรื่องราวของชาวบ้านบางระจันที่สละชีพต่อสู้ชาติไทยอย่างหาญกล้า เป็นจังหวัดที่อุดมด้วยอาหารของกินที่สมบูรณ์ รสชาติอร่อย เป็นถิ่นปลา โดยเฉพาะ ปลาช่อนเผา และ แคปลาช่อน กุนเชียงปลา อันลือชื่อ สิงห์บุรี อาจไม่ใช่จังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวเด่นชัดมากนัก ส่วนใหญ่มีแต่วัดวาอารามชมความงามของวัดเก่าแก่โบราณ ไหว้พระเสริมดวงเพื่อเป็นสิริมงคล (สำนักงานจังหวัดสิงห์บุรี, 2562)

บ้านวังฆรณ หมู่ 11 ตำบลโพธิ์ไก่อ อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เป็นหนึ่งในหมู่บ้านที่เข้าร่วมในโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ซึ่งเกิดจากแรงผลักดันจากภาครัฐบาล ผู้นำชุมชน และคนในชุมชนที่ต้องการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการสร้างรายได้ภายในชุมชนที่นอกเหนือจากการขายสินค้า OTOP จากชุมชนเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องการที่จะเพิ่มรายได้ด้วยการเพิ่มช่องทางทางการตลาดในการสร้างรายได้ในระยะยาวร่วมกันระหว่างการขายสินค้าและการท่องเที่ยวภายในชุมชน โดยมุ่งเน้นการขายสินค้าอยู่ภายในชุมชนที่มาจากการท่องเที่ยว ดึงเอาเสน่ห์

ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรมและความคิดสร้างสรรค์ภายในชุมชนให้ออกมาเป็นรายได้ จากการสัมภาษณ์นายอำเภอ และผู้ใหญ่บ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี พบปัญหาดังนี้ (1) ชุมชนต้องการเพิ่มมูลค่า ผลิตภัณฑ์ชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี และ (2) ชุมชนมีความต้องการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการ สร้างตราประจำผลิตภัณฑ์ภายในชุมชนให้มีความเป็นที่จดจำของผู้บริโภค ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ภายในชุมชนล้วนเป็น การผลิตจากวัตถุดิบ แรงงาน และภูมิปัญญาของท้องถิ่น แต่ยังขาดการเพิ่มมูลค่าและพัฒนาทางการตลาด ทำให้ยัง ไม่เป็นที่รู้จักของผู้บริโภคภายนอกชุมชน (สุชาติ ภาเจริญ, และสมศักดิ์ พ่วงเยี่ยม, 2561)

ในการศึกษาครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนตาม แนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี : กรณีศึกษา บ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ตำบลโพนโก อำเภอบางระจัน จังหวัด สิงห์บุรี ซึ่งมีส่วนสำคัญในการช่วยสนับสนุนให้คนภายในชุมชนได้เล็งเห็นความสำคัญของอัตลักษณ์ชุมชนและยังช่วย สนับสนุนให้เกิดการเพิ่มศักยภาพด้านการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีของ จังหวัดสิงห์บุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและอัตลักษณ์ของชุมชน บ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการตลาดของสมาชิกชุมชน บ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี
3. เพื่อหาข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชน ของบ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนตาม แนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี : กรณีศึกษา บ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้นำชุมชน สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านวังขรณ์ หน่วยงานภาครัฐ และนักท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

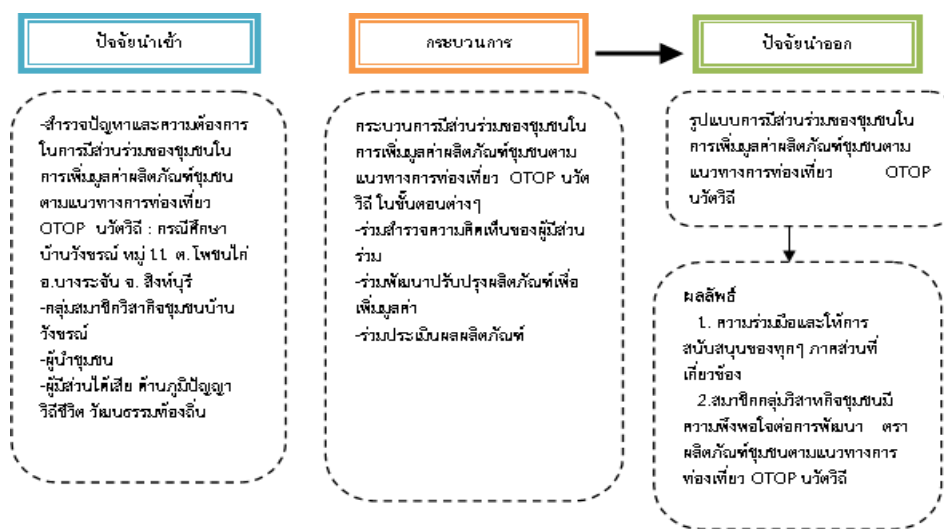
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้แก่ กลุ่มสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจ ชุมชนบ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้า มาท่องเที่ยวในบ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่บ้านวังขรณ์ ดังนั้นจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ โดยใช้สูตรคำนวณแบบ ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของสูตร W.G. cochrane (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

3. ขอบเขตระยะเวลา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี : กรณีศึกษา บ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี มีช่วงเวลาดำเนินการตั้งแต่ ตุลาคม พ.ศ. 2561 ถึง กันยายน พ.ศ. 2562

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี : กรณีศึกษา บ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี เป็นการวิจัยแบบผสมผสานที่มีการใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) โดยผู้วิจัยได้จำแนกการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและอัตลักษณ์ของชุมชน บ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพนโก

อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เพื่อศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี ตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อทบทวนวรรณกรรมสำหรับการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และตัวแปรที่ต้องการศึกษา รวมทั้งสร้างแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมแนวคิดในการวิจัยในหัวข้อเรื่องสภาพปัจจุบันและอัตลักษณ์ของชุมชน บ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

2. ผู้วิจัยศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้แก่ การเก็บข้อมูลภาคสนาม ในพื้นที่จริงจากกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยเฉพาะการสำรวจพื้นที่และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมร่วมกับชุมชน โดยศึกษาสภาพปัจจุบัน ลักษณะทางภูมิศาสตร์ บริบท อัตลักษณ์ และศักยภาพของบ้านวังฆรณ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

2.2 ผู้วิจัยสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) และจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) กับผู้นำชุมชน กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ชาวบ้าน นักท่องเที่ยว และหน่วยงานภาครัฐ

3. โดยใช้การวิเคราะห์ SWOT เพื่อกำหนดจุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาสของชุมชนบ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน บ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อศึกษาค้นคว้าการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนในเรื่องการบริหารจัดการภายในกลุ่มและทางด้านการตลาดของหมู่บ้านวังฆรณ

2. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จัดสนทนากลุ่ม มาจัดทำโครงสร้างของการบริหารจัดการภายในกลุ่มเพื่อเชื่อมโยงการมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบภายในกลุ่ม ของสมาชิกชุมชน

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อหาข้อเสนอแนะทางในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนของบ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชน ของบ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

2. ผู้วิจัยจัดประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็นของสมาชิกชุมชนแนวทางในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชน ของบ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี ทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยนำเสนอผลสรุปจากการวิเคราะห์ SWOT ให้แก่ที่ประชุม และร่วมกันระดมความคิดเห็น เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนของบ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

การวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากสนทนากลุ่มและเวทีชาวบ้าน PAR) โดยการใช้ประชุมกลุ่มเฉพาะ (focus group discussion) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) เพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการภายในกลุ่มและทางด้านการตลาด ผู้วิจัยวิเคราะห์และสังเคราะห์และสรุปข้อมูลทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการจัดกลุ่มเนื้อหาและทำการเชื่อมโยงเนื้อหาแต่ละส่วนเข้าด้วยกันเพื่อหาข้อสรุปในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้ (1) สมาชิกกลุ่มมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการวางแผนออกแบบตราผลิตภัณฑ์ประจำชุมชน และ (2) การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ภายในชุมชนให้อยู่ในระดับที่มีมาตรฐานมากขึ้น

สรุปผลการวิจัย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เรียงลำดับการนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและอัตลักษณ์ของชุมชน บ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ต. โพชนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

จากการสำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนามจากพื้นที่จริงแบบมีส่วนร่วมกับชุมชน พบว่า หมู่บ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ตั้งอยู่ใน ต. โพชนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี เป็นชุมชนที่เปิดให้คนภายนอกสามารถเข้าไปท่องเที่ยวในรูปแบบของการท่องเที่ยวชุมชน ในการเข้าถึงชุมชนสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกสบาย สมาชิกชุมชนมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี สืบเนื่องจากการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและมีผู้นำชุมชนที่มีความความเข้มแข็งในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิกชุมชน ส่งเสริมผลักดันให้คนในชุมชนรักบ้านเกิดร่วมกันลงมือพัฒนาท้องถิ่นให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการเข้าร่วมโครงการ OTOP นวัตกรรม ทำให้เกิดการรวมกลุ่มและการมีส่วนร่วมภายในชุมชนเพื่อเกิดการปรับเปลี่ยนให้ชุมชนมีความพร้อมในการปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายการสร้างชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตกรรม และยิ่งดึงความเป็นอัตลักษณ์ของชุมชนหมู่บ้านวังขรณ์ออกมาในรูปแบบของการนำเสนอ อนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี คงความเป็นหมู่บ้านประวัติศาสตร์ความเป็นมาเก่าแก่ มีวิถีคนภายในชุมชนที่มีความเป็นกัลยาณมิตรเสมือนพี่น้องที่ดีต่อกัน และมีสูตรอาหารไทยโบราณประจำพื้นที่

ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) สำหรับการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตกรรม : กรณีศึกษา บ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ต. โพชนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี ด้วยวิธีการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT analysis) มีรายละเอียดดังนี้

จุดแข็ง

1. บ้านวังขรณ์มีผู้นำชุมชนที่เข้มแข็ง ใฝ่รู้และมีความพยายามในการพัฒนาชุมชนของตนเองให้มีความทันสมัยและเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกับหมู่บ้านอื่นๆ
2. สมาชิกภายในชุมชนบ้านวังขรณ์ มีความรักสามัคคีกัน ร่วมแรง ร่วมใจในการพัฒนาอาชีพพัฒนาหมู่บ้าน
3. กลุ่มสมาชิกมีความพยายามในการเสาะแสวงหาแหล่งขายจากภายนอกเพื่อก่อให้เกิดรายได้ภายในกลุ่มร่วมกัน
4. ผลิตภัณฑ์ของชุมชนบางตัวได้รับการตอบรับจากผู้บริโภค เช่น ปลาตุ๋นย่าง น้ำพริกกะปิ ปูนาทอด ไม้กวาดทางมะพร้าว ข้าวสาร น้ำสมุนไพร เป็นต้น

จุดอ่อน

1. ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายส่วนใหญ่เป็นเพียงลูกค้าภายในชุมชน ยังไม่แพร่หลายสำหรับบุคคลภายนอก
2. ผลิตภัณฑ์ภายในชุมชนยังขาดความสม่ำเสมอในการผลิต เช่น ไม้กวาด ข้าวสาร เป็นต้น
3. บรรจุภัณฑ์ยังขาดมาตรฐาน และตราของผลิตภัณฑ์ชุมชน
4. ยังขาดความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ภายในชุมชนและผลิตภัณฑ์ยังไม่มีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ของผู้ค้ารายอื่นที่มีอยู่ภายในท้องตลาด

โอกาส

1. ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานของภาครัฐภายในจังหวัดสิงห์บุรี
2. วัตถุประสงค์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชนโดยส่วนใหญ่มีอยู่ภายในชุมชน
3. เกิดความหลากหลายในการกระจายอาชีพของคนภายในชุมชน

อุปสรรค

1. กระแสของโครงการ OTOP นวัตกรรมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามสมัยนิยมของผู้บริโภค
2. ข้อจำกัดในด้านของพื้นที่ในการท่องเที่ยวของบ้านวังฆรณ ยังไม่ใช่พื้นที่หลักในการท่องเที่ยวทำให้ไม่เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมากนัก

ตอนที่ 2 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน บ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพชนโก อ. บางระจัน จ.

สิงห์บุรี

1. ผลจากการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบรรจุภัณฑ์และตราผลิตภัณฑ์ประจำชุมชนบ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพชนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี พบว่า สภาพปัญหาของบรรจุภัณฑ์และตราผลิตภัณฑ์ของชุมชน มีรูปแบบในการใช้งานที่ไม่สามารถรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ได้นานเนื่องจากบรรจุภัณฑ์ใช้วัสดุที่ไม่ถูกประเภทของผลิตภัณฑ์ ขาดความทนทานต่อการวางขาย เสียหายง่ายอีกทั้งตราผลิตภัณฑ์ของชุมชนส่วนใหญ่เป็นการใช้ตัวอักษรของชื่อชุมชน ทำให้ไม่สามารถสร้างการจดจำได้ง่าย มีรูปแบบและสีสันทึบตันไม่สะดุดตา จากกระบวนการมีส่วนร่วมในการคิดและพัฒนา รูปแบบของบรรจุภัณฑ์และตราผลิตภัณฑ์ของชุมชน ได้ข้อค้นพบร่วมกันว่ารูปแบบของตราผลิตภัณฑ์ควรมีลักษณะที่สามารถแสดงความเป็นตัวแทนของชุมชน และควรมีลักษณะที่สามารถจดจำและเข้าใจได้ง่ายชัดเจน ตราผลิตภัณฑ์ของชุมชนควรที่จะสามารถนำไปใช้ร่วมกันกับผลิตภัณฑ์ชนิดอื่นๆที่จะผลิตภายในชุมชนในอนาคต



ภาพที่ 2 บรรจุภัณฑ์และตราผลิตภัณฑ์ก่อนการออกแบบ

2. ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาบรรจุภัณฑ์และตราผลิตภัณฑ์แบบมีส่วนร่วมของชุมชน พบว่า สมาชิกชุมชนได้ร่วมกันพัฒนารูปแบบของบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสมกับการใช้งานสามารถป้องกันรักษาผลิตภัณฑ์ การขนย้าย การวาง การบรรจุ ส่วนผลประเมินรูปแบบของตราผลิตภัณฑ์ของชุมชนสมาชิกชุมชนได้มีส่วนร่วมในการออกแบบตราผลิตภัณฑ์ โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบร่วมในการออกแบบประเมินความสวยงามตามความเหมาะสมของการใช้งาน ซึ่งผลที่ได้จากการมีส่วนร่วมของกลุ่มสมาชิกชุมชนที่การร่วมแสดงความคิดเห็น พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ด้านการออกแบบตราผลิตภัณฑ์ชุมชน ให้ความเห็นในภาพรวมว่าการออกแบบสวยงาม

เหมาะสมมีความโดดเด่นสะดุดตา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาการออกแบบช่วยในการจดจำชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และการบ่งบอกความเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด การออกแบบนำเสนอใจสามารถดึงดูดใจและการออกแบบช่วยในการจดจำชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีความพึงพอใจระดับมาก และการออกแบบสามารถใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์ชนิดอื่นภายในชุมชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ



ภาพที่ 2 บรรจุภัณฑ์ ตรายผลิตภัณฑ์หลังการออกแบบ และผลิตภัณฑ์อื่นๆที่ใช้ตราาร่วมกัน

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผลพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์และตรายผลิตภัณฑ์ชุมชน ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ด้านการออกแบบตรายผลิตภัณฑ์ชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการออกแบบสร้างมูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด รองลงมาการบ่งบอกความเป็น อัตลักษณ์ของชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีความพึงพอใจในระดับมาก การออกแบบช่วยในการจดจำชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีความพึงพอใจในระดับมาก การออกแบบสามารถใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์ชนิดอื่นภายในชุมชนได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีความพึงพอใจในระดับมาก การออกแบบนำเสนอใจสามารถดึงดูดใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีความพึงพอใจในระดับมาก และการออกแบบสวยงามเหมาะสมมีความโดดเด่นสะดุดตา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีความพึงพอใจในระดับมากตามลำดับ

ตอนที่ 3 เพื่อหาข้อเสนอแนะทางในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนของบ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ต. โพชนก

อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

จากการวิเคราะห์เพื่อหาข้อเสนอแนะทางในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชน ของบ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ต. โพชนก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี เป็นการชี้ให้เห็นการวิเคราะห์องค์ความรู้ในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชน สามารถเปรียบเทียบและมองเห็นความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ที่ทำขายตามท้องตลาด ฉะนั้นจุดสำคัญในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชน คือต้องมีความแตกต่างและสะท้อนความเป็นลักษณะเฉพาะพื้นที่แล้วนำมาสร้างผลิตภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจตรงตามความต้องการของผู้บริโภค สรุปโดยภาพรวมได้ประเด็นดังนี้

1. คักยภาพภายในชุมชนที่สามารถเชื่อมต่อและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในระดับท้องถิ่น เช่น พัฒนาชุมชน ตลอดจนสามารถสร้างเครือข่ายทางการตลาดตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับจังหวัด ห้างสรรพสินค้าภายในท้องถิ่น

เนื่องจากในปัจจุบันมีหน่วยงานเข้ามาช่วยเหลือชุมชน สนับสนุนให้เป็นชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีของจังหวัดสิงห์บุรี เป็นต้น ผู้นำชุมชนได้ผลักดันให้ชุมชนบ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพชนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี ได้รับคัดเลือกให้ดำเนินโครงการสัมมนาฯต่างๆ เพื่อการมุ่งเน้นการยกระดับเศรษฐกิจฐานราก สร้างรายได้แก่ชุมชน เช่น โครงการไม้กวาดบ้านวังฆรณ โครงการตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ผ่านการฝึกปฏิบัติให้เกิดผลจริง ความสำเร็จในเบื้องต้นเกิดขึ้นจากความสามัคคีภายในชุมชนที่ต้องการให้คนภายในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และยังต้องการนำเสนออาหารและผลิตภัณฑ์ภายในท้องถิ่นและยังพร้อมสำหรับการให้ความร่วมมือในการพัฒนาและเพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์ภายในชุมชน เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสมาชิกภายในชุมชนมองเห็นความสำคัญของการรวมกลุ่มแบบมีส่วนร่วม การนำผลิตภัณฑ์ภายในชุมชนมาสร้างความเป็น อัตลักษณ์เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีของจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อเป็นการสร้างจุดเด่นหรือความแตกต่างจากตลาดภายนอกและเพื่อให้เกิดการจดจำอัตลักษณ์ของชุมชนบ้านวังฆรณ

2. สมาชิกภายในชุมชนมีแนวคิดในการมีส่วนร่วมในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนให้ไปในทิศทางเดียวกัน พบว่าสมาชิกภายในชุมชนบ้านวังฆรณ ส่วนใหญ่มีอาชีพทำไร่ ทำนา ยังไม่ได้มีอาชีพอื่นที่ชัดเจน ที่ผ่านมามีได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานของภาครัฐบาล เช่น ธนาคารเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานพัฒนาชุมชน การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) เป็นต้น โดยเข้ามาส่งเสริมให้สมาชิกประกอบอาชีพ การเลี้ยงปลา การเลี้ยงปูนา การทำปุ๋ย การทำไม้กวาด การแปรรูปน้ำสมุนไพร เป็นต้น แต่ในการสนับสนุนดังกล่าวสมาชิกภายในชุมชนก็ยังไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เนื่องจากยังขาดการเพิ่มมูลในตัวของผลิตภัณฑ์ที่เป็นวัตถุดิบภายในชุมชน จากการรวบรวมข้อมูลทำให้พบว่าภายในชุมชนมีวัตถุดิบประเภทของผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ เช่น กล้วย ดอกกระเจียว ใบเตย มะพร้าว ข้าว ทางกลุ่มและผู้วิจัยได้มีการรวบรวมความคิดเห็นในการที่จะเพิ่มมูลค่าจากผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในท้องถิ่นเนื่องจากผลิตภัณฑ์ดังกล่าวสมาชิกภายในชุมชนเพียงแค่เก็บมาขายให้กับสมาชิกภายในชุมชนทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอ และผู้วิจัยได้พบว่าสมาชิกภายในชุมชนได้พูดถึงอัตลักษณ์ของชุมชนบ้านวังฆรณในเรื่องการมีฝีมือในการทำอาหารพื้นถิ่น รสชาติของอาหารเป็นที่ถูกใจของคนที่อยู่ในชุมชนและชุมชนใกล้เคียงเวลาที่มีการจัดงานต่างๆ จึงทำให้สะท้อนถึงความแตกต่างด้านทักษะในการทำอาหารและผู้วิจัยต้องการผนวกความเป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมที่สืบทอดต่อกันมาเพื่อให้เกิดการพัฒนาเพิ่มมูลค่าให้แก่ตัวผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดการยอมรับและให้มีความเป็นมาตรฐานเพื่อจำหน่ายภายนอกชุมชนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของการจัดทำแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ที่ทางภาครัฐบาลสนับสนุนให้ชุมชนนำสินค้าทางภูมิปัญญาและวัฒนธรรมที่มีความเป็นเอกลักษณ์ และการร่วมมือกันในทุกภาคส่วนเพื่อผลักดันให้แต่ละชุมชนมีผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นอัตลักษณ์ของตนเอง คณะผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมชุมชนที่ผ่านการแปรรูปจนกลายเป็นสินค้าของชุมชนและสามารถนำไปออกงานในระดับจังหวัดได้ ได้แก่ น้ำสมุนไพร ปลาตากแห้งสมุนไพร กล้วยแปรรูป น้ำพริกกะปิ ปูนาทอดสมุนไพร และข้าวบรจุจุก เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี : กรณีศึกษา บ้านวังฆรณ หมู่ 11 ต. โพชนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี พบว่า หมู่บ้านวังฆรณมีการรวมตัวกันของคนภายในชุมชนเพื่อทำการผลิตสินค้าประจำชุมชนและการส่งเสริมการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีประจำชุมชน ซึ่งผลิตภัณฑ์ของชุมชนยังขาดความเป็นอัตลักษณ์ประจำพื้นถิ่น การออกแบบยังไม่เป็นที่น่าสนใจขาดความสม่ำเสมอในการผลิต ซึ่งสอดคล้องกับ ปัญญาชน รัตนพรพรรัตน์ (2557) ที่กล่าวว่า การออกแบบบรรจุภัณฑ์แบบง่าย ๆ จะทำ

ให้ผลิตภัณฑ์ขาดความน่าเชื่อถือ และไม่เป็นที่ยอมรับในสายตาของผู้บริโภค หากว่าความต้องการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าควรสะท้อนถึงความเป็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่น ซึ่งในการพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยการออกแบบตราผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ของกลุ่มแบบมีส่วนร่วมจากสมาชิกในกลุ่มและผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกๆขั้นตอน

บ้านวังขรณ์ กลุ่มสมาชิกมีความพึงพอใจมากที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาและวิเคราะห์ตราผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม ซึ่งสอดคล้องกับ ศศิพร ต่ายคำ และคณะ (2557) ที่กล่าวว่า การพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์เพื่อเพิ่มมูลค่าของวิสาหกิจชุมชน ได้เกิดจากการระดมสมองของคนภายในชุมชนและผ่านการรับรองรูปแบบจากคนภายในชุมชน และการประเมินผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์และการสร้างมูลค่าเพิ่มผู้ประกอบการมีความพึงพอใจที่วิสาหกิจชุมชนสามารถนำทรัพยากรภายในท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์และภูมิปัญญาท้องถิ่นนำมาผสมผสานให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์ต้นแบบผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจต่อรูปแบบทุกด้าน ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนได้นำเอาวิธีการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ตามรูปแบบผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์เพื่อเพิ่มมูลค่าของวิสาหกิจชุมชนไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์หรือการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ต่อไป ในส่วนของผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากต่อการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า ซึ่งสอดคล้องกับ จิตติมา เสือทองและคณะ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ขนมทองพับ กลุ่มสตรีแม่บ้านเขียวขจี จังหวัดนนทบุรี เพื่อพัฒนาบรรจุภัณฑ์ของกลุ่มสตรีแม่บ้านเขียวขจี จังหวัดนนทบุรี และเพื่อประเมินความพึงพอใจบรรจุภัณฑ์ทองพับ กลุ่มสตรีแม่บ้านเขียวขจี จังหวัดนนทบุรี ในครั้งนี้มีความพึงพอใจมากต่อการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ขนมทองพับและทำให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตราสัญลักษณ์ประจำผลิตภัณฑ์ ว่าควรทำการพัฒนาตราสัญลักษณ์ประจำผลิตภัณฑ์ควบคู่ไปกับการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ด้วย และในด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลภายนอกชุมชนนั้นสมาชิกชุมชนมีความเห็นตรงกันจากการสัมภาษณ์ถึงการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายในทุกรูปแบบให้มีจำนวนช่องทางที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับรัตนลวดิ โปสุวรรณ และวิศาล บุญประกอบ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์มีดและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายด้วยวิธี E-Commerce : ชุมชนล้านใหม่ พบว่าการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้อยู่ในความต้องการของผู้บริโภคและเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ด้านรูปลักษณ์ให้ตรงต่ออัตลักษณ์ของชุมชนยังต้องเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายทางการตลาดเพิ่มขึ้นเพื่อการขยายตลาดในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ข้อเสนอแนะทั่วไปการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนตามแนวทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี : กรณีศึกษาบ้านวังขรณ์ หมู่ 11 ต. โพนโก อ. บางระจัน จ. สิงห์บุรี

(1) การมีส่วนร่วม ได้แก่

1) ภายในชุมชนควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการรองรับนักท่องเที่ยว และการมีข้อตกลงสำหรับการบริหารงานในรูปแบบการตลาดการปฏิบัติตามกฎการบริหารจัดการด้านการตลาด เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในการขายภายในตลาดและควรมีกติกากำหนดวันเปิด-ปิด การขายที่แน่นอนเพื่อแจ้งให้ทุกคนทราบล่วงหน้า

2) ควรมีการวางแผนเรื่องกฎระเบียบระเบียบภายในชุมชนร่วมกันตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ตลาดแหล่งท่องเที่ยวชุมชนในเรื่องของการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมภายในชุมชน ปัญหาขยะ ปัญหาเวรยามสำหรับการจัดการขยะภายในชุมชนและแหล่งท่องเที่ยว

(2) การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชน ได้แก่

1) ควรมีผู้ดูแลระบบการขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ จะทำให้การขายผลิตภัณฑ์ชุมชนมี ยอดขายเพิ่มขึ้น

2) ควรมีการติดต่อสอบถามเพิ่มเติมในการนำสินค้าไปวางขายตามศูนย์กระจายสินค้าประจำ จังหวัด ห้างสรรพสินค้าท้องถิ่น หรือร้านขายของที่ระลึกเพื่อที่จะสามารถทำให้ขยายตลาดได้มากขึ้น

3) ควรมีการตรวจสอบ แก้ไข เปลี่ยนแปลง พัฒนา ผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ

4) ควรมีการจัดทำสื่อมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่แสดงอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของชุมชน สินค้าชุมชน และ

วิถีชีวิตชุมชนที่โดดเด่นและแตกต่างจากที่อื่นๆ และควรมีการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ที่เป็นปัจจุบันเสมอๆ

5) ควรรหาพันธมิตรกับชุมชนอื่นๆ ในบริเวณที่มีความใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและ บูรณาการการท่องเที่ยว และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน

1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(1) ควรจัดให้มีหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ สำหรับการให้ความรู้ ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้ คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ชุมชนเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ และการสร้างนวัตกรรมทางการ ผลิตใหม่ๆ เพื่อการเตรียมความพร้อมต่อการพัฒนาตลาดในอนาคต

(2) ควรจัดให้มีการจัดอบรมพัฒนาถ่ายทอดความรู้ เพื่อเพิ่มทักษะการเป็นเจ้าบ้านที่ดีสำหรับการ ท่องเที่ยวโดยชุมชน เช่นหลักสูตรนักเล่าเรื่องชุมชน

(3) ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการสร้างเครือข่ายเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริมและแนะนำระหว่างชุมชน

1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรติดตามและประเมินผลการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน

(2) ควรศึกษาผลกระทบของการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยชุมชนได้รับผลกระทบทางด้านใดบ้าง

(3) ควรศึกษาขีดความสามารถของชุมชนในการพัฒนาปรับปรุง ต่อยอดการแปรรูปผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อการขยายฐานการผลิตและการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์เพื่อมากขึ้นและ

(4) ควรศึกษาช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้นเพื่อขยายตลาดในอนาคตและยังเป็นการสร้างรายได้เพิ่มให้แก่ คนในชุมชน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.(2560). ยุทธศาสตร์เกษตรและสหกรณ์ ระยะ

20 ปี (พ.ศ.2560 –2579) และแผนพัฒนาการเกษตรในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 –2564). กรุงเทพฯ : สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.

กรมการพัฒนาชุมชน. (2561). หลายเส้นทาง หลากผลิตภัณฑ์: คู่มือการดำเนินงานโครงการหมู่บ้าน OTOP เพื่อ

การท่องเที่ยว (OTOP Village) 8 เส้นทาง. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.

จิตติมา เลือทอง มัทนา โมรากุล และวรฤทัย หาญโชติพันธุ์. (2555). การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ชุมชน

ทองพับ กลุ่มสตรีแม่บ้าน เขียวขจี จังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ปัทมณัฏฐ ธนัทพรธรัตน์ และฉันทนา สุรัสวดี. (2557). *การพัฒนาารูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชนโดยใช้วิธีการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม กรณีศึกษา : ผลิตภัณฑ์ของใช้ในครัวเรือน บ้านคลองเคื่อพัฒนา ตำบลท่ามะนาว อำเภอยะบะดี จังหัดลพบุรี*. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- รัตน์ลวดี โปสุวรรณ และวิศาล บุญประกอบ. (2553). *การพัฒนาารูปแบบผลิตภัณฑ์มีดและเพิ่มช่องทาง การจำหน่ายด้วยวิธี E-commerce : ชุมชนบ้านใหม่ เพชรบูรณ์*. : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- สมศักดิ์ พวงเยี่ยม. (2561, กรกฎาคม 6). ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 11 บ้านวังขรณ์ ตำบลโพชนโก อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. สัมภาษณ์.
- สำนักงานจังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดสิงห์บุรี. (2561). *วันเดียวเที่ยวสิงห์บุรี*. สืบค้น ตุลาคม 30, 2561, จาก http://www.singburi.go.th/_2017/travel_activity/detail/1.
- สุชาติ ภาเจริญ. (2561, กรกฎาคม 6). นายอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. สัมภาษณ์.
- ศศิพร ตายคำ. (2557). *การพัฒนาารูปแบบผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์เพื่อเพิ่มมูลค่าของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดราชบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons. Inc.

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

Service Quality of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri Branch

สุวรรณี เียนรักศรี

Suwannee Yenruksree

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Master of Political Science, Stamford International University

E-mail: suwannee_yen@hotmail.com

บทคัดย่อ

Received: February 27, 2019

Revised: June 15, 2019

Accepted: June 18, 2019

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา(1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี (2) ระดับปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี (3) ความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล ระหว่างปัจจัยในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี จำนวน 138 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (2) ปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ความเชื่อมั่นของบุคลากรในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ประเภทของการให้บริการ ระเบียบกฎหมาย และสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ปัจจัยในการให้บริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านประเภทของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ และ ด้านระเบียบกฎหมาย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ปัจจัยในการให้บริการ, สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

Abstract

This research aimed to study (1) the service quality level of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, Pranburi branch. (2) factors of service provision of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri branch. (3) the causal relationship between the factors of service and service quality level of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, Pranburi branch. The sample group used in this research were 138 of the people who use the service at Pranburi, PrachuapKhiri Khan Province branch offices. Descriptive Statistics were percentage, mean, standard deviation Inferential Statistics was multiple regression analysis.

The results of the research showed that; (1) overall quality of service of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri branch has a high level of service quality. When considering each aspect, it was found that the service quality is at a high level sorted by order as follows: on-going service, equal service provision, on-time service, advanced services and adequate service (2) the service factor of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri branch, showed that the overall service was at a high level. When considering each aspect, it was found that there is a high level of service provided in the following order: the confidence of personnel in providing services, service process, type of service, legal regulations and facilities (3) service factors in overall, there is a causal relationship with service quality of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri branch. When considering each aspect, it was found that service factor of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, Pranburi branch, service process, the type of service, facilities In terms of confidence, service and legal regulations showed a causal relationship with the quality of service of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, Pranburi branch at the level of 0.001.

Keywords: Service Quality, Factors of service, PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri Branch.

ความสำคัญและปัญหา

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการออกหนังสือแสดงสิทธิ และให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีวิสัยทัศน์ คือเป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินแห่งชาติและแผนที่แห่งชาติสู่บริการที่เป็นเลิศ และมีพันธกิจ ได้แก่ พัฒนาระบบฐานข้อมูลแผนที่และข้อมูลที่ดิน เพื่อสนับสนุนการถือครองที่ดินและการใช้ประโยชน์ให้สอดคล้องตามเกณฑ์การผังเมือง ตลอดจนการเพิ่มความสามารถในการจัดการเก็บรายได้ของท้องถิ่น บริการจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตลอดจนให้บริการจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด มีเจตนารมณ์ในการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใสมีคุณธรรม มีความยึดมั่นที่จะรับผิดชอบต่อประชาชน สังคม และผู้มีส่วนได้เสีย (อรพรรณ ชมชื่น, 2554, 1)

สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี สังกัดกรมที่ดิน ได้จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เดิมอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ได้ตั้งเป็นสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2551 โดยมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 2 อำเภอ คือ อำเภอปราณบุรีและอำเภอสามร้อยยอต ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาเหตุที่ต้องแยกมาจากสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน นั้น เนื่องจากปริมาณงานและเอกสารสิทธิ์ที่เพิ่มมากขึ้น การบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี แบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน และฝ่ายรังวัด (สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี, 2551, 2)

จากอดีตที่ผ่านมาสำนักงานที่ดินสาขาทั่วประเทศ ประสบปัญหาในการให้บริการอย่างมาก เนื่องจากกรมที่ดินนั้นเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีสายบังคับบัญชาที่ซับซ้อนบุคลากรไม่เพียงพอ การดำเนินการสั่งการต่าง ๆ ต้องผ่านเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายและมีขั้นตอนในการปฏิบัติมาก เช่น การดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน จะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาจากเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ เจ้าหน้าที่ตรวจอาชญากรรม เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่งานผู้จดทะเบียน เป็นต้น ซึ่งแต่ละขั้นตอนนั้นมีกฎระเบียบ วางแนวทางไว้อย่างเข้มงวดรัดกุมชัดเจน ประกอบกับเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและความชำนาญในงานที่แตกต่างกันด้วยนั้น ทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับที่ดินไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานนอกเหนือไปจากกฎระเบียบที่ตราไว้ได้ ทั้งยังมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในเรื่องของความล่าช้าในการทำงานของเจ้าหน้าที่ หรือกระบวนการตรวจสอบต่าง ๆ การเลือกปฏิบัติ การไม่เปิดเผยข้อมูล ความไม่โปร่งใสในการให้บริการ การชี้แจงไม่ชัดเจน การสื่อสารไม่ตรงกัน เป็นต้น (กรรณิการ์ จันทราสุทธิ, 2550, 1)

จากข้อมูลผลการตรวจราชการ การดำเนินงานตามแผนงานด้านทะเบียนและรังวัดที่ดิน ที่บริการให้แก่ประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาปราณบุรี ณ วันที่ 30 เมษายน 2560 ฝ่ายทะเบียนสรุปได้ดังนี้ งานค้ำยกมาก่อนปีงบประมาณ 2559 จำนวน 550 ราย งานเสร็จปีงบประมาณ 2559 จำนวน 185 ราย งานค้ำยกเหลือปีงบประมาณ 2559 365 ราย งานเกิดปีงบประมาณ 2560 จำนวน 7,935 ราย งานเสร็จปีงบประมาณ 2560 จำนวน 7,712 ราย งานค้ำยกปีงบประมาณ 2560 คงเหลือจำนวน 588 รายรวมงานค้ำยกทั้งหมด จำนวน 953 ราย ฝ่ายรังวัดสรุปได้ดังนี้ งานค้ำยกมาก่อนปีงบประมาณ 2559 จำนวน 854 ราย งานเสร็จปีงบประมาณ 2559 จำนวน 233 ราย งานค้ำยกเหลือปีงบประมาณ 2559 จำนวน 621 ราย งานเกิดปีงบประมาณ 2560 จำนวน 1,037 ราย งานเสร็จปีงบประมาณ 2560 จำนวน 434 ราย งานค้ำยกคงเหลือปีงบประมาณ 2560 จำนวน

603 รวบรวมงานค้างฝ่ายรังวัดทั้งหมด จำนวน 1,224 ราย จากรายงานผลการตรวจราชการดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ปริมาณงานค้างของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีปริมาณงานค้างที่ค่อนข้างสูงเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและกรมที่ดิน ซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ด้วยนั้น (สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาปราณบุรี, 2560, 1 – 6)

จากปัญหาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งว่าจะต้องศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ ต่อประชาชน สังคม และสำนักงานที่ดินโดยตรง ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศชาติต่อไปด้วย และจะเป็นประโยชน์ในด้านวิชาการและด้านการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวคิดด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของกรมที่ดิน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในการให้บริการ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

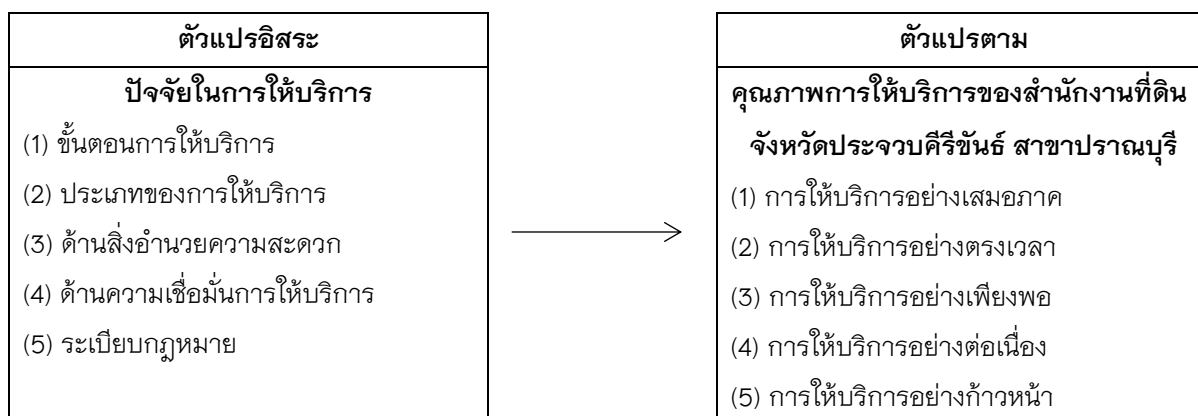
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผล ระหว่างปัจจัยในการให้บริการ กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับประเภทการให้บริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น
7. แนวคิดเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประยุกต์ในการสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยในการให้บริการ ได้แก่ (1) ขั้นตอนการให้บริการ คอตเลอร์ มาจากแนวคิดของ(Kotler, 2012, 105) (2) ประเภทของการให้บริการ มาจากแนวคิดของ รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์ (2551, 15 – 18) (3) สิ่งอำนวยความสะดวก มาจากแนวคิดของ สุรเชษฐ์ เชษฐมาสและศิริลักษณ์ ปิ่นเกสร (2535, 8 – 15) (4) ความเชื่อมั่นการให้บริการ มาจากแนวคิดของ มัวร์แมน, ซอลท์แมน เดสฟานเด (Moorman, Zaltman and Desphande, 1992) และ (5) ระเบียบกฎหมาย มาจากแนวคิดของ ราชกิจจานุเบกษา (2558, 2 – 8)

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ได้แก่ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการอย่างตรงไปตรงมา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าประยุกต์มาจากแนวคิดของ มิลส์เล็ตต์ (Millett, 1954, 397 – 400)

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ช่วงเดือน มีนาคม 2561 ถึง สิงหาคม 2561 จำนวน 8,857 คนกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Samuel B.Green(1991,p.109–110) ได้กลุ่มตัวอย่าง 138 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Random Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยในการให้บริการ ประกอบด้วย (1) ขั้นตอนการให้บริการ (2) ประสิทธิภาพของการให้บริการ (3) สิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และ (5) ระเบียบกฎหมาย ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

ค่าคะแนน	5	หมายถึง	ระดับการให้บริการมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	หมายถึง	ระดับการให้บริการมาก
ค่าคะแนน	3	หมายถึง	ระดับการให้บริการปานกลาง
ค่าคะแนน	2	หมายถึง	ระดับการให้บริการน้อย
ค่าคะแนน	1	หมายถึง	ระดับการให้บริการน้อยที่สุด

เกณฑ์สำหรับการแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการโดยวิจิต อุ้ยอัน (2548, 81) ได้กำหนดแบ่งออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตร คำนวณพิสัย (range) ดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีการให้บริการมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีการให้บริการมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีการให้บริการปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีการให้บริการน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ประกอบด้วย (1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (2) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา (3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีจำนวน 25 ข้อ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นการสอบถามระดับคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

ค่าคะแนน	5	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการมาก
ค่าคะแนน	3	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง
ค่าคะแนน	2	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย
ค่าคะแนน	1	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

เกณฑ์สำหรับการแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยวิจิต อุ้ยอัน (2548, 81) ได้กำหนดแบ่งออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตร คำนวณพิสัย (range) ดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง ตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเชิงเนื้อหา รวมถึงภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแล้วนำมาปรับปรุง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence : IOC) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, 249)

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยวิธีคิดคะแนน คือ

+ 1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิระบุข้อคำถาม (ประเด็นการสัมภาษณ์) นั้น “ใช้ได้” คือ เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

0 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิ “ปรับปรุง” ว่าข้อคำถามนั้นเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่

-1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิระบุข้อคำถามนั้น “ใช้ไม่ได้” คือ ไม่เหมาะสมและไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้ จากการคำนวณหาค่า IOC ครั้งนี้ ได้เท่ากับ 1.00

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try – Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยกลุ่มบุคคลที่ทดลองใช้แบบสอบถามครั้งนี้เป็นประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.957 ดังนี้

สูตรการคำนวณค่าความเชื่อมั่นดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

α = ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อทั้งหมดในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนในแบบสอบถามแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนในแบบสอบถามทั้งฉบับ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้ายเพื่อตรวจสอบและแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์แล้วมาลงเลขรหัส (Code)

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบคำถามให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการและวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลและเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแบ่งสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. ส่วนข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถาม แล้วจึงทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Technique)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.62) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.64) ด้านการให้บริการอย่าง

ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.63) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.64) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.58)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

พบว่า ปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ในภาพรวมมีการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ความเชื่อมั่นของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.61) ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.60) ประเภทของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.61) ระเบียบกฎหมาย ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.63) และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.61)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

ปัจจัยในการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี				
	B	S.E.	สปส.Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.417	0.163	–	2.560**	0.012
1. ขั้นตอนการให้บริการ	0.646	0.054	0.715	11.912***	0.000
2. ประเภทของการให้บริการ	0.660	0.050	0.748	13.161***	0.000
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	0.639	0.052	0.723	12.206***	0.000
4. ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	0.701	0.045	0.798	15.419***	0.000
5. ระเบียบกฎหมาย	0.702	0.043	0.814	16.354***	0.000

หมายเหตุ * $P \leq 0.05$ $R^2 = 0.769$

** $P \leq 0.01$ R^2 ปรับ = 0.766

*** $P \leq 0.001$ $F = 450.196$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี โดยพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 76.60 – 76.80 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ ระเบียบกฎหมาย ($\beta_{\text{ระเบียบกฎหมาย}} = 0.814$, $P < 0.001$) ความเชื่อมั่นในการให้บริการ ($\beta_{\text{ความเชื่อมั่นในการให้บริการ}} = 0.798$, $P < 0.001$) ประเภทของการให้บริการ ($\beta_{\text{ประเภทของการให้บริการ}} = 0.748$, $P < 0.001$) สิ่งอำนวยความสะดวก

($\beta_{\text{สิ่งอำนวยความสะดวก}} = 0.723, P < 0.001$) และขั้นตอนการให้บริการ ($\beta_{\text{ขั้นตอนการให้บริการ}} = 0.715, P < 0.001$) กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ระเบียบกฎหมาย ความเชื่อมั่นการให้บริการ ประเภทของการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ

จากตาราง 1 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \hat{Y} &= b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 \\ &= 0.417 + 0.646 (\text{ขั้นตอนการให้บริการ}) + 0.660 (\text{ประเภทของการให้บริการ}) + 0.639 (\text{สิ่งอำนวยความสะดวก}) \\ &\quad + 0.701 (\text{ความเชื่อมั่นการให้บริการ}) + 0.702 (\text{ระเบียบกฎหมาย}) \end{aligned}$$

อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี สามารถแยกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีการทำงานตามผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่พักหรือเว้นงานไว้เพื่อไปทำงานอื่นก่อนที่งานบริการจะแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเตรียมตัวให้บริการตลอดเวลา สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้เป็นอย่างดี และให้บริการด้วยความเต็มใจ แม้เกินเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน สอดคล้องกับแนวความคิดของ มิลล์เลตต์ (Millett, 1954, 397 – 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความ พยายามของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกอร วิเศษสงวน (2554, 139 – 140) วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ : กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า มีการแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ทราบภายในกำหนด อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนัสชนก แซ่มชัย (2556 : 16 – 18) วิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนคร) จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า มีการให้บริการโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีวินัยในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้บริการโยใช้มาตรฐานเดียวกัน มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างเป็นระบบ ให้การบริการที่ตรงกับความต้องการกับประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการ รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่กับประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการ สอดคล้องกับแนวความคิดของ มิลล์เลตต์ (Millett, 1954 : 397 – 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการ

สาธารณะไว้ว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนัสชนก แซ่มชัย (2556 : 16 – 18) วิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานีให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกเชื้อชาติศาสนาเพศเป็นชั้นสีผิว ฯลฯ ค่าบริการตามลำดับก่อนและหลังมีความเที่ยงตรงในการให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจทำงานให้สำเร็จและมีคุณภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกกร วิเศษสงวน (2554 : 139 – 140) วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ: กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามกฎระเบียบของกรุงเทพมหานครอย่างยุติธรรม

3. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอยู่ตลอดเวลาประชาชนได้รับการบริการในทันทีที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ มีการให้บริการต่อเนื่อง ไม่พักเที่ยงก่อนหรือไม่เลิกงานก่อน จนกว่างานจะเสร็จมีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม รวมถึงมีการแก้ไขปัญหากรณีที่เวลาให้บริการเกินกว่าที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ มิลล์เลตต์ (Millet, 1954, 397 – 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกกร วิเศษสงวน (2554, 139 – 140) วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ : กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ทันทีที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนัสชนก แซ่มชัย (2556, 16 – 18) วิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี มีแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องทุกข์จัดทำไว้อย่างเป็นระเบียบพร้อมให้บริการ มีระบบการให้บริการขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการอย่างเป็นระบบมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้ มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน

4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีระบบ landsmaps เพิ่มความสะดวกในการหาตำแหน่งที่ดิน มีระบบ Landsfax เพิ่มความสะดวกในการให้บริการ มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมชำระภาษีเงินได้ ชำระค่าธรรมเนียม ชำระอากร ชำระภาษีธุรกิจเฉพาะ มีระบบหาตำแหน่งที่ดิน ดูราคาประเมิน ค่าใช้จ่ายในการรังวัด ค่าใช้จ่ายในการโอนกรรมสิทธิ์ ให้บริการ รวมถึงมีการรังวัดด้วยระบบดาวเทียม ลงระวางแผนที่ดิจิทัล สอดคล้องกับแนวความคิดของ มิลล์เลตต์ (Millet, 1954, 397 – 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกพร วิเศษสงวน (2554, 139 – 140) วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการร้องทุกข์ให้ประชาชนทราบ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนัสชนก แซ่มซ้อย (2556, 16 – 18) วิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บริเวณอาคาร สถานที่ให้บริการ สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมในการให้บริการ การให้บริการทันต่อการรับบริการ มีที่นั่งพักให้ผู้ใช้บริการอย่างพอเพียง สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมในการให้บริการ

5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีการจัดช่องทางให้บริการแบบแบ่งประเภทงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละประเภทเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชนผู้มาใช้บริการ หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการบริการที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนนั้นเพียงพอ รวมถึงสถานที่ที่ให้บริการ มีความเพียงพอ สอดคล้องกับแนวความคิดของ มิลล์เลตต์ (Millet, 1954, 397 – 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the right geographic allocation) มิลเลท (Millet) เห็นว่าความเสมอภาพหรือการตรงเวลาจะไม่ได้มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกพร วิเศษสงวน (2554, 139 – 140) วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ : กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือสถานที่รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

ปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

จากผลการวิจัยปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี สามารถแยกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นการให้บริการ พบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ซื่อสัตย์ จริงใจ ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สอดคล้องกับแนวคิดของ มัวร์แมน, ซอลท์แมน, เดสฟานเด (Moorman, Zaltman and Desphande, 1992: 6 – 7) กล่าวว่า สิ่งสำคัญ 2 ประการของความเชื่อมั่นคือเป็นลักษณะของความไว้วางใจของผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการที่มีความสำคัญอย่างสูงสุดต่อองค์ประกอบของความสม่ำเสมอ ซิตความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความเอื้อเฟื้อและความเมตตา กรุณา สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศศิกัญจน์ พรหมนิวาส (2556, 323) วิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในด้านความเชื่อถือในผู้ให้บริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่และหน้าที่มากที่สุด อีกทั้งยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยฤทธิ์ กล่อมใจ (2559, 139) วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทุมวรรณ สิ้นสิ้น (2560, 130) วิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การที่ประชาชนในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เข้ามาใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี เกิดจากกิจกรรม กระบวนการ หรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น ที่มีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง สามารถอำนวยความสะดวก ได้ตรงกับความต้องการหรือปัญหาของผู้มารับบริการ โดยการบริการต้องเป็นไปด้วยความถูกต้องจริงใจ ซื่อตรง เสมอภาค และยุติธรรม ซึ่งการบริการที่ดีจะสามารถแก้ไขปัญหาให้คลี่คลายหรือตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้เกิดความรู้สึก มีความสุข สมหวังดังที่คาดหวังไว้ เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ

2. ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีการติดป้ายบอกขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละประเภท และอธิบายขั้นตอนการให้บริการ โดยให้บริการได้อย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน ถูกต้อง เข้าใจง่าย รวมถึงมีขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 2012, 105) ได้กล่าวถึงกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบง พาณิชนผล (2555, 64) การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียวลิ่งส์กรณีศึกษา, การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิ่งส์ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า

รถแอร์พอร์ทเร็ววลิงค์ มีความปลอดภัยในการให้บริการ และมีความถี่ในการออกรถ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยฤทธิ์ กล่อมใจ (2559, 139) วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวีซ่า และใบอนุญาตทำงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกความคิดเห็นในคุณภาพบริการของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ในด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ประเด็นระยะเวลา และขั้นตอนการบันทึกข้อมูลมีความเหมาะสม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร (2558, 22 – 26) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน ในแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน เกณฑ์ระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง มีขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม รวดเร็ว ทั้งนี้ ช่องทางความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

3. ประเภทของการให้บริการ พบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีการจำแนกประเภทการให้บริการไว้อย่างชัดเจน มีการแสดงรายละเอียดของการให้บริการแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีการแบ่งประเภทงานในการให้บริการนั้นเหมาะสม การให้บริการแต่ละประเภทเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบ และร้องเรียนได้ รวมถึงการให้บริการแต่ละประเภทมี เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ ใช้เวลาใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับแนวคิด รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, 15 – 18) ได้กล่าวถึงประเภทของการบริการจำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) การบริการหลัก (Core Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ ตรงหน่วยงาน เช่น ในธุรกิจโรงแรม การบริการหลัก คือ การให้บริการห้องพัก ซึ่งหมายถึง การจัดห้องพักที่เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อน สำหรับในธุรกิจการบิน การบริการหลัก คือ การให้บริการขนส่งทางอากาศ ซึ่งหมายถึง การนำผู้โดยสารเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งโดยจัดที่นั่งบนเครื่องบินให้ เป็นต้น (2) การบริการที่คาดหวัง (Expected Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับนอกเหนือจากการบริการหลัก และ (3) การบริการพิเศษเพิ่มเติม (Exceeded Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังมาก่อนว่าจะได้รับ แล้วเมื่อได้รับแล้วทำให้เกิดความประทับใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรี ตราฐวนิช (2560, 156) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการให้บริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ด้านประเภทการให้บริการ ภาพรวมมีการส่งผลต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพการให้บริการ เกิดจากปัจจัยความพร้อมที่จะก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการทั้งการมีกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รูปแบบการให้บริการที่ดี ประเภทการให้บริการเหมาะสม และความคาดหวังที่ตอบสนองผู้รับบริการได้ดี รวมถึงปัจจัยความประสงค์ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีที่ก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการนั้นจะต้องได้รับ ขั้นตอนการให้บริการ ประเภทการให้บริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยจูงใจ สนับสนุน หรือผลักดันให้ศูนย์ การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ระเบียบกฎหมาย พบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีนโยบายการบริหารหน่วยงานที่มุ่งให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน มีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับกฎหมายที่ดินสำหรับประชาชน มีการประกาศคู่มือกฎหมายที่ดินสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการให้ข้อมูลเรื่องรับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็น ศูนย์กลางในการรับคำขอ และค่าธรรมเนียม รวมทั้งค่าธรรมเนียม และมีหน้าที่ในการให้ ข้อมูลและชี้แจงในข้อข้องใจต่าง ๆ ตลอดจนการให้ทราบถึงสิทธิที่จะได้รับหรือสิทธิที่จะต้องเสียไปในการทำนิติกรรมนั้น สอดคล้องกับแนวคิด พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558(2558, 2 – 8) กล่าวถึง การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ มาตรา 7 ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือ หลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมา ยื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้ คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และ เผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรสวรรค์ สุดดี (2557, 174) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลกุฎปลาต อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุง ภาษีท้องถิ่น เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นที่มีความรู้ความชำนาญ อธิบายกฎระเบียบและข้อปฏิบัติการชำระภาษีได้อย่างถูกต้อง เทศบาลมีความยุติธรรมในการ ประเมินภาษีบำรุงท้องถิ่นอย่างเหมาะสม เทศบาลมีการกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีบำรุงท้องถิ่นที่แน่นอน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การเตรียมความพร้อมของแบบพิมพ์คำร้องต่าง ๆ มีพร้อมครบถ้วน ขั้นตอนและวิธีการจัดเก็บ ภาษีบำรุงท้องถิ่นของเทศบาลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีการแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น

5. สิ่งอำนวยความสะดวก มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีทางลาดสำหรับผู้พิการ หรือคนชราเพื่อความสะดวก มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอของ เช่น ห้องน้ำ สะอาด ที่นั่งรอเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ฯลฯ ตลอดจนมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น สอดคล้องกับแนวคิดของ สุรเชษฐ์ เชษฐมาลี และศิริลักษณ์ ปิ่นเกสร (2535, 8 – 15) ได้กล่าวถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุน (support facilities) สิ่งอำนวยความสะดวกประเภทนี้ ได้แก่ สิ่งที่เป็นอาคารสถานที่ รวมถึงการ สร้างความสวยงามให้แก่แหล่งนันทนาการมีการให้บริการทั้งเจ้าหน้าที่และผู้มาเยือน ได้แก่ น้ำดื่ม น้ำใช้ สุขา ถังขยะ ระบบถนน ที่จอดรถ เครื่องหมายหรือแผ่นป้ายต่างๆ การปลูกต้นไม้ที่ให้ร่มเงาและความสวยงาม เป็นต้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกพร วิเศษสงวน (2554, 139 – 140) วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ : กรณีศึกษา การจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย อีกทั้งยัง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พระมหาเดชนันท์ สิทธิภาณุ (ผาภา) (2554, 83 – 87) วิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการของ เทศบาล ตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวก มีความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ ที่วิ

ตู้น้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำด้านการบริการต่างๆ มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้ใช้บริการ

ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีเป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่ส่งผลให้การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ราตรี ตราชูวณิช (2560, 156) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการให้บริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า กระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นระบบมีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งควรมีกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพ ให้บริการไปในทิศทางเดียวกันทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีการเชื่อมโยงประสานงานกันเพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนได้ถูกต้องเหมาะสมส่งผลให้การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพที่ดีมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล

2. ประเภทของการให้บริการ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านประเภทของการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ประเภทของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีเป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบาย และระเบียบของกรมที่ดิน โดยมีสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบและระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ราตรี ตราชูวณิช (2560, 156) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการให้บริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ประเภทการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า การจำแนกการให้บริการออกเป็นประเภท เพื่อความสะดวกในการให้บริการของประชาชนที่มีความต้องการที่แตกต่างกันในการมารับบริการในแต่ละครั้ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับบริการได้ตรงตามความต้องการในทุกครั้งที่มารับบริการจากหน่วยงาน โดยจัดให้มีบริการเด็กพิการแบบประเภทมาเข้า-เย็นกลับ มีบริการถึงที่บ้าน

มีบริการแบบศูนย์เครือข่าย มีอบรมผู้ปกครอง และบริการตามประเภทความพิการของเด็กแต่ละบุคคลส่งผลให้การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพที่ดีมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล

3. สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีเป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบาย และระเบียบของกรมที่ดิน โดยมีสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบและระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อลงกต ภาคแก้ว (2558, 15) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของไพรชนีย์เขต 9 จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการให้บริการ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ และประสิทธิผลของการบริการ ด้านกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ไพรชนีย์เขต 9 จังหวัดสงขลา มีความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการที่ดี ส่งผลให้การให้บริการของไพรชนีย์เขต 9 จังหวัดสงขลาประสบผลสำเร็จ

4. ความเชื่อมั่นการให้บริการ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ความเชื่อมั่นการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีเป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบาย และระเบียบของกรมที่ดิน โดยมีสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบและระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปทุมวรรณ สิ้นล้น (2560, 130) วิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 แสดงให้เห็นว่า การให้ความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ส่งผลให้การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา มีคุณภาพ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

5. ระเบียบกฎหมาย พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านระเบียบกฎหมาย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

แสดงให้เห็นว่า ระเบียบกฎหมายของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีเป็นปัจจัยในการให้บริการที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบาย และระเบียบของกรมที่ดิน โดยมีสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบและระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรสวรรค์ สุดดี (2557, 174) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลกุตปลาตุก อำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลกุตปลาตุกอำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องที่แสดงให้เห็นว่า ด้านระเบียบกฎหมาย ที่เทศบาลตำบลกุตปลาตุก อำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม นำมาใช้ ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลกุตปลาตุกอำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม ที่ให้บริการแก่ประชาชน และประสบผลสำเร็จและมีคุณภาพตามที่ประชาชนคาดหวังไว้

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายในการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน และสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อความสะดวกในการมารับบริการครั้งต่อไป
3. ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ และจัดให้มีการประเมินผลการให้บริการเป็นรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ควรมีการให้บริการต่อเนื่อง ไม่พักเที่ยงก่อนหรือไม่เลิกงานก่อนจนกว่างานจะเสร็จ
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่พักหรือเว้นงานไว้เพื่อไปทำงานอื่นก่อนที่งานบริการจะแล้วเสร็จ
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรปรับปรุงระบบ Lands fax เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ในจังหวัดใกล้เคียง เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ แล้วนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี เช่น การเข้าถึงแหล่งบริการ การยอมรับในคุณภาพของการบริการ ความคาดหวังผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อนำปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่แท้จริงมาหาทางแก้ไข

เอกสารอ้างอิง

- กนกกร วิเศษสงวน. (2554) *ประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ : กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- กรรณิการ์ จันทราสุทธิ.(2550). *ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุษบง พาณิชผล. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์กรณีศึกษา: การรถไฟแห่งประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปทุมวัน ลินลัน. (2560). *ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- พรสวรรค์ สุดดี. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลลาดหญ้า อำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม*. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 12(1), 168 – 178.
- พระมหาเดชินทีลีพุทธาภิกขุ (ผกา). (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร* วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558. (2558).
- ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 132 ตอนที่ 4 ก ราชกิจจานุเบกษา 22 มกราคม 2558.
- มนัสชนก เข้มข้อย. (2556). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนคร) จังหวัดปทุมธานี*. วารสารสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนคร) จังหวัดปทุมธานี 2556, 1(2), 1 – 28.
- รวิวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ราตรี ตราชูวนิช. (2560). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิจิต อยู่นัน. (2548). *การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: พรินท์แอนด์ (ประเทศไทย).
- ศศิกรณีย์ พรหมนิวาส. (2556). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย*. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2(2), 318 – 328.

- สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2558). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี. (2551). *ประวัติสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี*. สำนักที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี. ประจวบคีรีขันธ์: สำนักที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี
- สำนักที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี. (2560). *ข้อมูลรายงานผลการตรวจราชการ*. สำนักที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี.
- สุรเชษฐ์ เชษฐมาส และศิริลักษณ์ ปิ่นเกสร. (2535). “นันทนาการกับการป่าไม้ชุมชน” เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการป่าไม้ชุมชน หน่วยที่ 8-15. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาการส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรพรรณ ชมชื่น. (2554). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อลงกต ภาคแก้ว. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการของไปรษณีย์เขต 9 จังหวัดสงขลา. ใน *การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5*. หน้า 1 – 20 (The 5th STOU Graduate Research Conference).
- Green, G.B. (1991). How Many Subjects Does It Take to Do a Regression Analysis? *Multivariate Behavioral Research*. Retrieved from http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal_v15_no1.pdf.
- Kotler, P. (2012). *Marketing Management*. (13th ed). Englewood Cliffs. New Jersey: Practice Hall.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1992). Relationships between providers and user of market research. *Journal of Marketing*, 29(3), 314-329.

**พฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงาน
ประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี**
**Public Behavior in Social Media Network Recognition of Kanchanaburi
Provincial Public Relations Office**

กัลยา เขียวเปลื้อง
Kanlaya Kheawplueng

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
Master of Political Science, Stamford International University
E-mail: kenggg7@gmail.com

บทคัดย่อ

Received: February 22, 2019

Revised: May 17, 2019

Accepted: May 21, 2019

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี (2) ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี (3) ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล กับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) พฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมมีพฤติกรรมในการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ การเปิดรับข่าวสาร การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต และการแสวงหาสารสนเทศ (2) ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ อิทธิพลทางสังคม การแสดงออกของตัวตน การรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน และการติดการใช้งาน (3) ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการติดการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการแสดงออกของตัวตน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

คำสำคัญ : พฤติกรรม, การรับรู้, เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์

Abstract

This research aimed to study (1) level of public behavior in social media network recognition of Kanchanaburi Provincial Public Relations office (2) Factors of public behavior in social media network recognition of Kanchanaburi Provincial Public Relations office (3) Factors of public behavior in social media network recognition have a causal relationship with public behavior in social media network recognition of Kanchanaburi Provincial Public Relations office. The sample group used in the research were 400 of the people who living in Kanchanaburi province. Descriptive Statistics were percentage, mean, S.D. Inferential Statistics was multiple regression analysis.

The results of the research could be conclude that; (1) public behavior in social media network recognition of Kanchanaburi Provincial Public Relations office in the overall picture, there is a high level of perception in all aspects. Sorted in the following order: news exposure internet communication and information seeking (2) factors of public behavior in social media network recognition of Kanchanaburi Provincial Public Relations office in the overall picture, there was a high level of awareness in all aspects. In order of social influence Self expression Recognition of enjoyment and usage (3) Factors of public behavior in social media network recognition have a causal relationship with public behavior in social media network recognition of Kanchanaburi Provincial Public Relations office in terms of usage The recognition of enjoyment Social influence and the expression of identity with statistical significance at the level of 0.001.

Keywords: Behavior, Awareness, Social media network.

ความสำคัญและปัญหา

สังคมปัจจุบัน โลกดิจิทัลหรือโลกออนไลน์เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของทุกคนมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การหาข้อมูลความรู้ต่าง ๆ การทำธุรกิจ การติดต่อสื่อสาร การส่งผ่านข้อมูลและความบันเทิง จนกลายเป็นการสร้างเครือข่ายทางสังคม โดยสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) คือ เว็บไซต์ที่ผู้ใช้ต้องสมัครเป็นสมาชิก ผู้ใช้สามารถเป็นผู้ส่งสารและ/หรือผู้รับสาร กล่าวคือ ผู้ใช้เป็นผู้เขียนเล่าเนื้อหา เรื่องราวประสบการณ์ รวมไปถึงการเผยแพร่รูปภาพ วิดีโอที่สร้างขึ้นเองหรือไปพบสารในสื่ออื่น ๆ แล้วนำมาแบ่งปันให้กับผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายสื่อสารของตน สื่อสังคมออนไลน์ที่ให้บริการบนอินเทอร์เน็ตและเป็นที่นิยมในประเทศไทยปัจจุบัน ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) และยูทูบ (YouTube) (ฐิติภา สัมพันธ์พร 2556, 1)

จากการพัฒนาที่รวดเร็วส่งผลให้อินเทอร์เน็ตมีความสามารถมากขึ้น มีการผนวกภาพ เสียงระบบมัลติมีเดีย และความสามารถที่เข้าถึงฐานข้อมูล ทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่เหมาะสมสำหรับการประกอบธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างมาก เพราะสามารถรองรับการทำธุรกรรมได้ทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็น การค้นหา การสั่งซื้อ การชำระเงิน การนำส่งสินค้าและบริการ จะเห็นว่าอินเทอร์เน็ตมีความพิเศษอยู่หลายประการ คือ (1) เป็นเครือข่ายที่สามารถโยงใยไปได้ทั่วโลกโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ (2) เป็นสื่อที่มีความเป็นปฏิสัมพันธ์ผู้ใช้สามารถโต้ตอบระหว่างกันโดยตรงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว (3) เป็นการสื่อสารแบบสื่อประสม ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากสื่อทางเสียง ข้อมูลภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวได้ในเวลาเดียวกัน และมีมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก โดยมีต้นทุนที่ต่ำกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบอื่น ๆ (4) อินเทอร์เน็ตสามารถลดข้อจำกัดในการสื่อสารที่มีอยู่ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบเดิม ทั้งยังช่วยเชื่อมประสานสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบเดิมที่มีอยู่หลายประเภทให้รวมเข้าเป็นระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์ได้ (5) สามารถนำส่งสินค้าหรือบริการบางอย่างจากผู้ผลิตถึงผู้ขายถึงผู้ซื้อโดยแปลงเป็นสัญญาณดิจิทัลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ธนพร ธัญญกรรม, 2555, 1 – 2)

สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดกาญจนบุรี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปสู่ประชาชนให้ได้รับทราบและก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีจากประชาชน อีกทั้งประสานและพัฒนาเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ในจังหวัดกาญจนบุรี ผ่านทางสื่อต่าง ๆ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น เพื่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่แท้จริง และวัดผลได้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสร้างโอกาสทางการรับรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ให้เป็นการประชาสัมพันธ์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่เป็นจุดเปลี่ยนของโลกการสื่อสารในปัจจุบัน (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดกาญจนบุรี, 2561 : ออนไลน์)

สำหรับปัญหาอุปสรรคการใช้สื่อสังคมออนไลน์กับงานประชาสัมพันธ์องค์การ พบว่าด้านนโยบายองค์การที่ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาระดับสูง คือขาดการวางแผนการนำมาใช้งาน ไม่มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการนำมาใช้งานอย่างชัดเจน ในขณะที่ปัญหาด้านผู้บริหารไม่สนับสนุนส่งเสริม เป็นปัญหาระดับน้อย ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัย หลายชิ้น ที่พบว่าหน่วยงานด้านประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ยังขาดการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการขาดการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเป็นทิศทางการใช้งานอย่างชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์เป็นสื่อใหม่ (new media) ที่หน่วยงานหลายแห่งยังอยู่ในระยะเริ่มต้นและเรียนรู้การใช้งานนอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านการนำไปใช้งาน พบว่าเป็นปัญหาระดับสูงสุดคือ ส่วนใหญ่ยังใช้ไม่ได้เต็มความสามารถหรือ function ที่เครื่องมือเหล่านี้มีอยู่ ซึ่งมีหลาย function ที่ใช้งานน้อยและไม่เคยใช้งาน อาทิ คำสั่งเพื่อการทำงานร่วมกัน เช่น การอภิปราย การสร้างเอกสาร เป็นต้น ที่เป็นเช่นนี้ สอดคล้องกับปัญหาด้านความสามารถในการใช้งานที่พบว่าผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ไม่มีความรู้ความเข้าใจ function หรือเครื่องมือบนสื่อ สังคมออนไลน์ จึงใช้ไม่ได้เต็มศักยภาพ ปัญหาด้านตัวบุคลากร พบว่า เป็นปัญหาด้านไม่มีเวลาในการเรียนรู้การใช้งาน เนื่องจากภาระ

งานประจำมีมาก นอกจากนี้ผลวิจัยยังพบปัญหาผู้ปฏิบัติงานบางคนกลัวปัญหาที่เกิดจากการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวไม่
อยากเปิดเผยให้คนอื่นรู้ เนื่องจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ไม่มีความเป็นส่วนตัว (privacy) ดังนั้น ผู้ใช้จากกลัวปัญหาที่
เกิดจากการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว และยังมีปัญหาด้านคุณภาพของข้อมูล/สารสนเทศ ซึ่งสารสนเทศมีมากจนเลือกใช้
ไม่ถูก หรือค้นคืนออกมาใช้งานไม่ได้ และหน่วยงานที่นำมาใช้งานส่วนใหญ่ขาดการตรวจสอบเนื้อหา และขาดการ
ประเมินผลการใช้งาน (จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์, 2558, 58)

นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านการขาดแนวทางการใช้งานที่ชัดเจนและการขาดความเข้าใจในการใช้เครื่องมือบนสื่อ
สังคมออนไลน์ ขาดการบริหารจัดการในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้กับงานประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ ขาดการ
ประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมกับงานประชาสัมพันธ์ไม่มีระบบตรวจสอบและควบคุมเนื้อหาสาระที่โพสต์หรือ
แชร์ ขาดการฝึกอบรมการใช้งานสร้างเครื่องมือสื่อออนไลน์ ขาดทีมงานขับเคลื่อนการใช้งาน และส่งเสริมการสร้าง
วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ (พรพิทักษ์ แม้นศิริ, 2561, 3)

อย่างไรก็ตาม บทบาทของสื่อใหม่ต่อเยาวชนในอีกแง่มุมหนึ่งที่ปฏิเสธไม่ได้ก็คือ อันตรายที่แฝงมาในรูปแบบต่าง ๆ
ตั้งแต่อันตรายแบบร้ายแรง เช่น การถูกหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตตามที่เห็นในภาพข่าวกันอยู่เสมอ การติดเกม
คอมพิวเตอร์ การเสพติดเทคโนโลยี จนถึงอันตรายแบบอ่อน ๆ เช่น การที่สื่อใหม่เข้ามาสร้างแนวคิดและค่านิยมเชิง
วัตถุ อุปนิสัย พฤติกรรมและอัตลักษณ์ต่าง ๆ ให้กับเยาวชน (ฐิตินันท์ บุญภาพ คอมมอน, 2556, 1)

ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาพฤติกรรมของประชาชนใน
การรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อหาแนวทางการวางแผนการ
นำเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์มาใช้งานได้อย่างชัดเจนและสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนในการใช้เครื่องมือการ
สื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะได้รับรู้ถึงวิธีการบริหารจัดการการนำสื่อสังคมออนไลน์ของ
สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดกาญจนบุรีแล้วนำมาใช้กับงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างเป็นระบบ สามารถประยุกต์ใช้
ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ทำให้การวางแผนพัฒนากลยุทธ์
ทางการสื่อสาร มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของ
กลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

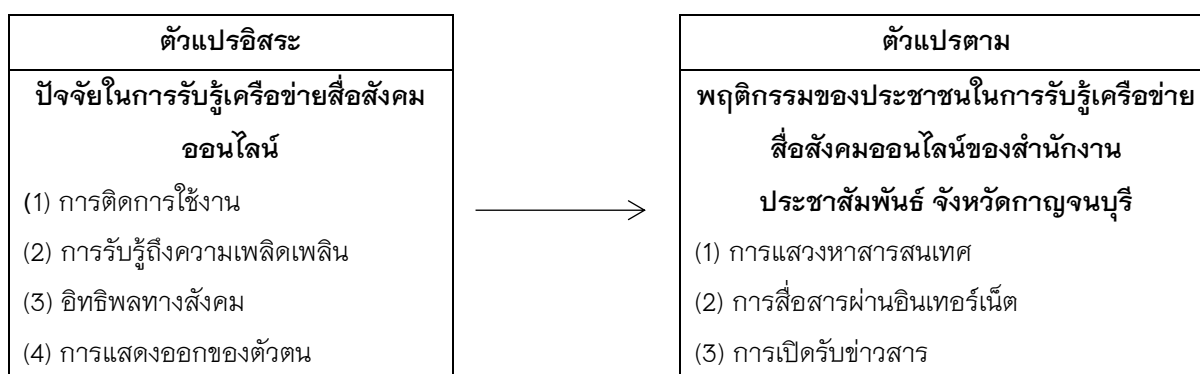
1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์
จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ว่ามีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล กับพฤติกรรมของ
ประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรีหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล กับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้
เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสารจากสื่อ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์
7. แนวคิดเกี่ยวกับการติดการใช้งาน
8. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน
9. แนวคิดกับอิทธิพลทางสังคม
10. แนวคิดเกี่ยวกับการแสดงออกของตัวตน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ (1) การติดการใช้งาน มาจากทฤษฎีของ ออร์แซค (Orzack, 1998) (2) การรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน มาจากทฤษฎีของ เดวิส และ คณะ (Davis et al., 1992) (3) อิทธิพลทางสังคม มาจากทฤษฎีของ เวนกาเทช และคณะ (Venkatesh et al., 2003) และ (4) การแสดงออกของตัวตน มาจากทฤษฎีของ อัลเบอร์ตีและเอ็มมอนส์ (Alberti and Emmons, 1978)

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ได้แก่ (1) การแสวงหาสารสนเทศ มาจากทฤษฎีของ ธอมัส ดี วิลสัน (Thomas D.Wilson, 2000, p.263) (2) การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต มาจากทฤษฎีของ จอห์น ซูลเลอร์ (John Suler, 1997) (3) การเปิดรับข่าวสาร มาจากทฤษฎีของ แคลปเปอร์ (Klapper, 1960, p.19 – 25)

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดกาญจนบุรี จาก 13 อำเภอ รวมทั้งสิ้น 860,310 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970, p.725) ได้กลุ่มตัวอย่าง 130 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Random Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกาญจนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย (1) การติดการใช้งาน (2) การรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน (3) อิทธิพลทางสังคม และ (4) การแสดงออกของตัวตน ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

ค่าคะแนน 5	หมายถึง	ระดับการรับรู้มากที่สุด
ค่าคะแนน 4	หมายถึง	ระดับการรับรู้มาก
ค่าคะแนน 3	หมายถึง	ระดับการรับรู้ปานกลาง
ค่าคะแนน 2	หมายถึง	ระดับการรับรู้น้อย
ค่าคะแนน 1	หมายถึง	ระดับการรับรู้ที่น้อยที่สุด

เกณฑ์สำหรับการแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ โดยวิจิต ฐิตัน (2548, 81) ได้กำหนดแบ่งออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตร คำนวณพิสัย (range) ดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีการรับรู้มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีการรับรู้มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีการรับรู้ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีการรับรู้ที่น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีการรับรู้ที่น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย (1) การแสวงหาสารสนเทศ (2) การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต (3) การเปิดรับข่าวสาร มีจำนวน 15 ข้อ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นการสอบถามระดับพฤติกรรมในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

ค่าคะแนน	5	หมายถึง	ระดับพฤติกรรมในการรับรู้มากที่สุด
ค่าคะแนน	4	หมายถึง	ระดับพฤติกรรมในการรับรู้มาก
ค่าคะแนน	3	หมายถึง	ระดับพฤติกรรมในการรับรู้ปานกลาง
ค่าคะแนน	2	หมายถึง	ระดับพฤติกรรมในการรับรู้น้อย
ค่าคะแนน	1	หมายถึง	ระดับพฤติกรรมในการรับรู้ที่น้อยที่สุด

เกณฑ์สำหรับการแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ โดยวิชิต อุ้ย (2548, 81) ได้กำหนดแบ่งออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตร คำนวณพิสัย (range) ดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีพฤติกรรมในการรับรู้มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีพฤติกรรมในการรับรู้มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีพฤติกรรมในการรับรู้ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีพฤติกรรมในการรับรู้ที่น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีพฤติกรรมในการรับรู้ที่น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง ตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเชิงเนื้อหา รวมถึงภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแล้วนำมาปรับปรุง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence : IOC) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, 249)

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยวิธีคิดคะแนน คือ

+ 1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิระบุข้อคำถาม (ประเด็นการสัมภาษณ์) นั้น “ใช้ได้” คือ เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

0 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิ “ปรับปรุง” ว่าข้อคำถามนั้นเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่

-1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิระบุข้อคำถามนั้น “ใช้ไม่ได้” คือ ไม่เหมาะสมและไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว
เทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้ จากการคำนวณหาค่า IOC ครั้งนี้ ได้เท่ากับ 1.00

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try – Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยกลุ่มบุคคลที่ทดลองใช้แบบสอบถามครั้งนี้เป็นประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.966 ดังนี้

สูตรการคำนวณค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

α = ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อทั้งหมดในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนในแบบสอบถามแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนในแบบสอบถามทั้งฉบับ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้ายเพื่อตรวจสอบและแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์แล้วมาลงเลขรหัส (Code)

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบคำถามให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการและวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลและเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแบ่งสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า พฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม มีพฤติกรรมในการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมในการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ การเปิดรับข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.66) การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.71) และการแสวงหาสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.72)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมมีการรับรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ อิทธิพลทางสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.69) การแสดงออกของตัวตน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.74) การรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.71) และการติดการใช้งาน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.70)

การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ กับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์					พฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี				
					B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)					0.991	0.136	–	7.305***	0.000
1. การติดการใช้งาน					0.694	0.030	0.759	23.246***	0.000
2. การรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน					0.632	0.032	0.700	19.568***	0.000
3. อิทธิพลทางสังคม					0.667	0.033	0.713	20.282***	0.000
4. การแสดงออกของตัวตน					0.531	0.035	0.608	15.273***	0.000
หมายเหตุ	*	P ≤ 0.05	R ²	= 0.554					
	**	P ≤ 0.01	R ² ปรับ	= 0.553					
	***	P ≤ 0.001	F	= 495.177					

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี โดยพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 55.30 – 55.40 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ การติดการใช้งาน ($\beta_{\text{การติดการใช้งาน}} = 0.759$, $P < 0.001$) อิทธิพลทางสังคม ($\beta_{\text{อิทธิพลทางสังคม}} = 0.713$, $P < 0.001$) การรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน ($\beta_{\text{การรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน}} = 0.700$, $P < 0.001$) และการแสดงออกของตัวตน ($\beta_{\text{การแสดงออกของตัวตน}} = 0.608$, $P < 0.001$) กล่าวคือ พฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ การติดการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน และการแสดงออกของตัวตน

จากตาราง 1 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 \\ &= 0.991 + 0.694 (\text{การติดการใช้งาน}) + 0.632 (\text{การรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน}) + 0.667 (\text{อิทธิพลทางสังคม}) + 0.531 (\text{การแสดงออกของตัวตน})\end{aligned}$$

อภิปรายผลการวิจัย

พฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี

พฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมมีพฤติกรรมในการรับรู้อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี มีการแสดงออกในการรับรู้ต่อเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์อันเป็นไปอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยประกอบด้วย พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ พฤติกรรมการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร สอดคล้องกับแนวคิดของ วิลสัน (Wilson, 2000, p.50) กล่าวถึง พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (Information-seeking behavior) คือการแสวงหา สารสนเทศอย่าง มีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการใดต้องการหนึ่ง ทั้งนี้ ในระหว่าง แสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้นจึง ต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นระบบ สารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ หรือระบบ สารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ไวด์เว็บ เป็นต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ซูลเลอร์ (John Suler, 1997) อธิบายว่า สื่ออินเทอร์เน็ตนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการของมนุษย์ได้และช่วยเติมเต็ม ขาดเซยความต้องการที่ขาดหายไปของบุคคลในลำดับขั้นความต้องการ เช่น อินเทอร์เน็ตจะช่วยชดเชยให้คนเข้าไปมีความสัมพันธ์ในออนไลน์ได้ด้วยคามที่ไม่มีใครรู้ว่าเราคือใครในสื่ออินเทอร์เน็ตนั้นจะช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกมากขึ้นรู้สึก มั่นคงและมั่นใจมากขึ้น อินเทอร์เน็ตนั้นสามารถเข้าถึงและสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้ อีกทั้งยัง สอดคล้องกับแนวคิดของ แคลปเปอร์ (Klapper, 1960, p.19 – 25) กล่าวว่า การเปิดรับข่าวสารผู้รับสารอาจเปิดรับ สารโดยผ่านกระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร ซึ่งกระบวนการในการเลือกรับข่าวสารมี ดังนี้ 1) การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลจะเลือกเปิดรับ สื่อหรือข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจ และ ความต้องการของตน 2) การเลือกสนใจ (Select Attention) หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจ หรือเปิดรับ ข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะมียู่ด้วยกันหลายแหล่ง ที่สอดคล้องกับทัศนคติ ความคิด และความเชื่อ

ดั้งเดิมของตน 3) การเลือกรับรู้หรือตีความ (Selective Perception or Selection Interpretation) หมายถึง การรับรู้ และการตีความมีความเกี่ยวข้องกันถือเป็นสิ่งเดียวกัน การรับรู้ คือกระบวนการตีความหมายในสิ่งที่สนใจบุคคลจะเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความข่าวสารที่ได้ตามความเข้าใจของตน ตามทัศนคติ ความต้องการ แรงจูงใจ หรือ สภาวะอารมณ์ขณะนั้น และมักจะบิดเบือนข่าวสารนั้นให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน 4) การเลือกจดจำ (Selective Retention) หมายถึง บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะที่ สอดคล้อง หรือตรงกับความต้องการ รสนิยม ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจของตนเอง โดย จะลืมข่าวสารในส่วนที่ตัวเองไม่สนใจ หรือไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งกับความคิดของตัวเอง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปริญญาตา ปานทอง (2558, 169) วิจัยเรื่อง ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีการแสวงหาสารสนเทศด้านเนื้อหาของสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เดชดนัย จุ้ยชุม (2556, 79) วิจัยเรื่อง การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศ ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาตามตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชเนตติ สยนาณนท์ (2555, 48) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ลักษณะของการใช้อินเทอร์เน็ตด้านการศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลทางวิชาการและสืบค้นข้อมูลทั่วไป เช่น ดาวน์โหลดข้อมูล หรือซื้อตำราทางการศึกษาเพื่อใช้อ้างอิงประกอบการศึกษา ค้นหาข้อมูลจากระบบห้องสมุดมหาวิทยาลัย ลงทะเบียน ดูผลการเรียน เป็นต้น ด้านการติดต่อสื่อสาร การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่รู้จักหรือติดต่อกับเพื่อนใหม่ในอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการส่งข้อมูลภาพ เสียง การสนทนาแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การใช้อีเมลรับส่งข้อมูลข่าว ตั้งกระทู้ เว็บบอร์ด ในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นต้น ด้านความบันเทิง พบว่าการใช้อินเทอร์เน็ตในการติดตามความเคลื่อนไหวข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ดาวน์โหลดวารสาร แฟชั่น ฟังเพลง ดูหนัง กิจกรรมสันทนาการ เป็นต้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บุศวรรณ นาคสุขวัญ (2552, 89) วิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย การติดการใช้งาน การรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน อิทธิพลทางสังคม และการแสดงออกของตัวตน เป็นสิ่งที่มีผลหรือที่เป็นปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้การรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์สัมฤทธิ์ผลได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ ออร์แซค (Orzack, 1998) กล่าวว่า ผู้ที่ติดอินเทอร์เน็ตจะต้องมีอาการอย่างน้อย 5 ข้อจากอาการต่อไปนี้ (1) ถ้าใช้อินเทอร์เน็ตแล้วมีความรู้สึกพอใจ อิ่มเอมใจ หรือรู้สึกผ่อนคลาย (2) เมื่อไม่ได้ใช้จะมีอาการกระสับกระส่าย กระวนกระวาย หงุดหงิด มีปัญหาเรื่องการนอน วิตกกังวลเพิ่มมากขึ้น มีภาวะซึมเศร้า หรือความรู้สึกไม่เป็นมิตร (3) คิดหมกมุ่นกับการใช้ และวางแผนที่จะใช้หรือซื้ออุปกรณ์เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตใหม่ ๆ (4) ต้องการที่จะใช้เงินและเวลาอย่างมาก หุ่่มเทให้กับการใช้

อินเทอร์เน็ต (5) ละทิ้งครอบครัว เพื่อนฝูง สังคม การเรียน หรือหน้าที่การงาน (6) โกหกสมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมชั้นเรียน หรือคนอื่น ๆ เกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการเล่นอินเทอร์เน็ต (7) สัมพันธภาพกับผู้อื่นลดลง มีโอกาสสูญเสียการประสบความสำเร็จในการงานการศึกษา ความมั่นคงทางการเงิน (8) ไม่สามารถควบคุมตนเองในการใช้อินเทอร์เน็ตได้ (9) มีอาการทางกายแสดงให้เห็น เช่น ปวดหลัง ปวดศีรษะข้างเดียว สุขภาพทรุดโทรม Carpal tunnel syndrome การดูแลสุขภาพตนเองลดลง เช่น การรับประทานอาหารไม่เป็นเวลา การไม่สนใจดูแลร่างกาย และ (10) ยังคงใช้อินเทอร์เน็ตทั้ง ๆ ที่เกิดปัญหา และสอดคล้องกับแนวคิดของ เดวิส และ คณะ (Davis et al., 1992) กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ปรบัใช้ได้ นั้น จากแนวคิดการรับรู้ได้ถึงความเพลิดเพลิน (Perceived Enjoyment) สืบเนื่องมาจากความหลากหลายของรูปแบบที่มีให้เลือกใช้ รวมไปถึงเครื่องมือต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นเครือข่ายทางสังคม ที่สร้างความท้าทายและสนุกสนานให้กับผู้ใช้บริการ และความที่เว็บไซต์ที่ให้บริการอยู่มาก ที่ให้เลือกและด้วยที่แต่ละชุมชนของเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างก็อยากให้ได้รับความเป็นที่นิยม จึงมีรูปแบบให้เลือกเพื่อตรงกับความต้องการของแต่ละคน โดยที่แต่ละเว็บไซต์นั้นก็จะมีความเป็นเอกลักษณ์ที่เป็นเรื่องเฉพาะแตกต่างกันไป อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เวนกาเทช และคณะ (Venkatesh et al., 2003) ได้กล่าวไว้ว่า อิทธิพลทางสังคมเป็นระดับที่แต่ละบุคคลให้ความสำคัญในเรื่องนั้น ๆ ว่ามีบทบาทมากน้อยเพียงไร อิทธิพลทางสังคมที่แสดงออกมาได้ ได้แก่ (1) การชักจูงใจ (Persuasion) คือ การใช้การสื่อสารเพื่อประโยชน์เฉพาะในการเปลี่ยนใจ หรือความคิดความเชื่อของบุคคล รวมตลอดไปจนถึงการเปลี่ยนพฤติกรรมของคนด้วย (2) การคล้อยตาม (Conformity) เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้เข้ากับมาตรฐานหรือความเชื่อซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป หรือจะกล่าวได้ว่าให้เข้ากับบรรทัดฐาน (Norms) ของกลุ่มก็ได้ (3) การยอมทำตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการได้รับคำขอร้องจากผู้อื่นให้กระทำ ทั้งที่ใจจริงไม่อยากจะทำตามแต่ปฏิเสธไม่ได้ และ (4) การเชื่อฟัง (Obedience) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลยอมทำตามคำสั่งของผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ อัลเบอร์ตีและเอ็มมอนด์ (Alberti and Emmons, 1978) ได้รวบรวมลักษณะสำคัญของพฤติกรรมการแสดงออก ได้แก่ (1) เป็นการแสดงตนเองออกมาให้ปรากฏ (2) เป็นการแสดงออกอย่างจริงจัง (3) เป็นการแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา (4) มีลักษณะเป็นการส่งเสริมตนเอง (5) ไม่มีลักษณะที่เป็นการทำร้ายความรู้สึกคนอื่น (6) บางครั้งต้องใช้คำพูดในการสื่อสาร เช่น พูดแสดงความรู้สึก พูดแสดงความคิดเห็น เป็นต้น (7) บางครั้งไม่ต้องใช้คำพูดในการสื่อสาร เช่น การใช้สายตา น้ำเสียง ท่าทาง (8) มีความเหมาะสมกับบุคคล และสถานการณ์มากกว่าที่จะเป็นลักษณะสากล (9) มีลักษณะรับผิดชอบต่อสังคม และ (10) เป็นลักษณะผสมผสานกันของทักษะที่ได้เรียนรู้มา ไม่ใช่ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ กองราช (2554, 113) วิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทยกรณีศึกษา : Facebook ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในด้านการติดใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการแสดงออก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นชุมชนบนโลกเสมือนจริงที่ผู้ใช้บริการสามารถแสดงออก หรือเคลื่อนไหว เพื่อตอบสนองความต้องการของตน เครือข่ายทางสังคมออนไลน์นี้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งาน โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นในปัจจุบันมีอิสระในการใช้บริการที่สูงเนื่องจากสามารถใช้สื่อสารได้ตลอดเวลา ทั้งยังสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จัก ทำให้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย และตอบสนองความต้องการของวัยรุ่นได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมิกา เหมมินทร์ และ ปรีชา วิจิตรธรรมรส (2557, 120) วิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

ความคิดเห็นของประชาชนในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านการแสดงออกถึงตัวตน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี พิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ ด้านการติดการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความเพลิดเพลิน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการแสดงออกของตัวตน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการแสวงหาสารสนเทศ ด้านการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต และด้านการเปิดรับข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้การรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์สัมฤทธิ์ผลได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี มีพฤติกรรมที่แสดงออกมาในการรับรู้ต่อเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์อันเป็นไปอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ กองราช (2554, 113) วิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทยกรณีศึกษา : Facebook ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่น ด้านการติดการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความหลงใหลจนติดการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการรับรู้ถึงความเพลิดเพลินในการใช้บริการเครือข่ายทางสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความหลงใหลจนติดการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการแสดงผลของตัวตนผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับการเปิดการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านอิทธิพลทางสังคมของเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์ด้านลบกับการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นชุมชนบนโลกเสมือนจริงที่ผู้ใช้บริการสามารถแสดงออก หรือเคลื่อนไหว เพื่อตอบสนองความต้องการของตน เครือข่ายทางสังคมออนไลน์นี้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นในปัจจุบันมีอิสระในการใช้บริการที่สูงเนื่องจากสามารถใช้สื่อสารได้ตลอดเวลา ทั้งยังสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จัก ทำให้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย และตอบสนองความต้องการของวัยรุ่นได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานประชาสัมพันธ์ควรส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบรายละเอียด และวิธีการใช้งานเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรีอย่างต่อเนื่อง
2. สำนักงานประชาสัมพันธ์ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ความรู้ เกี่ยวกับวิธีการใช้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างถูกต้องและให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

3. สำนักงานประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงระบบวิธีการใช้งานเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรีให้มีความทันสมัย ที่สามารถดึงดูดความสนใจประชาชนให้มาใช้บริการและรับข่าวสารจากเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. การแสวงหาสารสนเทศ ควรมีการปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศจากสำนักงานประชาสัมพันธ์ ให้สามารถส่งหรือถ่ายโอนข้อมูลต่าง ๆ ไปให้ผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ควรปรับปรุงระบบการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ให้ประชาชนสามารถเลือกใช้งานได้ในทุกสถานที่
3. การเปิดรับข่าวสาร ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ให้ทันเหตุการณ์ปัจจุบันตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรีต่อไป
2. ควรทำการศึกษาพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ในสำนักงานประชาสัมพันธ์ส่วนกลาง และในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาโอกาส ปัญหา และทางแก้ไขเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อพฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ด้านการศึกษา เพื่อศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลทางวิชาการ และสืบค้นข้อมูลทั่วไป เช่น ดาวนโหลตข้อมูล หรือซื้อตำราทางการศึกษาเพื่อใช้อ้างอิงประกอบการศึกษา ค้นหาข้อมูลจากระบบห้องสมุดมหาวิทยาลัย ลงทะเบียน ดูผลการเรียน ด้านความบันเทิง เพื่อติดตามความเคลื่อนไหว ข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ดาวนโหลตวารสาร แฟชั่น ฟังเพลง ดูหนัง กิจกรรมสันทนาการ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ วรรณวงศ์. (2558). *สื่อออนไลน์ในงานสารสนเทศ* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนคดี สยมนานนท์. (2555). พฤติกรรมและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฐิตินันท์ บุญภาพ คอมนอน. (2556). *บทบาทของสื่อใหม่ในการสร้างค่านิยมทางสังคมและอัตลักษณ์ของเยาวชนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ฐิติภา สัมพันธ์พร. (2556). *กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ของบริษัท จีเอ็มเอ็ม ไทหับ จำกัด (จีทีเอช) กรณีศึกษา ภาพยนตร์เรื่อง ATM เออร์โก...เออเรอ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เดชดนัย จัษฎม. (2556). การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศ ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ธนพร ธีรบุญธรรม. (2555). ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคกรณีศึกษา ธุรกิจเสื้อผ้าบนสื่อสังคมออนไลน์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- บุศวรรณ นาคสุขวิทย์. (2552). ภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญาดา ปานทอง. (2558). ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรพิทักษ์ แม้นศิริ. (2561). หลักและกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ 4.0. กรุงเทพฯ: กรมประชาสัมพันธ์.
- ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิจิต อยู่น. (2548). การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: พรินท์แอนด์ (ประเทศไทย).
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดกาญจนบุรี. (2561). บทบาทหน้าที่สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดกาญจนบุรี. สืบค้นจาก <http://pr.prd.go.th/kanchanaburi/main.php?filename=inde>.
- เอมิกา เหมมินทร์ และ ปรีชา วิจิตรธรรมรส. (2557). พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต*, 9-10(16-17), 120 – 140.
- Davis, F.D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111-1132.
- Klapper, Joseph T. (1960). *The effects of mass communication*. New York: The Glencoe, Ill., Free Press.
- Maressa Hecht Orzac. (1998). *Treatment of Computer Addicts with Complex Co-Morbid Psychiatric Disorders*. *Cyberpsy., Behavior, and Soc. Networking*, 2(5): 465-473 (1999).
- Robert E. Alberti, Michael L. Emmons. (1978). *Your Perfect Right: A Guide to Assertive Living*. Impact Publishers.
- Suler, J.R. (1997). *From ASCII to Holodecks: Psychology of an Online Multimedia Community*. Presentation at the Convention of the American Psychological Association, Chicago.
- Venkatesh et al. (2003). *Information Seeking Behavior and Technology Adoption: Theories and Trends*.
- Wilson, T.D. (2000). Human Information Behaviour. *Information Science*. 3(2), 49-55.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed). Singapore: Harper International Editor.

ผลกระทบของโครงสร้างผู้ถือหุ้นต่อความระมัดระวังทางบัญชีของ
บริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย*

The Impact of Ownership Structure on Accounting Conservatism of
Thai Listed Companies*

อนุวัฒน์ ภักดี, แววารีย์ ทองประดิษฐ์, ธิตยา รุ่งเดชธนาลัย
Anuwat Phakdee, Waeowaree Thongpradit, Thittaya Rungdettanalai

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
Faculty of Management Sciences, Chandrakasem Rajabhat
E-mail: anuwat.ph@chandra.ac.th

บทคัดย่อ

Received: July 30, 2020

Revised: August 10, 2020

Accepted: September 5, 2020

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของโครงสร้างการถือหุ้นต่อความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลตัวอย่างจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในปี พ.ศ. 2559-2560 คิดเป็น 802 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ งบการเงินประจำปี และรายงานประจำปี ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สำหรับตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 4 ตัวแปร ประกอบด้วย การถือหุ้นโดยสถาบัน การถือหุ้นโดยนักลงทุนต่างชาติ การถือหุ้นโดยรัฐบาล และการกระจุกตัวของผู้ถือหุ้น

ผลการวิจัยพบว่า การถือหุ้นโดยรัฐบาล และการกระจุกตัวของผู้ถือหุ้นส่งผลกระทบต่อเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความระมัดระวังทางบัญชี นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรควบคุม คือ อัตราส่วนหนี้สินส่งผลกระทบต่อเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความระมัดระวังทางบัญชี ในทางตรงกันข้ามพบว่าอัตราการเติบโตของกิจการ ขนาดกิจการ และความสามารถในการทำกำไรส่งผลกระทบต่อเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญกับความระมัดระวังทางบัญชี

คำสำคัญ : โครงสร้างการถือหุ้น, ความระมัดระวังทางบัญชี, บริษัทจดทะเบียนไทย

* บทความสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ “ราชภัฏวิจัย ครั้งที่ 6 วันที่ 17 – 18 สิงหาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

Abstract

The main objective of this research is to examine the impact of ownership structures on accounting conservatism of the listed companies of Thailand using 802 samples during 2016 – 2017 from listed companies in the Stock Exchange of Thailand all of which are non-financial companies. The data is collected from annual financial statements and annual report form 56-1. The research used multiple regression analysis to analyze the data. This study focuses on four variables: institutional ownership, foreign ownership, government ownership, and concentration of ownership.

The results of this research show that Government Ownership and Concentration of Ownership have a statistically significant positive effect on accounting conservatism. In addition, the results also reveal that the control variables growth, firm size, and profitability have a statistically significant negative on accounting conservatism. On the other hand, the leverage ratio has a statistically significant positive effect on accounting conservatism.

Keywords : Ownership Structures, Accounting Conservatism, Thai Listed Companies

บทนำ

รายงานทางการเงิน (Financial Reporting) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ทั้งนี้หากผู้บริหารอาจมีแรงจูงใจในการเข้าแทรกแซงการจัดทำงบการเงินเพื่อประโยชน์ตนเอง (Schipper, 1989) จะทำให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือไม่น่าเชื่อถือ งานวิจัยในอดีตนิยมนำทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) มาใช้อธิบายความขัดแย้งของผลประโยชน์ระหว่างตัวการและตัวแทน หากตัวแทนใช้พฤติกรรมการฉวยโอกาสในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ตนเองได้รับประโยชน์โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของตัวการ จะนำไปสู่ปัญหาตัวแทน ซึ่งจะนำไปสู่ความเสียหายต่อผู้ถือหุ้นและระบบเศรษฐกิจของประเทศ ในภาพรวม ทั้งนี้ การแก้ปัญหาตัวแทนอาจใช้วิธีการทำสัญญา หรือการกำกับดูแลกิจการเพื่อทำให้เกิดความสอดคล้องกันของผลประโยชน์ระหว่างตัวการกับตัวแทน ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา (Developing Country) และมีความต้องการสำหรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ จึงจำเป็นต้องระดมเงินทุนเป็นจำนวนมากจากในประเทศและต่างประเทศ โดยการลงทุนดังกล่าวอาจทำผ่านตลาดทุน (Capital Market) ดังนั้น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจึงเป็นแหล่งระดมเงินทุนที่สำคัญของภาคธุรกิจ (นิพนธ์ โพธิ์วิจิตร, พิรุณา ไบโลว์ส และ ลูติมา สิทธิพงษ์พานิช, 2555)

บริษัทควรมีการสร้าง ความเชื่อมั่นต่อตัวเลขในงบการเงิน เพื่อให้นักลงทุนตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจได้อย่างถูกต้อง โดยอาศัยการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งถือว่ามีผลสำคัญต่อบริษัทจดทะเบียนเพราะเป็นการแสดงให้เห็นถึงการมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และนำไปสู่ความมั่นคงเจริญก้าวหน้าจึงกล่าวได้ว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นเครื่องมือเพื่อเพิ่มมูลค่าและส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2560)

โครงสร้างการถือหุ้นเป็นกลไกการกำกับดูแลที่สำคัญอีกประการหนึ่งซึ่งช่วยในการกำกับติดตามการดำเนินงานของผู้บริหารได้ รวมทั้ง กิจการในประเทศไทยมีโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทที่มีการกระจุกตัวสูง (กรัณธรัตน์ บุญญวัฒน์, 2554) โดย Holderness (2003) ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อทำการตรวจสอบผลกระทบของการถือหุ้นของบุคคลภายในและผู้ถือหุ้นในสัดส่วนสูงที่มีผลต่อการตัดสินใจและผลการดำเนินงานของกิจการ (พิรุณา พลศิริ, 2552) นอกจากนั้น บริษัทยังมีโครงสร้างผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจในการควบคุม คือ บริษัทจะมีผู้ถือหุ้นรายหนึ่งหรือหลายรายที่มีจำนวนหุ้นและสิทธิออกเสียงที่มีสาระสำคัญ เรียกว่า “ผู้มีอำนาจควบคุมกิจการ” โดยส่วนใหญ่ผู้มีอำนาจควบคุมกิจการจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารและกำหนดนโยบายของบริษัท เช่น ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการบริหาร จึงไม่น่าแปลกใจที่ผู้ถือหุ้นกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับการติดตามกำกับดูแลการบริหารงานของบริษัทอย่างใกล้ชิดกว่าโครงสร้างการถือหุ้นกระจายตัว (Holderness, 2003) ความระมัดระวังทางบัญชี (Accounting Conservatism) เป็นประเด็นที่ต้องนำมาพิจารณาภายใต้ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ เพื่อแสดงให้เห็นว่ากิจการคำนึงถึงความระมัดระวังทางบัญชี โดยที่ความระมัดระวังทางบัญชีไม่ใช่เพียงแค่หลักการในการรับรู้รายการ แต่ยังแสดงให้เห็นคุณภาพของข้อมูลในงบการเงิน (Song, 2015)

ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการถือหุ้นและความระมัดระวังทางบัญชียังขึ้นอยู่กัอิทธิพลของแต่ละลักษณะความเป็นเจ้าของในการตัดสินใจเพื่อบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างระมัดระวัง ผลงานวิจัยในอดีตได้แสดงให้เห็นว่า โครงสร้างการถือหุ้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกลไกการกำกับดูแลประการหนึ่ง ช่วยลดแรงจูงใจในการจัดการกำไรและยังเป็นกลไกเพื่อที่จะสร้างความสอดคล้องกันระหว่างผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นในการสร้างรายการที่เป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม และเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของข้อมูลทางบัญชี (Rouf and Al-Harun, 2011; Al-Sraheen, 2014; Shuto and Takada, 2010; Song, 2015) รวมทั้ง งานวิจัยของ Obaid (2010) ซึ่งให้นิยามักลงทุนสถาบันมีบทบาทสำคัญในการลดระดับการจัดการกำไร และเพิ่มระดับของความระมัดระวังทางบัญชีให้สูงขึ้น

และงานวิจัยของ Cheng (2006) พบว่าสัดส่วนการถือหุ้นในสถาบันที่สูงสามารถป้องกันการจัดการกำไรของฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลความจำเป็นข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของโครงสร้างการถือหุ้นของกิจการในประเทศไทยที่มีลักษณะแตกต่างกันอาจส่งผลกระทบต่อความระมัดระวังทางบัญชีแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการทดสอบว่าลักษณะโครงสร้างการถือหุ้นของกิจการส่งผลกระทบต่อความระมัดระวังทางบัญชีหรือไม่อย่างไร เนื่องจากยังไม่มีข้อสรุปทางทฤษฎีเกี่ยวกับผลกระทบดังกล่าวและยังให้ผลการทดสอบเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัทในประเทศไทย โดยผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสังคม นักวิชาการ นักลงทุน และหน่วยงานกำกับดูแลในการพิจารณาถึงลักษณะของโครงสร้างการถือหุ้นดังกล่าว รวมทั้งยังไม่พบงานวิจัยในประเทศไทยที่ทำการศึกษาในประเด็นโครงสร้างการถือหุ้นที่ส่งผลกระทบต่อความระมัดระวังทางบัญชี

ข้อมูลลักษณะโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทในปัจจุบัน เป็นประโยชน์กับหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาข้อกำหนดสำหรับหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อความยั่งยืนของตลาดทุน นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกฎเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการในอนาคต เพื่อให้กิจการสามารถเพิ่มมูลค่าให้แก่นักลงทุนและยังสามารถพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของกิจการให้ยั่งยืนในตลาดทุนซึ่งจะส่งผลต่อภาพรวมเศรษฐกิจของประเทศต่อไปได้ ผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อนักวิเคราะห์ นักลงทุนและผู้ถือหุ้นที่ใช้แนวทางการวิเคราะห์ โครงสร้างผู้ถือหุ้นในลักษณะต่าง ๆ ต่อความระมัดระวังทางบัญชี ในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานและผลการดำเนินงานของบริษัทสำหรับเป็นข้อมูลในการตัดสินใจทางธุรกิจ นอกจากนี้ผู้ถือหุ้นและผู้บริหารสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบต่อผลการดำเนินงานของกิจการ เพื่อไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการของบริษัททำให้กิจการสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในอุตสาหกรรม รวมทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อทดสอบผลกระทบของโครงสร้างการถือหุ้นต่อความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ จำนวนบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปี 2559-2560

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บริษัทที่มีข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ (ไม่รวมธุรกิจการเงินและประกันภัย กองทุนรวม บริษัทที่เข้าข่ายถูกเพิกถอน ตลาด MAI และบริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การถือหุ้นโดยสถาบัน นักลงทุนต่างชาติ รัฐบาล และการกระจุกตัวของผู้ถือหุ้น

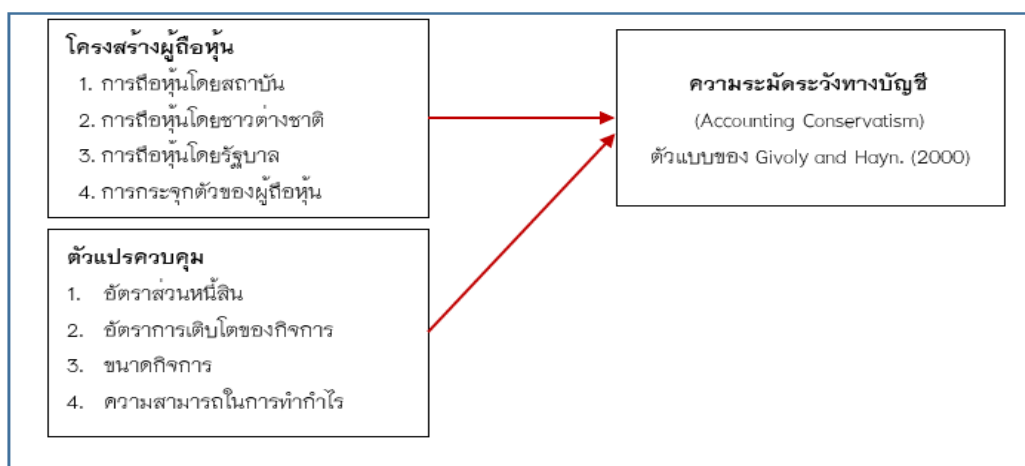
2.2 ตัวแปรควบคุม อัตราส่วนหนี้สิน อัตราการเติบโตของกิจการ ขนาดกิจการ ความสามารถในการทำกำไร

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ตัวแบบการวัดความระมัดระวังทางบัญชีของ Givoly and Hayn (2000)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในอดีตได้มุ่งเน้นศึกษาจากประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งมีลักษณะของกฎเกณฑ์และข้อบังคับที่แตกต่างจากประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย รวมทั้ง งานวิจัยในอดีตแสดงให้เห็นว่าโครงสร้างการถือหุ้นถือว่าเป็นกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดี งานวิจัยของ Ramalingegowda and Yu (2012) พบว่าบริษัทที่มีสัดส่วนการลงทุนของนักลงทุนสถาบันที่สูงต้องการให้การเงินถูกต้องนำไปสู่บทบาทในการกำกับดูแลที่สำคัญต่อกิจการและช่วยลดปัญหาตัวแทนของบริษัท รวมทั้ง Wen (2010) พบว่าสัดส่วนการลงทุนโดยสถาบันที่ส่งผลให้ข้อมูลทางบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ Lin, et al. (2014) พบว่าสัดส่วนการถือหุ้นโดยสถาบันต่ำส่งผลให้ผู้บริหารมีแรงจูงใจในการจัดการกำไรมากขึ้นอันจะนำไปสู่ข้อมูลทางบัญชีที่ไม่มีคุณภาพ ดังนั้น การมีสัดส่วนการถือหุ้นโดยสถาบันมากอาจนำไปสู่การเพิ่มความระมัดระวังทางบัญชี นอกจากนี้ งานวิจัยของ An. Y. (2015) พบผลกระทบของการถือหุ้นโดยชาวต่างชาติต่อคุณภาพของรายงานการเงิน การวิจัยครั้งนี้ใช้ความระมัดระวังทางบัญชี (Accounting Conservatism) เป็นตัวแทนของคุณภาพรายงานการเงิน ผลการวิจัยพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความระมัดระวังทางบัญชีและการถือหุ้นโดยชาวต่างชาติ รวมทั้ง งานวิจัยของ Choi, et al. (2011) แสดงหลักฐานให้เห็นว่ากิจการที่มีการถือหุ้นโดยชาวต่างชาติส่วนใหญ่ทำให้ความรับผิดชอบของผู้บริหารเพิ่มขึ้น โดยผ่านการกำกับติดตามจากภายนอก อย่างมีประสิทธิภาพและลดโอกาสสำหรับการเลือกจัดการรายการคงค้างของฝ่ายบริหาร

สำหรับการถือหุ้นโดยรัฐบาลจากงานวิจัยของ Mohammed, et al. (2011) ได้อธิบายว่า การถือหุ้นโดยรัฐบาลมีความต้องการให้เกิดความระมัดระวังทางบัญชีที่สูงกว่า งานวิจัยของ Chen, et al. (2010) พบว่าการถือหุ้นโดยรัฐวิสาหกิจ (State ownership) ในประเทศจีนช่วยเพิ่มความระมัดระวังทางบัญชี นอกจากนี้งานวิจัยของ Apadore and Mohd-Noor (2013) พบว่าการกระจุกตัวของผู้ถือหุ้นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มระยะเวลาของกระบวนการกำกับติดตามการจัดทำรายงานทางการเงินเพื่อคุณภาพของตัวเลข จึงอาจนำไปสู่ความระมัดระวังทางบัญชีที่เพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ตัวแปรที่สนใจข้างต้นงานวิจัยในอดีต พบว่าอัตราส่วนหนี้สิน อัตราการเติบโตของกิจการ ขนาดกิจการ และความสามารถในการทำกำไร ส่งผลกระทบต่อความระมัดระวังทางบัญชี (Bao & Lewellyn, 2016; Amneh Alkurdi, et al. 2017; Affes & Sardouk, 2016) งานวิจัยนี้จึงนำตัวแปรดังกล่าวมาเป็นตัวแปรควบคุม จากเหตุผลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของโครงสร้างการถือหุ้นของกิจการส่งผลกระทบต่อความระมัดระวังทางบัญชีแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการทดสอบว่าลักษณะโครงสร้างการถือหุ้นของกิจการส่งผลกระทบต่อความระมัดระวังทางบัญชีหรือไม่อย่างไร ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 1 งานวิจัยในอดีตได้มุ่งเน้นทำการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งถือว่ามีลักษณะของกฎเกณฑ์และข้อบังคับที่แตกต่างจากประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย โดยเหตุผลสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ คือ การทดสอบผลกระทบของโครงสร้างการถือหุ้นและระดับความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ซึ่งงานวิจัยของ Dou, et al. (2013) อธิบายว่าการถือหุ้นส่วนใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อรายงานทางการเงิน มี 2 รูปแบบ รูปแบบแรกเป็นการเข้าไปแทรกแซงผ่านกิจกรรมของบริษัทโดยตรง เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมการดำเนินงาน การลงทุน และการจัดหาเงิน ส่วนในรูปแบบที่สองผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่มีอิทธิพลจากการได้รับข้อมูลและการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวหรือมีผลกระทบต่อความคิดเห็นของผู้บริหารโดยการขายหุ้นของกิจการ การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับโครงสร้างการถือหุ้นและความระมัดระวังทางบัญชี มีรายละเอียดดังนี้

1. การถือหุ้นโดยสถาบันและความระมัดระวังทางบัญชี สำหรับนักลงทุนสถาบัน (Institutional Ownership) เช่น ธนาคาร และบริษัทลงทุน เป็นนักลงทุนหลักซึ่งลงทุนในกิจการ และยังเป็นอีกหนึ่งกลไกในการกำกับดูแลกิจการจากภายนอก เพื่อทำหน้าที่เฝ้ากำกับติดตาม และควบคุมการดำเนินงานของกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น นักลงทุนสถาบันจึงถือว่าเป็นกลุ่มที่มีมูลค่าการลงทุนที่มีนัยสำคัญอย่างมากซึ่งส่งผลกระทบต่อกิจการ ทั้งนี้ นักลงทุนสถาบันอาจเข้าไปแทรกแซงกิจกรรมของฝ่ายบริหารทางตรงหรือทางอ้อม เช่น การซื้อหุ้นต่าง ๆ เป็นต้น (Gillan and Starks, 2003) ถึงแม้ว่าการควบคุมการบริหารจะเป็นภาระค่าใช้จ่ายของกิจการ แต่นักลงทุนสถาบันช่วยให้กิจการนำเสนอข้อมูลที่สำคัญและกระแสดเงินสดในอนาคตได้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ด้วยการจัดทำรายงานทางการเงินตามหลักความระมัดระวังทางบัญชี รวมทั้ง นักลงทุนสถาบันยังสามารถป้องกันพฤติกรรมการฉวยโอกาสของผู้บริหาร เนื่องจากนักลงทุนสถาบันมีสัดส่วนในการลงทุนจำนวนมาก จึงส่งผลให้มีโอกาสที่จะทำการตรวจสอบได้มากกว่าขึ้น รวมทั้ง มีทรัพยากรและความสามารถที่จะติดตามการบริหารงานได้อย่างจริงจัง ตลอดจนการตรวจสอบอิทธิพลที่อาจเกิดขึ้นในกิจการจากตัวผู้บริหารเอง (Gillan and Starks, 2003) งานวิจัยของ Jiang and Kim (2000) พบว่าช่วงเวลาที่ตลาดหุ้นมีนักลงทุนสถาบันหรือมีผู้ถือหุ้นสถาบันเพิ่มขึ้นทำให้มีความระมัดระวังทางบัญชีเพิ่มขึ้นและช่วยลดความไม่เท่าเทียมกันของข้อมูล รวมทั้ง ยังส่งผลกระทบต่อทางเลือกวิธีปฏิบัติทางบัญชีและการจัดทำรายงานการเงินของกิจการ โดยการควบคุมพฤติกรรมการฉวยโอกาสของฝ่ายบริหาร เพื่อเพิ่มคุณภาพของรายงานทางการเงิน (Feldmann and Schwarzkopf, 2003,) รวมทั้ง Cheng (2006) พบว่าการถือหุ้นในสถาบันที่สูงสามารถป้องกันการจัดการกำไรของฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งงานวิจัยของ Wen (2010) ได้สนับสนุนเหตุผลดังกล่าวโดยพบว่าสัดส่วนการลงทุนโดยสถาบันส่งผลให้ข้อมูลทางบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการมีสัดส่วนนักลงทุนสถาบันสูงอาจนำไปสู่การเพิ่มความระมัดระวังทางบัญชี อย่างไรก็ตามยังมิชัดเจนเกี่ยวกับการถือหุ้นโดยสถาบัน จากงานวิจัยในอดีตของ Balsam, et al. (2003) พบว่า นักลงทุนสถาบันช่วยเพิ่มการจัดการกำไร เนื่องจากปัญหาความไม่เท่าเทียมกันของข้อมูล กล่าวคือ ถ้าสัดส่วนนักลงทุนสถาบันสูงส่งผลให้มีการจัดการกำไรสูงขึ้นเช่นกัน ส่งผลให้รายงานทางการเงินของกิจการมีคุณภาพต่ำอันจะนำไปสู่การลดระดับความระมัดระวังทางบัญชี

จากเหตุผลดังกล่าวงานวิจัยในอดีตยังแสดงผลการวิจัยที่ต่างกันไป จึงไม่อาจสรุปได้ว่าการที่มีโครงสร้างการถือหุ้นโดยสถาบันในระดับสูงแล้วส่งผลให้กิจการมีความระมัดระวังทางบัญชีหรือไม่สำหรับกิจการในประเทศไทย แต่เมื่อพิจารณาจากมุมมองของการกำกับดูแลกิจการแล้วนักลงทุนสถาบันเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัยสำคัญมีเงินลงทุนจำนวนมากอาจส่งผลให้มีการป้องกันผลประโยชน์ของตนเอง โดยสนับสนุนให้การจัดทำงบการเงินยึดหลักความระมัดระวัง จึงกำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

H1: การถือหุ้นโดยสถาบันส่งผลกระทบต่อทิศทางบวกกับความระมัดระวังทางบัญชี

2. การถือหุ้นโดยชาวต่างชาติและความระมัดระวังทางบัญชี นักลงทุนชาวต่างชาติ (Foreign Investors) หรือผู้ถือหุ้นโดยชาวต่างชาติ (Foreign Ownership) ถือว่าเป็นนักลงทุนที่มีมูลค่าการลงทุนในกิจการที่สูงและยังเป็นกลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่หลากหลายอย่างมากมาย ซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่เท่าเทียมกันของข้อมูล (Information Asymmetry) ในระดับต่ำ (Fan and Wong, 2002) วรรณกรรมในอดีตแสดงให้เห็นว่ากิจการที่มีอัตราการถือหุ้นของชาวต่างชาติสูง ทำให้เกิดความโปร่งใสและลดโอกาสการตัดสินใจของผู้บริหารในการเลือกวิธีปฏิบัติทางบัญชีและนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพของรายงานทางการเงิน (An, 2015) งานวิจัยของ Kho, et al. (2009) พบว่า นักลงทุนต่างชาติช่วยเพิ่มความระมัดระวังลดการจัดการกำไรในประเทศที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับการลงทุนโดยชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่แรงจูงใจสำหรับผู้บริหารในการเลือกวิธีปฏิบัติทางบัญชีที่มีความระมัดระวังตามไปด้วย (Ball and Shivakumar, 2005) รวมทั้ง An (2015) พบว่านักลงทุนต่างชาติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความระมัดระวังทางบัญชี โดยงานวิจัยของ Choi, et al. (2011) ได้อธิบายสนับสนุนว่ากิจการที่มีการถือหุ้นโดยชาวต่างชาติส่วนใหญ่ทำให้ความรับผิดชอบของผู้บริหารเพิ่มขึ้นผ่านการกำกับติดตามที่มีประสิทธิภาพและลดโอกาสในการจัดการกำไร

จากเหตุผลดังกล่าวสนับสนุนประโยชน์ของนักลงทุนต่างชาติในการป้องกันพฤติกรรมการฉวยโอกาสของฝ่ายบริหารในการจัดการกำไร และส่งผลให้มีความระมัดระวังทางบัญชีในการจัดทำงบการเงิน ซึ่งเป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการ จึงกำหนดสมมติฐานดังนี้

H2: การถือหุ้นโดยชาวต่างชาติส่งผลกระทบในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทางบัญชี

3. การถือหุ้นโดยรัฐบาลและความระมัดระวังทางบัญชี สำหรับผู้ถือหุ้นโดยรัฐบาลอาจนำไปสู่การเพิ่มแรงจูงใจในการสร้างผลการดำเนินงานโดยใช้ตัวเลขทางบัญชีเพิ่มขึ้น ถึงแม้ว่ากิจการจะมีลักษณะของกลไกการกำกับดูแลที่เข้มแข็งและมีเงื่อนไขของการเปิดเผยข้อมูลก็ตาม (Boloria, 2014) ในลักษณะดังกล่าวอาจนำไปสู่การลดระดับความระมัดระวังทางบัญชี และความน่าเชื่อถือของรายงานการเงิน อย่างไรก็ตาม รัฐบาลที่ได้ถือหุ้นในกิจการอาจเข้าไปแทรกแซงผู้บริหารด้วยการนำวิธีการปฏิบัติทางบัญชีเชิงรุกมาใช้จัดทำงบการเงิน เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ รวมทั้ง นักลงทุนสถาบันยังสนใจเฉพาะผลการดำเนินงานในระยะสั้นของกิจการอีกด้วย (Selahudin & Nawang, 2015) งานวิจัยของ Bushman and Piotroski (2006) พบว่าการถือหุ้นโดยรัฐวิสาหกิจจะเร่งรับรู้รายการกำไร เนื่องจากรัฐบาลอาจเข้ามาแทรกแซง รวมทั้ง งานวิจัยของ Durnev and Fauver (2008) อธิบายว่ากิจการพยายามทำให้ความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของงบการเงินอยู่ในระดับต่ำเพื่อป้องกันไม่ใหัรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมทั้ง งานวิจัยของ Zhu and Li (2008) กิจการที่ถือหุ้นโดยรัฐบาลต้องการนำเสนอผลกำไรที่สูงกว่า ซึ่งอาจนำไปสู่การลดระดับความระมัดระวังทางบัญชี อย่างไรก็ตาม ยังมีงานวิจัยในอดีตที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการถือหุ้นโดยรัฐบาล ซึ่งงานวิจัยของ Mohammed, et al. (2011) พบว่าการถือหุ้นโดยรัฐบาลช่วยเพิ่มความระมัดระวังทางบัญชี รวมทั้ง งานวิจัยของ Chen, et al. (2010) พบว่ารัฐวิสาหกิจในประเทศจีนมีระดับความระมัดระวังทางบัญชีสูงเนื่องจากได้รับการสนับสนุนทางการเงิน

จากเหตุผลดังกล่าว การวิจัยครั้งนี้คาดว่า การถือหุ้นโดยรัฐบาลอาจช่วยป้องกันพฤติกรรมการฉวยโอกาสของฝ่ายบริหารได้ รวมทั้งการถือหุ้นโดยรัฐบาลยังเป็นกลไกการกำกับดูแลกิจการที่เข้มแข็งในการที่จะปกป้องผลประโยชน์ของกิจการที่ลงทุน จึงกำหนดสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

H3: การถือหุ้นโดยรัฐบาลส่งผลกระทบในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทางบัญชี

4. การกระจุกตัวของผู้ถือหุ้นและความระมัดระวังทางบัญชี การถือหุ้นแบบกระจุกตัว คือ การมีสัดส่วนการถือหุ้นเป็นส่วนใหญ่ในบริษัท โดยทั่วไปแล้วการถือหุ้นดังกล่าวส่งผลให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานต่าง ๆ ได้โดยตรง ไม่

ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายการเงินหรือการดำเนินงานของกิจการ อย่างไรก็ตามการกระทำของผู้ถือหุ้นอาจมีความได้เปรียบและความเสียเปรียบเกิดขึ้นได้ สำหรับในประเทศที่กำลังพัฒนาเมื่อมีการถือหุ้นกระจุกตัวมากแล้ว ผู้ถือหุ้นจึงถือว่ามีความสำคัญในการที่จะควบคุมหรือมีสิทธิ์ออกเสียง และมีอำนาจในการดำรงตำแหน่ง โดยอาจกล่าวได้ว่าผู้ถือหุ้นดังกล่าวได้ครอบครองกิจการ จึงมีความขัดแย้งของผลประโยชน์เกินกว่าผู้ถือหุ้นส่วนน้อย (Kiatapiwat. 2010) รวมทั้งลักษณะโดดเด่นของผู้ถือหุ้นกลุ่มนี้มักให้ความสนใจต่อผลประโยชน์ของตนเองผ่านการจัดการข้อมูลกำไรของกิจการ (Song. 2015)

งานวิจัยของ Astami and Tower (2006) พบว่าระดับคุณภาพของงบการเงินต่ำเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนการถือหุ้นของการกระจุกตัวด้วย และโอกาสในการลงทุนจำนวนมากนั้นอาจนำไปสู่ความระมัดระวังทางบัญชีของกิจการมากกว่า และงานวิจัยของ Apadore and Mohd-Noor (2013) พบว่าการกระจุกตัวของ ผู้ถือหุ้นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มระยะเวลาของกระบวนการกำกับติดตามการจัดทำรายงานทางการเงินเพื่อคุณภาพของตัวเลข จึงอาจนำไปสู่ความระมัดระวังทางบัญชีที่เพิ่มขึ้นด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวการกระจุกตัวของถือหุ้นอาจเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันผลประโยชน์ของผู้บริหารตามทฤษฎี Alignment Effect อธิบายว่าหากผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุมได้ปฏิบัติตนเองโดยยึดถึงประโยชน์ส่วนรวมและไม่ใช้พฤติกรรมฉวยโอกาสในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว อาจนำไปสู่การเพิ่มความระมัดระวังทางบัญชี และคุณภาพของข้อมูลทางการเงินบัญชี ซึ่งจะเพิ่มประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินและผู้สนใจทั่วไปผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานดังนี้

H4: การกระจุกตัวของผู้ถือหุ้นส่งผลกระทบบวกในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทางบัญชี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการทดสอบผลกระทบของโครงสร้างการถือหุ้นต่อความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงใช้จำนวนบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในปี 2559 ทั้งหมดเป็นประชากร โดยทำการเลือกตัวอย่างจากบริษัทที่มีข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ (ไม่รวมธุรกิจการเงินและประกันภัย กองทุนรวม บริษัทที่เข้าข่ายถูกเพิกถอน ตลาด MAI และบริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน) เนื่องจากข้อมูลในปีดังกล่าวเป็นปัจจุบัน ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ คือ บริษัทจดทะเบียนที่มีข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 – 2560 เป็นระยะเวลา 2 ปี คิดเป็น 802 ตัวอย่าง

การพัฒนาตัวแบบในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการทดสอบผลกระทบของโครงสร้างการถือหุ้นต่อความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แบบจำลองที่ใช้ในการวิจัยแสดงดังนี้

$$CONTA = \beta_0 + \beta_1 INSO_{it} + \beta_2 FORO_{it} + \beta_3 GOVO_{it} + \beta_4 CONO_{it} + \beta_5 LEV_{it} + \beta_6 GROWTH_{it} + \beta_7 SIZE_{it} + \beta_8 ROA_{it} + e_{it}$$

โดยที่

CONTA คือ ตัวแบบการวัดความระมัดระวังทางบัญชีของ Givoly and Hayn (2000) วัดค่าจากกำไรสุทธิหักด้วยกระแสเงินสดจากการดำเนินงานหารด้วยสินทรัพย์รวม และนำไปคูณด้วย -1

INSO คือ การถือหุ้นโดยสถาบัน วัดค่าจากสัดส่วนการถือหุ้นโดยรัฐบาลต่อจำนวนหุ้นทั้งหมด

FORO คือ การถือหุ้นโดยนักลงทุนต่างชาติ วัดค่าจากสัดส่วนการถือหุ้นโดยนักลงทุนต่างชาติต่อจำนวนหุ้นทั้งหมด

GOVO	คือ	การถือหุ้นโดยรัฐบาล วัดค่าจากสัดส่วนการถือหุ้นโดยรัฐบาลต่อจำนวนหุ้นทั้งหมด
CONO	คือ	การกระจุกตัวของผู้ถือหุ้น วัดค่าจากสัดส่วนผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 อันดับแรก
LEV	คือ	อัตราส่วนหนี้สิน วัดค่าจากหนี้สินหารด้วยสินทรัพย์รวม
GROWT	คือ	อัตราการเติบโตของกิจการ วัดค่าจากการเปลี่ยนแปลงของรายได้รวม
SIZE	คือ	ขนาดกิจการ วัดค่าจากค่าลอการิทึมของสินทรัพย์รวม
ROA	คือ	ความสามารถในการทำกำไร วัดค่าจากกำไรสุทธิหารด้วยสินทรัพย์รวม
i,t	คือ	บริษัท i ปีที่ t
ε	คือ	ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการทดสอบผลกระทบของโครงสร้างการถือหุ้นต่อความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงใช้จำนวนบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในปี 2559 ทั้งหมดเป็นประชากร โดยทำการเลือกตัวอย่างจากบริษัทที่มีข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนั้นตัวอย่างที่ใช้ คือ บริษัทจดทะเบียนที่มีข้อมูลตั้งแต่ปี 2559 – 2560 เป็นระยะเวลา 2 ปี คิดเป็น 802 ตัวอย่าง สำหรับค่าสถิติพื้นฐานแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติบรรยาย

ตัวแปร	n	ค่าเฉลี่ย	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
CONTA	802	0.020	0.484	-0.390	0.094
INSO	802	0.308	0.985	0	0.285
FORO	802	0.095	0.970	0	0.167
GOVO	802	0.022	0.821	0	0.100
CONO	802	0.608	0.995	0.156	0.176
LEV	802	1.018	21.095	-18.664	1.733
GROWTH	802	0.149	25.457	-0.910	1.202
SIZE	802	8.799	14.619	5.226	1.519
ROA	802	0.045	0.482	-0.499	0.084

จากตารางที่ 1 พบว่า การแสดงผลการวิเคราะห์สถิติบรรยายของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในระหว่างปี พ.ศ. 2559 – 2560 โดยความระมัดระวังทางบัญชี (CONTA) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.020 ซึ่งถือว่ามีความระมัดระวังสูงเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ การถือหุ้นโดยสถาบัน (INSO) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.308 สัดส่วนการถือหุ้นโดยนักลงทุนต่างชาติ (FORO) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.095 สัดส่วนการถือหุ้นโดยรัฐบาล (GOVO) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.022 นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาตัวแปรการกระจุกตัวของผู้ถือหุ้น (CONO) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.608 อย่างไรก็ตามสัดส่วนการถือหุ้นดังกล่าวเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 อันดับแรก อันจะนำไปสู่อำนาจในการ

ควบคุม ซึ่งถือว่ามีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายและตัดสินใจสำคัญ ๆ ทางธุรกิจของบริษัทจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน ก่อนการวิเคราะห์ถดถอยพหุได้ทดสอบสหสัมพันธ์เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ไม่สูงเกินไปจนทำให้การผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุไม่ถูกต้อง ดังแสดงในตารางที่ 2 จากข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวอย่าง ของตัวแปรอิสระแต่ละคู่ว่าเป็น 0 หรือไม่ จากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละคู่ที่ใช้ใน การวิจัยพบว่ามีค่า Pearson Correlation มีค่า r อยู่ระหว่าง $-0.001 - 0.479$ ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.65 (Burns & Grove, 1993) จึงไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)

ตัวแปร	CONTA	INSO	FORO	GOVO	CONO	LEV	GROWTH	SIZE	ROA
CONTA	1								
INSO	-0.024	1							
FORO	-0.017	.466**	1						
GOVO	0.051	0.015	0.018	1					
CONO	0.046	.479**	.249**	.103**	1				
LEV	.111**	-.093**	0.005	-0.04	-0.047	1			
GROWTH	-.093**	-0.028	-0.03	-0.02	0.015	-0.001	1		
SIZE	-.132**	.253**	.258**	.358**	0.043	.190**	0.003	1	
ROA	-.432**	.172**	.094**	-0.019	.156**	-.134**	0.037	.136**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed), * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

นอกจากนี้งานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระในข้อมูลตารางที่ 3 โดย พิจารณาจากค่าสถิติ Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance พบว่ากลุ่มบริษัทตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ภาพรวมมีตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระต่อกันเนื่องจากตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่า Tolerance ไม่เข้าใกล้ 0 มากนักและมี ค่า VIF น้อยกว่า 10 (O'Brien, 2007) จึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระตัวใดตัวหนึ่งไม่มีความสัมพันธ์กันเองจนอยู่ใน ระดับที่จะก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งจะทำให้ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแตกต่างจากข้อเท็จจริง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ตัวแปร	Standardize			t	Collinearity Statistics	
	Unstandardized		d		Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.0813	.0251		3.2335***		
INSO	.0097	.0134	.0295	0.7268	.591	1.692
FORO	-.0208	.0234	-.0368	-0.8892	.567	1.764
GOVO	.0769	.0335	.0817	2.2937**	.767	1.304
CONO	.0550	.0197	.1027	2.7908***	.718	1.393
LEV	.0047	.0018	.0859	2.6010***	.891	1.123
GROWTH	-.0059	.0025	-.0752	-2.3995**	.990	1.010
SIZE	-.0091	.0024	-.1463	-3.8417***	.671	1.491
ROA	-.4724	.0364	-.4232	-12.9931**	.917	1.091
Year			Yes			
Industry			Yes			
F-Value			17.238***			
Adjusted R ²			22.10%			
Durbin-Watson			2.006			
n			802			

หมายเหตุ * คือ ระดับนัยสำคัญที่ 0.10, ** คือ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05, *** คือ ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบผลกระทบของโครงสร้างการถือหุ้นต่อความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทประเทศไทย ซึ่งได้ควบคุมผลกระทบจากความแตกต่างของปี พ.ศ. (Year) และอุตสาหกรรม (Industry) ไว้ด้วย ผลการทดสอบพบว่าตัวแบบโดยรวมมีค่า F-Value เท่ากับ 17.238*** (Sig. F หรือ P-value อยู่ที่ 0.000 ซึ่งค่าดังกล่าวมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05) โดยค่าสถิติดังกล่าวใช้ทดสอบสมมติฐานที่ว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม จากผลการทดสอบดังกล่าวจึงทำให้สรุปได้ว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปร จากตัวแปรที่ทดสอบ ทั้งหมด 8 ตัวแปร เมื่อพิจารณาความสามารถในการอธิบายของตัวแปรอิสระทั้งหมดพบว่ามีความสามารถในการอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 22.10 (Adjusted R²) นอกจากนี้ จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายผลการทดสอบแต่ละตัวแปรได้ดังนี้

การถือหุ้นโดยสถาบัน (INSO) ส่งผลกระทบในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทางบัญชีแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (No Significant) โดยมีค่า t เท่ากับ 0.7268 และค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.0097 จึงสรุปได้ว่าการถือหุ้นโดยสถาบัน (INSO) ในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การถือหุ้นโดยชาวต่างชาติ (FORO) ส่งผลกระทบในทิศทางลบกับความระมัดระวังทางบัญชีแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า t เท่ากับ -0.8892 และค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.0208 จึงสรุปได้ว่าการถือหุ้นโดยชาวต่างชาติ (FORO)

ในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การถือหุ้นโดยรัฐบาล (GOVO) ส่งผลกระทบในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ 2.2937** และค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.0769 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าบริษัทมีการถือหุ้นโดยรัฐบาล (GOVO) ในอัตราที่สูงขึ้น 1 หน่วยส่งผลให้ความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น 0.0769 หน่วยตามไปด้วย จากข้อมูลดังกล่าวจึงสรุปว่าการถือหุ้นโดยรัฐบาล (GOVO) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยส่งผลกระทบในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้ง การกระจุกตัวของผู้ถือหุ้น (CONO) ส่งผลกระทบในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ 2.7908*** และค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.0550 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าบริษัทมีการกระจุกตัวของผู้ถือหุ้น (CONO) ในอัตราที่สูงขึ้น 1 หน่วยส่งผลให้ความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น 0.0550 หน่วยตามไปด้วย จากข้อมูลดังกล่าวจึงสรุปว่าการกระจุกตัวของผู้ถือหุ้น (CONO) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยส่งผลกระทบในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อัตราส่วนหนี้สิน (LEV) ส่งผลกระทบในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า t เท่ากับ 2.6010*** และค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.0047 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าบริษัทมีอัตราส่วนหนี้สิน (LEV) ในอัตราที่สูงขึ้น 1 หน่วยส่งผลให้ความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น 0.0047 หน่วยตามไปด้วย จากข้อมูลดังกล่าวจึงสรุปว่าอัตราส่วนหนี้สิน (LEV) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยส่งผลกระทบในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อัตราการเติบโตของกิจการ (GROWTH) ส่งผลกระทบในทิศทางลบกับความระมัดระวังทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ -2.3995** และค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.0059 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าบริษัทมีอัตราการเติบโตของกิจการในอัตราที่สูงขึ้น 1 หน่วยส่งผลให้ความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทลดลง 0.0059 หน่วยตามไปด้วย จากข้อมูลดังกล่าวจึงสรุปว่าอัตราการเติบโตของกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยส่งผลกระทบในทิศทางลบกับความระมัดระวังทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขนาดกิจการ (SIZE) ส่งผลกระทบในทิศทางลบกับความระมัดระวังทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significant) ที่ 0.01 โดยมีค่า t เท่ากับ -3.8417*** และค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.0091 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าบริษัทมีขนาดกิจการในอัตราที่สูงขึ้น 1 หน่วยส่งผลให้ความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทลดลง 0.0091 หน่วยตามไปด้วย จากข้อมูลดังกล่าวจึงสรุปว่าขนาดกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยส่งผลกระทบในทิศทางลบกับความระมัดระวังทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสามารถในการทำกำไร (ROA) ส่งผลกระทบในทิศทางลบกับความระมัดระวังทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า t เท่ากับ -12.9931*** และค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.4724 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าบริษัทมีความสามารถในการทำกำไรในอัตราที่สูงขึ้น 1 หน่วยส่งผลให้ความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทลดลง 0.4724 หน่วยตามไปด้วย จากข้อมูลดังกล่าวจึงสรุปว่าความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยส่งผลกระทบในทิศทางลบกับความระมัดระวังทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสรุปได้ว่า ตัวแปร การถือหุ้นโดยรัฐบาล การกระจุกตัวของผู้ถือหุ้น และอัตราส่วนหนี้สิน ส่งผลกระทบเชิงบวกกับความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในทางตรงกันข้ามพบว่า อัตราการเติบโตของกิจการ ขนาดกิจการ และความสามารถในการทำกำไร ส่งผลกระทบเชิงลบกับความระมัดระวังทางบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้พบว่า การถือหุ้นโดยสถาบันมีผลกระทบในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทางบัญชีแต่ไม่พบ
นัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะว่าสัดส่วนของการถือหุ้นโดยสถาบันของบริษัทจดทะเบียนโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับต่ำจึงทำให้ความสามารถในการกำกับติดตามหรือการควบคุมบริษัทลดลงและไม่พบผลกระทบที่ชัดเจนอย่างมี
นัยสำคัญ ทั้งนี้ นักลงทุนสถาบันเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการกำกับดูแลป้องกันพฤติกรรมการฉ้อโกงโอกาสของฝ่าย
บริหารที่ผ่านมาด้วยการใช้วิธีความระมัดระวังทางบัญชี ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้แตกต่างจากงานวิจัยในอดีตเนื่องจากไม่
พบนัยสำคัญทางสถิติแต่ผลการวิจัยกลับแสดงให้เห็นผลกระทบในทิศทางบวก โดยงานวิจัยของ Jiang and Kim
(2000) สนับสนุนว่าระดับการถือหุ้นโดยนักลงทุนสถาบันที่เพิ่มสูงขึ้นส่งผลให้ความระมัดระวังทางบัญชีสูงขึ้นเช่นกัน
และยังส่งผลให้ความไม่เท่าเทียมกันของข้อมูล (Information Asymmetry) ระหว่างผู้บริหารและผู้มีส่วนได้เสียลดลง

ผลการวิจัยครั้งนี้การถือหุ้นโดยชาวต่างชาติมีผลกระทบในทิศทางลบกับความระมัดระวังทางบัญชีแต่ไม่พบ
นัยสำคัญทางสถิติ ในลักษณะดังกล่าวจึงแสดงให้เห็นว่าหากมีนักลงทุนต่างชาติมากขึ้นนักลงทุน กิจการ ควรคำนึงถึง
ผลกระทบที่อาจมีต่อความระมัดระวังทางบัญชี แต่เนื่องด้วยผลการวิจัยครั้งนี้ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติจึงไม่สามารถ
สรุปผลการวิจัยได้อย่างชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยในอดีตได้สนับสนุนและให้ความสนใจเกี่ยวกับผลกระทบของ
การถือหุ้นโดยชาวต่างชาติ (An, 2015) รวมทั้ง Gedajlovic and Shapiro (2002) พบว่าการถือหุ้นมีความสัมพันธ์ต่อ
ความสามารถในการทำกำไรของกิจการ จึงมีอาจมองข้ามประเด็นของการถือหุ้นโดยชาวต่างชาติได้ว่าจะไม่ส่งผล
กระทบต่อกิจการ นอกจากนี้งานวิจัยในอดีตยังได้สนับสนุนการลงทุนจากต่างชาติให้เข้ามาลงทุนในประเทศและ
สร้างตลาดทุนให้มีประสิทธิภาพและลดต้นทุนของเงินทุนสำหรับบริษัทในประเทศ (Le and Buck, 2011)

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การถือหุ้นโดยรัฐบาลมีผลกระทบในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทาง
บัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องตามทฤษฎี Alignment Effect อธิบายว่าหากผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุมและ
ได้ปฏิบัติตนเองโดยยึดถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่ใช้พฤติกรรมฉ้อโกงโอกาสในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว อาจ
นำไปสู่การเพิ่มความระมัดระวังทางบัญชี และคุณภาพของข้อมูลทางการเงินบัญชี ซึ่งงานวิจัยในอดีตได้อธิบายว่าผู้ถือหุ้น
โดยรัฐบาล (Government Ownership) มีสิทธิในการจ้างคณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อทำการตัดสินใจใน
ด้านการเงินและการดำเนินงาน อาจนำไปสู่แรงจูงใจในการสร้างผลการดำเนินงานจากตัวเลขทางบัญชีเพิ่มขึ้น
ถึงแม้ว่ากิจการจะมีลักษณะของกลไกการกำกับดูแลที่เข้มแข็งและมีเงื่อนไขของการเปิดเผยข้อมูลก็ตาม (Balaria,
2014) รวมทั้งผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับ Mohammed, et al. (2011) ที่ได้อธิบายว่าการถือหุ้นโดยรัฐบาลแสดง
ให้เห็นแนวโน้มความต้องการให้เกิดความระมัดระวังทางบัญชีสูงกว่า เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Chen, et al. (2010)
พบว่ารัฐวิสาหกิจในประเทศจีนมีความระมัดระวังทางบัญชี ส่งผลให้ผู้ถือหุ้นมีความกังวลน้อยลงเกี่ยวกับความเสี่ยงที่
อาจเกิดขึ้นจากความผิดพลาดในการจัดทำรายงานทางการเงินของบริษัทลดน้อยลง เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนทาง
การเมือง

นอกจากนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า การกระจุกตัวของผู้ถือหุ้นมีผลกระทบในทิศทางบวกกับความระมัดระวังทาง
บัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องตามทฤษฎี Alignment Effect อธิบายว่าหากผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุมได้ปฏิบัติ
ตนเองโดยยึดถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่ใช้พฤติกรรมฉ้อโกงโอกาสในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว อาจนำไปสู่การเพิ่ม
ความระมัดระวังทางบัญชี และคุณภาพของข้อมูลทางการเงินบัญชี ซึ่งจะเพิ่มประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน รวมทั้งผลการวิจัย
ครั้งนี้ยังสอดคล้องกับ Astami and Tower (2006) ได้ทำการศึกษาลักษณะของกิจการต่อการเลือกวิธีปฏิบัติทางบัญชี
ผลการวิจัยพบว่าระดับคุณภาพของงบการเงินต่ำเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนการถือหุ้นของการกระจุกตัวต่ำด้วย
และโอกาสในการลงทุนจำนวนมากนั้นอาจนำไปสู่ความระมัดระวังทางบัญชีของกิจการมากกว่า และงานวิจัยของ Apadore

and Mohd-Noor (2013) พบว่าการกระจุกตัวของผู้ถือหุ้นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มระยะเวลาของกระบวนการกำกับติดตามการจัดทำรายงานทางการเงินเพื่อเพิ่มคุณภาพของตัวเลขกำไรอันจะนำไปสู่ความระมัดระวังทางบัญชีที่เพิ่มขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวแบบการวัดระดับความระมัดระวังของ Givoly and Hayn (2000) ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจใช้ตัวแบบความระมัดระวังอื่น ๆ เพื่อให้ผลการวิจัยชัดเจนยิ่งขึ้น รวมทั้ง การจัดเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งต่อไปอาจเปลี่ยนรูปแบบการเก็บข้อมูลเป็นอนุกรมเวลา (Time series) ช่วงเวลา 5 – 10 ปี หรืออาจเปรียบเทียบในแต่ละปี และคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางปัจจัยเศรษฐกิจและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการบัญชี

เอกสารอ้างอิง

- กรัณฐรัตน์ บุญญวัฒน์. (2554). โครงสร้างผู้ถือหุ้นและคุณภาพของรายงานทางการเงิน. *วารสารนักบริหาร*, 31(2), 152–158.
- นิพัทธ์ โพธิ์วิจิตร, พิรุณา โบโลว์ส และฐิติมา สิทธิพงษ์พานิช. (2555). ผลกระทบของโครงสร้างผู้ถือหุ้นที่มีต่อการบริหารกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 8(21), 20–40.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วันที่ 20 ธันวาคม 2560). *หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555*. สืบค้นจาก <http://www.set.or.th>.
- พิรุณา พลศิริ. (2552). *การกำกับดูแลเพื่อสร้างมูลค่ากิจการ*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์ พลัสลิซซิ่ง.
- Affes, H., & Sardouk, H. (2016). Accounting Conservatism and the Company's Performance: the Moderating Effect of the Ownership Structure. *Journal of Business & Financial Affairs*, 5(2), 1–8.
- AL-Sraheen, D. O. (2014). The influence of corporate ownership structure and board members' skills on the accounting conservatism: Evidence from non-financial listed firms in Amman stock exchange. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 4(1), 177–200.
- Amneh Alkurdy, Munther Al-Nimer and Mohammad Dabaghia. (2017). Accounting Conservatism and Ownership Structure Effect: Evidence from Industrial and Financial Jordanian Listed Companies. *International Journal of Economics and Financial*, 7(2), 608–619.
- An, Y. (2015). Dose foreign ownership increase financial performance quality?. *Asian Academy of Management Journal*, 20(2), 81–101.
- Apadore, K., & Mohd-Noor, N. (2013). Determinants of audit report lag and corporate governance in Malaysia. *International Journal of Business and Management*, 8(15), 1833–8119.
- Astami, E., & Tower, G. (2006). Accounting policy choice and firm characteristics in the Asia Pacific region: An international empirical test of costly contracting theory. *International Journal of Accounting*, 41(1), 1–21.
- Ball, R. and Shivakumar, L. (2005). Earnings quality in UK private firms: comparative loss recognition timeliness. *Journal of Accounting and Economics*, 39(1), 83–128.
- Baloria, V. (2014). *Politicians' Equity Holdings and Accounting Conservatism*. Working Paper.
- Balsam, S., Krishnan, J. & Yang, J. S. (2003). Auditor industry specialization and earnings quality. *Auditing: A Journal of Practice and Theory*, 22, 71–97.

- Bao, S. R., & Lewellynb, K. B. (2016). Ownership structure and earnings management in emerging markets—An institutionalized agency perspective. *International Business Review*, 26(5), 828–838.
- Burns, N., & Grove, S. K. (1993). *The practice of nursing research: Conduct, critique and utilization* (2nd ed). Philadelphia: Saunders.
- Bushman, R., & Piotroski, J. (2006). Financial reporting incentives for conservative accounting: The innocence of legal and political institutions. *Journal of Accounting and Economics*, 42(1–2), 107–148.
- Chen, H. J., Chen, G. L., & Wang, Y. (2010). Effects of borrower and lender state ownership on accounting conservatism. *Journal of Accounting Research*, 48(5), 973–1014.
- Cheng, S. Q. (2006). An Empirical Study on the Institutional Investors and Accounting Earnings Information of the listing Corporation. *The Management of the World*, 9, 129–136.
- Choi, H., Sul, W., & Cho, Y. (2011). Board structure, minority shareholders protection, and foreign block ownership. *The Journal of Professional Management*, 14(2), 1–26.
- Dou, Y., Ole-Kristian, H., Thomas, W., & Zou, Y. (2013). *Blockholder Heterogeneity and Financial Reprotng Qauality*. Working Paper.
- Durnev, A., & Fauver, L. (2008). *Stealing from Thieves: Firm Governance and Performance When States are Predatory*, Working Paper, McGill University.
- Fan, Po-Hung & Wong, T.J. (2002). Corporate Ownership Structure and the Informativeness of Accounting Earnings in East Asia. *Journal of Accounting and Economics*. 33, 401–425. 10.1016/S0165–4101(02)00047–2.
- Feldmann, D. A. & Schwarzkopf, D.L. (2003). The Effect of Institutional Ownership on Board and Audit Committee Composition. *Review of Accounting and Finance*, 2(4), 87–109.
- Gedajlovic, E. and Shapiro, D. M. (2002). Ownership structure and firm profitability in Japan. *Academy of Management Journal*, 45(3), 565–575.
- Gillan, S. L., & Starks, L. T. (2003). Corporate governance, corporate ownership, and the role of institutional investors: A global prespective. *Journal of Applied Finance*, 13, 4–22.
- Givoly, D., and C. Hayn. (2000). The changing time-series properties of earnings, cash flows and accruals: Has financial reporting become more conservative?. *Journal of Accounting and Economics*, 29(3), 287–320.
- Holdemess, C. (2003). A Survey of Blockholders and Corporate Control. *Economic Policy Review*, 9(1), 51–64.
- Jiang, L., & Kim, J. B. (2000). Cross-corporate ownership, information asymmetry and the usefulness of accounting performance measures in Japan. *The International Journal of Accounting*, 35, 85–98.
- Kho, B. C., Stulz, R. M., & Warnock, F. E. (2009). Financial globalization, governance, and the evolution of the home bias. *Journal of Accounting Research*, 47(2), 597–635.
- Kiatapiwat, W. (2010). *Controlling Shareholders, Audit Committee Effectiveness, and Earnings Quality: The Case of Thailand*. (Doctoral Dissertation).
- Le, T. V., & Buck, T. (2011). State ownership and listed firm performance: A universally negative governance relationship?. *Journal of Management and Governance*, 15(2), 227–248.

- Lin, F. Y., Wu, C.M., Fang, T. Y., & Wun, J. C. (2014). The Relations among Accounting Conservatism, Institutional Investors and Earnings Manipulation. *Economic Modelling*, 37: 164–174.
- Mohammed, N. F., Ahmed, K., & ji, X. D. (2011). *Accounting conservatism, corporate governance and political influence*. Australia: School of Accounting, La Trobe University.
- O'Brien, R. (2007). A caution regarding rules of thumb for variance inflation factors. *Quality & Quantity*, 41, 673–690.
- Obaid, I. (2010). The role of institutional investment in increasing the degree of accounting reservatism. *Journal of King Saud University Administrative Sciences*, 20, 1–38.
- Ramalingegowda, S., & Yu, Y. (2012). Institutional ownership and conservatism. *Journal of Accounting and Economics*, 53(1), 98–114.
- Rouf, A., & Al-Harun, A. (2011). Ownership structure and voluntary disclosure in annual reports of Bangladesh. *Review of Economic and Business Studies*, 4(1), 239–251.
- Schipper, K. (1989). Commentary on Earnings Management. *Accounting Horizons*, 3(3), 91–102.
- Selahudin, N. F., & Nawang, D. (2015). The impact of government ownership on practices in Malaysian public listed companies. *Journal of Education and Social Sciences*, 2, 115–120.
- Shuto, A., & Takada, O. (2010). Managerial ownership and accounting conservatism in Japan: A test of management entrenchment effect. *Journal of Business Finance and Accounting*, 37(7–8), 815–841.
- Song, F. (2015). Ownership structure and accounting conservatism: A literature review. *Modern Economy*, 6(4), 478–483.
- Wen, Z. L. (2010). An Empirical Study on the Impact of Institutional Investors Holding on the Accounting Conservatism. *Enterprise Economy*, 2, 154–157.
- Zhu, C.F., & Li, Z.W. (2008), Study of state controlling effect on accounting conservatism. *Accounting Research*, 5, 38–45.

การใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R เพื่อพัฒนาทักษะการอ่าน

ภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5

โรงเรียนวัดป่าประดู่ จังหวัดระยอง

A Usage of Reading Exercise by SQ3R Pattern to Improve English Reading

Skill of Mathayom 5 Students at Papradoo Temple School,

Rayong Province

กฤษฎากรณ์ แสงมณี¹ ฐิติวัธส์ สุขป้อม²

Kritsadakorn Saengmanee¹ Thitiwas Sukpom²

¹ ครู คศ.1 โรงเรียนวัดป่าประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง สังกัด สำนักเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18

² คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

¹ K1 Teacher at Watpapradoo School, Mueang District, Rayong belong to Secondary Educational Service Area Office 18

² Faculty of Education, Chandrakasem Rajabhat University

E-mail: 826@watpa.ac.th

บทคัดย่อ

Received: October 6, 2020

Revised: November 11, 2020

Accepted: November 13, 2020

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ก่อนและหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R (2) เพื่อหาประสิทธิภาพแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ตามเกณฑ์ 70/70 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดป่าประดู่ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 38 คน ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R และแบบทดสอบวัดการพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษด้วยแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ก่อน ระหว่าง และหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติทดสอบค่า t (t-test dependent)

การศึกษาพบว่า (1) ความสามารถด้านการอ่านของนักเรียน หลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R สูงกว่าก่อนการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ประสิทธิภาพของแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 มีค่าเท่ากับ 76.95/87.35

คำสำคัญ : แบบฝึก, การสอนแบบ SQ3R, ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ

Abstract

The objectives of this experimental research were to: (1) compare and study English reading skill improvement between pretest and posttest through using SQ3R pattern and (2) test the efficiency of the reading exercises by using SQ3R pattern following scale of 70/70. The sample used for the study consisted of thirty-eight Mattayom 5 students at Papradoo Temple School, 1st semester of academic year 2019. They were specifically selected by purposive sampling method. The research instruments were reading exercises by SQ3R pattern and reading proficiency, used as a pretest and posttest on the English reading exercises. The data were analyzed by mean ($\bar{x}$), standard deviation (S.D) and t-test dependent

The results of the research were: (1) The student's English reading improvement after using the reading exercises by SQ3R pattern were significantly higher than the ability before using the reading exercises at the .05 level; and (2) The percentages of 76.95/87.35, scores resulting from the pretest and the posttest, indicated the efficiency of the reading exercises by SQ3R pattern was higher than the hypothetical criterion.

Keywords : Exercise, SQ3R Pattern, English Reading,

ความสำคัญและปัญหา

ภาษาต่างประเทศมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน เนื่องจากเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร การศึกษา การแสวงหาความรู้ การประกอบอาชีพและความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมและบริบทของชุมชนโลก การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศช่วยให้นักเรียนเปิดมุมมองที่หลากหลายผ่านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและสังคมโลก และนำมาซึ่งสัมพันธอันดีและความร่วมมือในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักเรียนได้เรียนรู้และเข้าใจความแตกต่างของภาษาต่างประเทศในด้าน สังคม วัฒนธรรม การเมือง ระบบเศรษฐกิจทำให้นักเรียนมีความเข้าใจตนเองและความแตกต่างของบุคคลและวัฒนธรรมได้ดียิ่งขึ้นต่างประเทศและใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารได้ รวมทั้งเข้าถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและกว้างขวางขึ้นและมีวิสัยทัศน์ในการดำรงชีวิต (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551, 220)

ปัญหาคะแนนของนักเรียนที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าร้อยละ 60 ผู้วิจัยได้ค้นพบจากการสัมภาษณ์และสังเกตของนักเรียน พบว่านักเรียนยังขาดทักษะในการอ่าน และยังไม่สามารถจัดลำดับความคิด และไม่สามารถลำดับเหตุการณ์ในเรื่องที่อ่านได้ จึงทำให้นักเรียนไม่สามารถสรุปประเด็นสำคัญ ความคิด แยกแยะ สังเคราะห์ หรือประเมินค่าสารที่อ่านได้ จากการสำรวจโดยการให้นักเรียนเขียนปัญหาเรื่องการอ่านพบว่าปัญหาและสาเหตุด้านการอ่านสรุปได้ดังนี้ ประการแรกนักเรียนมีประสบการณ์การอ่านที่น้อย เนื่องจากนักเรียนส่วนมากไม่รักการอ่านหนังสือ และมีการเรียนหลายวิชาจึงทำให้ความสนใจในเรื่องการอ่านหนังสือลดลง และหันไปสนใจสิ่งอื่น ๆ มากกว่าการอ่าน เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือ จึงขาดความเอาใจใส่และขาดความตระหนักในการอ่านหนังสือประการที่สอง นักเรียนขาดทักษะในการทำความเข้าใจประเด็นสำคัญ ส่วนวนและคำศัพท์ จากเนื้อความที่อ่านทำให้นักเรียนไม่เข้าใจประเด็นหลักของเรื่องที่อ่านได้ ประการสุดท้าย เนื้อหาที่อ่านไม่อยู่ในความสนใจของนักเรียน ทำให้นักเรียนหลีกเลี่ยงที่จะไม่อ่านหนังสือที่มีเนื้อหา เช่น ตำราเรียน วรรณคดี บทความ เรื่องสั้น

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น การเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในด้านการอ่านจึงมีความสำคัญและต้องอาศัยการฝึกฝนเนื่องจากการอ่านต้องใช้ความสามารถในการคิดหลายด้านควบคู่กันไป ดังนั้นการจัดการเรียนรู้โดยใช้แบบฝึกทักษะในรูปแบบของ SQ3R ซึ่งเป็นแบบฝึกทักษะที่เป็นตัวช่วยให้นักเรียนสามารถพัฒนาความเข้าใจในการอ่าน ซึ่งเป็นการกระตุ้นความคิดให้กับนักเรียนขณะอ่าน ช่วยให้นักเรียนมุ่งจับประเด็นที่สำคัญได้ถูกต้องโดยกระบวนการจัดการเรียนรู้ 5 ขั้นตอนตามแนวคิดของ โรบินสัน (Robinson, 1961) ดังนี้

S (Survey) หมายถึง เป็นการอ่านแบบสำรวจเนื้อหาโดยรวมเพื่อหาจุดเชื่อมโยงจากชื่อเรื่องจากภาพประกอบ แผนภูมิ ตาราง เพื่อหาส่วนสำคัญของเรื่องที่กำลังจะอ่าน Q (Question) หมายถึง เป็นการตั้งคำถามจากเรื่องที่อ่านเป็นขั้นตอนในการหา จำนวนตัวละคร สถานที่ และเวลา และใช้ตอบคำถาม ใคร ทำอะไร ที่ไหน และอย่างไร R₁ (Read) หมายถึง เป็นการอ่านอย่างรอบคอบเพื่อทำความเข้าใจในเนื้อหาอย่างรอบคอบและตอบคำถามที่ตั้งไว้ R₂ (Recite) หมายถึง เป็นจดจำข้อความที่สำคัญและเล่าเรื่องที่อ่านด้วยคำพูดของตนเอง โดยการจดบันทึกย่อหน้าหรือขีดเส้นใต้ของแต่ละย่อหน้าเพื่อเป็นการทบทวน R₃ (Review) หมายถึง เป็นการทบทวนเรื่องที่อ่านทั้งหมดและสามารถตอบคำถามที่ตั้งไว้ได้ นักเรียนสามารถเขียนหรือเล่าเรื่องที่อ่านได้และแสดงความคิดเห็นกับเรื่องที่อ่าน

เมื่อพิจารณากระบวนการ 5 ขั้นตอนของการอ่านแบบ SQ3R จะเห็นได้ว่าเป็นวิธีที่เพิ่มความสามารถทางด้านการอ่านได้ และช่วยให้การอ่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น เข้าใจเนื้อหา และเป็นการคาดเดาคำตอบได้อย่างแม่นยำ ทำให้นักเรียนสามารถจดจำเรื่องที่อ่านได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิตา ระแม (2556) ในการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการสอนแบบ SQ3R พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการอ่านของนักเรียนเพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ วัฒนฐานะ (2557) ที่ได้ศึกษาการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคการอ่านแบบ SQ3R พบว่า ความเข้าใจในการอ่าน

ภาษาอังกฤษของนักเรียนหลังจากใช้เทคนิค SQ3R หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนและเพิ่มพฤติกรรมการอ่านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดีเยี่ยม

จากการศึกษาขั้นตอนของเทคนิคการอ่านแบบ SQ3R และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่านอกจากการจัดการจัดการเรียนรู้แบบ SQ3R แล้วแบบฝึกทักษะการอ่านในรูปแบบ SQ3R มีความจำเป็นต่อนักเรียนในการอ่านเนื่องจากเป็นแบบฝึกทักษะการอ่านที่ช่วยกระตุ้นทักษะในการอ่านและการเขียนของนักเรียนและฝึกการคิดหลายด้าน และสามารถเชื่อมโยงไปสู่ทักษะอื่นในการเรียนภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำแบบฝึกทักษะการอ่านแบบ SQ3R เพื่อพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดป่าประดู่ จังหวัดระยองให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ก่อนและหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R
2. เพื่อหาประสิทธิภาพแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ตามเกณฑ์ 70/70

สมมติฐานการวิจัย

1. ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 หลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสูงกว่าก่อนเรียนหรือไม่
2. แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R เพื่อพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดป่าประดู่ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 หรือไม่

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) เป็นปรัชญาการศึกษาที่ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อที่ว่านักเรียนสามารถสร้างความรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งความรู้นี้จะฝังติดอยู่กับคนสร้าง ดังนั้นความรู้ของแต่ละคนเป็นความรู้เฉพาะตัว เป็นสิ่งที่ตนสร้างขึ้นเองเท่านั้น โดยนักเรียนจะเป็นผู้กำหนดหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดสิ่งที่จะเรียนและวิธีการเรียนของตนเอง และเป็นผู้ตัดสินใจว่าตนเองจะได้เรียนรู้อะไร เรียนรู้อย่างไรและพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองอย่างไร สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในบริบทอื่นได้อย่างเหมาะสม เรียนรู้จากการปฏิบัติมีอิสระในการคิดและทำสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องที่เรียนด้วยตนเอง และเรียนรู้บรรยากาศการเรียนรู้ที่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ภายใต้การอำนวยความสะดวกของครู

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีนักคิดนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

1. Piaget (1952) เชื่อว่าคนเราทุกคนตั้งแต่เกิดมามีความพร้อมที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และโดยธรรมชาติมนุษย์เป็นผู้พร้อมที่จะมีกิจกรรม หรือเริ่มกระทำก่อน นอกจากนี้ Piaget ถือว่ามนุษย์เรานั้น มีแนวโน้มพื้นฐานติดตัวมา 2 ชนิด คือประการแรกการจัดและรวบรวมกระบวนการต่าง ๆ ภายในเข้าเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ส่วนประการที่สอง การปรับตัวเป็นการปรับให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมจนอยู่ในภาวะสมดุล โดยการซึมซับ หรือดูดซึมประสบการณ์ใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของเซิร์ฟปัญญาที่มีอยู่แล้ว ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมหรือประสบการณ์ใหม่ หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดเดิมให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมใหม่ ซึ่ง Piaget เห็นว่าการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดการพัฒนาทางเซิร์ฟปัญญา

2. Von Glasersfeld (1998) เสนอเกี่ยวกับการเรียนรู้ในมุมมองของ ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Constructivist) ว่านักเรียนสร้างความรู้โดยกระบวนการคิดของตนเอง เมื่อนักเรียนเผชิญปัญหาซึ่งเป็นสภาวะประสบการณ์ใหม่ สอดคล้องกับประสบการณ์เดิม นักเรียนจะต้องปรับโครงสร้างทางปัญญาเป็นการเสริมความรู้ใหม่โดยปรับให้เข้ากับความรู้เดิมที่มีอยู่ และกระบวนการปรับเปลี่ยนซึ่งเป็นการปรับโครงสร้างใหม่เพื่อสร้างความรู้ใหม่เพื่อให้เข้ากับเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัญหาที่เผชิญอยู่

3. Duffy and Cunningham (1996) กล่าวว่า การเรียนรู้ เป็นกระบวนการสร้างมากกว่าการรับความรู้ ดังนั้น เป้าหมายของการจัดการเรียนการสอนจะสนับสนุนการสร้างมากกว่าความพยายามในการถ่ายทอดความรู้ ควรมุ่งเน้นการสร้างความรู้ใหม่อย่างเหมาะสมของแต่ละบุคคล และเชื่อว่าสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญในการสร้างความหมายตามความเป็นจริง

4. ทิศนา แหมมณี (2553) ได้เสนอแนวคิดและความหมายของการเรียนรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) คือ นักเรียนเป็นผู้สร้าง (Construct) ความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พบเห็นกับความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิม โดยใช้กระบวนการทางปัญญา (Cognitive apparatus) ของตน ประเด็นสำคัญประการที่สองของทฤษฎี คือ การเรียนรู้ตามแนวทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) คือ โครงสร้างทางปัญญาเป็นผลของความพยายามทางความคิด นักเรียนสร้างเสริมความรู้ผ่านกระบวนการทางจิตวิทยาด้วยตนเอง ผู้สอนไม่สามารถปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางปัญญาของนักเรียนได้ แต่ผู้สอนสามารถช่วยนักเรียนปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางปัญญาได้โดยจัดสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดภาวะไม่สมดุลขึ้น

สรุปคือ ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) เชื่อว่า นักเรียนเป็นผู้สร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมที่นักเรียนได้เผชิญ และความรู้เดิมที่มี ทำให้เกิดกระบวนการการแก้ปัญหาและการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้นักเรียนเกิดการสร้างความปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและสร้างกับรู้ได้ด้วยตนเอง กระหายที่อยากจะแก้ปัญหา การค้นหาคำตอบด้วยตนเอง โดยใช้ความรู้เดิมและเกิดการเรียนรู้เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญ

Robinson (1961) ได้เสนอยุทธวิธีวิธีการอ่านด้วยวิธีการอ่านแบบ SQ3R เพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถเลือกสิ่งที่คาดว่าจะได้รู้จากเรื่องที่อ่าน เข้าใจแนวความคิดของเรื่องที่อ่าน ได้อย่างรวดเร็ว และจดจำเรื่องได้ดี ตลอดจนสามารถทบทวนเรื่องที่อ่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย Survey, Question, Read, Recite และ Review

ขั้นสำรวจ (S = Survey) คือ ขั้นที่นักเรียนใช้สายตาสำรวจเรื่องที่อ่าน เพื่อหาส่วนสำคัญของเรื่อง ได้แก่ ชื่อเรื่อง ภาพประกอบ ตาราง

ขั้นตั้งคำถาม (Q = Question) หมายถึง ขั้นที่นักเรียนตั้งคำถามก่อนการอ่าน เพื่อวางเป้าหมายในการอ่านและตอบคำถามของตนเอง

ขั้นการอ่าน (R₁ = Read) คือ ขั้นที่นักเรียนอ่านรายละเอียดของบทอ่านเพื่อทำความเข้าใจและตอบคำถามจากบทที่ตั้งไว้

ขั้นการจดจำ (R₂ = Recite) คือขั้นที่นักเรียนทำความเข้าใจคำตอบและเนื้อเรื่องจากการอ่านแล้วจดจำข้อความที่สำคัญ ด้วยคำพูดของตนเอง โดยการจดบันทึกย่อหน้าหรือขีดเส้นใต้ของแต่ละย่อหน้าเพื่อเป็นการทบทวน

ขั้นทบทวน (R₃ = Review) คือ ขั้นตอนที่นักเรียนสามารถตอบคำถามที่ตั้งไว้ได้ โดยสามารถเขียนหรือเล่าเรื่องที่อ่านได้และแสดงความคิดเห็นกับเรื่องที่อ่าน

ขั้นตอนการอ่านแบบ SQ3R

Robinson (1961) ได้ออกแบบกระบวนการ SQ3R เพื่อให้สะดวกกับกระบวนการนำเข้าสู่ข้อมูลและเพิ่มความเข้าใจและเก็บรักษาความรู้ มี 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง คือ การสำรวจ (S= Survey) หมายถึง การสำรวจเพื่อให้เห็นภาพกว้าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องนั้น เพื่อดูขอบเขตของเนื้อหาของเรื่องนั้นอย่างคร่าว ๆ นอกจากนั้นยังทำให้นักเรียนเข้าใจจุดสำคัญที่ผู้เขียนต้องการจากภาพ หรือตาราง ขั้นตอนนี้ใช้เวลาประมาณ 5 -10 นาทีเท่านั้น สิ่งที่นักเรียนควรทำ คือ

1. อ่านชื่อเรื่อง ช่วยให้สมองเริ่มรู้ว่าจุดสนใจคืออะไร
2. อ่านจุดประสงค์ของเรื่องที่เราอ่านหรือขอบเขตที่ผู้เขียนได้เขียนบอกไว้
3. อ่านตัวอักษรตัวหน้าและหัวข้อย่อย
4. ทบทวนกราฟิก แผนภูมิ แผนที่ รูปภาพ ที่ปรากฏในเรื่องที่เราอ่าน
5. สำรวจสิ่งที่จะช่วยให้อ่านง่ายขึ้น เช่น ตัวอักษรตัวเอน คำจัดความ หรือคำถามท้ายบท

ขั้นตอนที่สอง คือ การตั้งคำถาม (Q= Question) เป็นขั้นที่ต้องการให้นักเรียนตั้งคำถาม เพื่อที่จะหาคำตอบจากเนื้อเรื่องที่อ่าน ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการคิดตั้งคำถามด้วยตนเองและหาคำตอบจากการตั้งคำถาม ลักษณะคำถามที่ตั้งนักเรียนอาจจะตั้งเพื่อเป็นแรงจูงใจในการอ่านเพื่อตอบคำถามและข้อสงสัยของตนเองจากเรื่องที่อ่าน ทำให้นักเรียนมีเป้าหมายในการอ่านที่ตนตั้งขึ้นไว้นั่นเอง

ขั้นตอนที่สาม คือ การอ่าน (R_1 = Read) เป็นขั้นที่นักเรียนจะต้องอ่าน แต่นักเรียนจะต้องเชื่อมโยงขั้นตอนการสำรวจ (Survey) และ การตั้งคำถาม (Question) เพื่อตอบคำถามและเสาะหาคำตอบที่นักเรียนได้ตั้งไว้ตั้งแต่นั้นเมื่อนักเรียนเชื่อมโยงเนื้อหาเข้าด้วยกันจะทำให้นักเรียนเข้าใจเรื่องที่อ่าน ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้

ขั้นตอนที่สี่ คือ การท่องจำ (R_2 = Recite) เป็นขั้นเพื่อใช้ตรวจสอบความเข้าใจของตนเอง โดยการท่องจำภายหลังจากการอ่าน กล่าวคือ เป็นกระบวนการทำซ้ำ หลังจากที่เราอ่านไปแล้วเพื่อสร้างการจดจำระยะยาวโดยการอธิบายเนื้อเรื่องและความสำคัญของเนื้อเรื่องโดยอธิบายด้วยคำพูดของตนเองในประเด็นที่สำคัญของเรื่องที่อ่าน

ขั้นตอนสุดท้าย คือ การทบทวน (R_3 = Review) เป็นขั้นสุดท้าย ที่โรบินสันเชื่อว่าลดการลืมได้ เป็นขั้นตอนที่นักเรียนทบทวน เชื่อมโยง ประเมินค่าและคุณค่าของเนื้อเรื่องที่อ่านโดยใช้คำพูดของตนเอง

สรุป การอ่านแบบ SQ3R เป็นวิธีการอ่านที่มีประสิทธิภาพจากการใช้ 5 ขั้นตอนคือ การสำรวจ, การตั้งคำถาม, การอ่าน, การท่องจำ และการทบทวน เป็นกระบวนการที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการอ่านให้สูงขึ้นและนักเรียนสามารถนำวิธีการดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการอ่านได้

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดป่าประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 350 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 38 คน นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/5 ซึ่งมีคะแนนการอ่านภาษาอังกฤษต่ำกว่าร้อยละ 60 จากการทดสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ โรงเรียนวัดป่าประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 38 คน

2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ การใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การพัฒนาทักษะด้านการอ่านภาษาอังกฤษการพัฒนาทักษะด้านการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/5

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น

การใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R

ตัวแปรตาม

การพัฒนาทักษะด้านการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/5

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R หมายถึง สื่อการเรียนการสอนที่เป็นแบบฝึกทักษะเพื่อพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษที่มีลักษณะเป็นใบงาน (Worksheet) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/5 โรงเรียนวัดป่าประดู่ ในหนังสือเรียน Mastery in Reading 2 ตามจุดประสงค์การเรียนรู้และหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในรายวิชา การอ่านเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ 1 รหัสวิชา อ 33232 ซึ่งรูปแบบการอ่าน SQ3R มี 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.1 ขั้นสำรวจ (S = Survey) หมายถึง ขั้นตอนที่นักเรียนสำรวจบทอ่านจากเรื่องที่อ่าน เพื่อหา ส่วนสำคัญของเรื่อง ได้แก่ ชื่อเรื่อง ภาพประกอบ ตาราง

1.2 ขั้นตั้งคำถาม (Q = Question) หมายถึง ขั้นที่นักเรียนตั้งคำถามก่อนเนื้อเรื่อง

1.3 ขั้นการอ่าน (R_1 = Read) หมายถึง ขั้นที่นักเรียนอ่านรายละเอียดของบทอ่านเพื่อทำความเข้าใจและตอบคำถามจากบทที่ตั้งไว้

1.4 ขั้นการจดจำ (R_2 = Recite) หมายถึง ขั้นที่นักเรียนทำความเข้าใจคำตอบและเนื้อเรื่องจากการอ่านแล้วจดจำข้อความที่สำคัญ ด้วยคำพูดของตนเอง โดยการจดบันทึกย่อหน้าหรือขีดเส้นใต้ของแต่ละย่อหน้าเพื่อเป็นการทบทวน

1.5 ขั้นทบทวน (R_3 = Review) หมายถึง ขั้นที่นักเรียนสามารถตอบคำถามที่ตั้งไว้ได้โดยสามารถเขียนหรือเล่าเรื่องที่อ่านได้และแสดงความคิดเห็นกับเรื่องที่อ่าน

2. ประสิทธิภาพของแบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R หมายถึง ถึงคุณภาพของแบบฝึกทักษะการอ่านไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ 70/70

70 ตัวแรก หมายถึง คะแนนเฉลี่ยที่นักเรียนสามารถทำแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R รายบท ได้ถูกต้องร้อยละ 70

70 ตัวหลัง หมายถึง คะแนนเฉลี่ยที่นักเรียนสามารถทำแบบหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ได้ถูกต้องร้อยละ 70

3. แบบทดสอบวัดการพัฒนาทักษะการอ่าน หมายถึง แบบทดสอบหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R จำนวน 40 ข้อ

4. การพัฒนาทักษะการอ่าน หมายถึง คะแนนที่ได้จากแบบทดสอบวัดการพัฒนาทักษะการอ่านก่อนและหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดป่าประดู่ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นและหาประสิทธิภาพแล้ว

5. นักเรียน คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/5 โรงเรียนวัดป่าประดู่ จำนวน 38 คน ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากได้คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 60 การอ่านจากการทดสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษด้านการอ่านของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้

1. แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ซึ่งได้มาจากเนื้อหาในหนังสือ Mastery in Reading 2 จำนวน 8 เรื่อง ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 28 คาบ คาบเรียนละ 1

2. แบบทดสอบวัดการพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษด้วยแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R เป็นแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก ได้จากการหาคุณภาพของข้อสอบก่อนนำไปสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ประกอบด้วยชุดข้อสอบดังนี้

2.1 แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน จำนวน 40 ข้อ 20 คะแนน

2.2 แบบทดสอบระหว่างบทเรียน จำนวน 2 ชุด ๆ ละ 40 ข้อ 40 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การดำเนินการทดลองและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ก่อนการทดลองผู้วิจัย ให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ทำแบบทดสอบก่อนการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R เพื่อวัดความสามารถด้านการอ่าน ซึ่งเป็นข้อสอบปรนัยชนิดเลือกตอบ จำนวน 40 ข้อ 20 คะแนน ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

1.2 ผู้วิจัยดำเนินการใช้แบบฝึกทักษะด้วยการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 8 หน่วยการเรียนรู้ หลังนักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน ผู้วิจัยดำเนินการทดลองในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 รวม 28 คาบ วันละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 28 ชั่วโมง มีกระบวนการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ดังนี้

(1) ผู้วิจัยให้นักเรียนใช้แบบฝึกทักษะโดยเริ่มต้นจากการสำรวจ Survey บทความการอ่านในแต่ละหัวข้อ โดยผู้วิจัยใช้การอธิบายและการสาธิตถึงการสังเกตลักษณะของการอ่านในแต่ละรูปแบบ ผู้วิจัยให้นักเรียนเขียนสิ่งที่นักเรียนได้สำรวจจากการอ่าน เช่น หัวข้อเรื่อง ลักษณะรูปภาพ หรือหัวข้อย่อยลงในแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R

(2) หลังจากนักเรียนได้สำรวจเรื่องที่อ่านแล้ว ผู้วิจัยให้นักเรียนตั้งคำถาม ในขั้นตอนการตั้งคำถาม (Question) ก่อนที่นักเรียนอ่านเนื้อเรื่องโดยใช้รูปแบบการตั้งคำถามเป็นภาษาอังกฤษจำนวน 5 คำถาม ในกรณีที่นักเรียนไม่แน่ใจว่าการตั้งคำถามของนักเรียนถูกต้องหรือไม่ ผู้วิจัยให้คำแนะนำกับนักเรียนเพื่อให้นักเรียนปรับปรุงคำถาม

(3) เมื่อนักเรียนตั้งคำถามแล้ว ผู้วิจัยให้นักเรียนเริ่มขั้นตอนการอ่าน (R_1 =Read) ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการอ่านกับนักเรียนโดยใช้เวลาในการอ่าน 30 นาที ในระหว่างการอ่านนักเรียนสามารถจดบันทึกประเด็นสำคัญ คำศัพท์ หรือสำนวนที่นักเรียนอ่านเจอ ลงในแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R

(4) เมื่อนักเรียนอ่านเนื้อเรื่องตามเวลาที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยให้ผู้เรียนอ่านทบทวน (R_2 =Recite) เนื้อหาที่ได้อ่านไปอีกครั้ง ในขั้นตอนการอ่านทบทวน ผู้วิจัยให้ผู้เรียนเขียนคำตอบเพื่อตอบคำถามที่นักเรียนได้สร้างขึ้น ในขั้นตอนการตั้งคำถาม (Question)

(5) เมื่อนักเรียนตอบคำถามแล้ว ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้นักเรียนสอบถามข้อสงสัยด้านประเด็นการอ่าน คำศัพท์ และสำนวน เพื่อเป็นการทบทวนสิ่งที่ได้จากการอ่าน ($R_3 = \text{Review}$) และสรุปบทเรียนที่ได้จากการอ่าน

1.3 ผู้วิจัยดำเนินการสอบระหว่างเรียน จำนวน 8 บท เป็นข้อสอบแบบปรนัย ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 2 ชุด ๆ ละ 20 ข้อ 40 คะแนน

1.4 หลังจากการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ครบตามระยะเวลาที่กำหนดการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบ หลังเรียนโดยการใช้แบบทดสอบวัดการพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษด้วยแบบฝึกทักษะการอ่านรูปแบบ SQ3R เป็นข้อสอบแบบปรนัย ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก โดยใช้ข้อสอบวัดการพัฒนาทักษะการอ่าน ชุดเดียวกันกับแบบทดสอบก่อนการใช้แบบฝึกทักษะการอ่าน โดยนำมาสลับข้อ จำนวน 40 ข้อ 20 คะแนน ใช้เวลาทำแบบทดสอบจำนวน 1 ชั่วโมง

1.5 ผู้วิจัยตรวจให้คะแนน และนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบก่อน และหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านแบบ SQ3R มาเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1.6 ผู้วิจัยตรวจให้คะแนน และนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบ ระหว่าง ใช้แบบฝึกทักษะการอ่านแบบ SQ3R มาเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

1.7 ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบระหว่างและหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านแบบ SQ3R มาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1) และประสิทธิภาพของผลผลิต (E2) โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อสรุปผลการทดลอง ดังนี้

2.1 วิเคราะห์การพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษด้วยแบบฝึกทักษะการอ่านรูปแบบ SQ3R โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสถิติทดสอบค่า t (t-test dependent)

2.2 วิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพของแบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาผลการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R เพื่อพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/5 โรงเรียนวัดป่าประดู่ จังหวัดระยองของผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษด้วยแบบฝึกทักษะการอ่านรูปแบบ SQ3R ก่อนและหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพของแบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70

ตอนที่ 1 ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษด้วยแบบฝึกทักษะการอ่านรูปแบบ SQ3R ก่อนและหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R

เพื่อตอบจุดประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 38 คน ทำแบบทดสอบวัดการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ก่อนและหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ซึ่งเป็นแบบทดสอบชุดเดียวกัน คะแนนเต็ม 20 คะแนน จากนั้นผู้วิจัยนำผลการสอบมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อหา คะแนนเฉลี่ย

($\bar{X}$), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบค่า t (t-test dependent) ที่ได้จากการทดสอบทั้งสองครั้งมาเปรียบเทียบพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษด้วยแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ของกลุ่มตัวอย่าง ดังข้อมูลในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/5

กลุ่มทดลอง		นักเรียน N	คะแนนเต็ม	($\bar{X}$)	S.D.	t	p
การ	ก่อนเรียน	38	20	10.92	4.444	9.161*	.000
ทดสอบ	หลังเรียน	38	20	17.47	2.063		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ปรากฏว่า คะแนนการทดสอบการพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษด้วย แบบฝึกทักษะการอ่านรูปแบบ SQ3R ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5/5 โรงเรียนวัดป่าประดู่ จำนวน 38 คน. การทดสอบก่อนเรียนของนักเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.444 และ หลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R พบว่าคะแนนมีความแตกต่างจากก่อนเรียนเฉลี่ยเท่ากับ 17.47 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.063 เท่ากับ 9.161 ค่า p เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่านักเรียนมีการพัฒนาทักษะการอ่านหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R สูงกว่าก่อนใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพของแบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 เพื่อตอบจุดประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 38 คน ทำแบบทดสอบวัดการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ระหว่างเรียน จำนวน 2 ชุด ๆ ละ 40 ข้อ คะแนนเต็ม 40 คะแนน และแบบทดสอบหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R จำนวน 40 ข้อ คะแนนเต็ม 20 คะแนน จากนั้นผู้วิจัยนำผลการสอบวัดการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษมาวิเคราะห์ผล เพื่อหาประสิทธิภาพแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R เพื่อพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียน ตามเกณฑ์ 70/70 ดังข้อมูลในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ตารางแสดงผลการหาประสิทธิภาพของแบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ด้วยรูปแบบ SQ3R ตามเกณฑ์ 70/70

กลุ่มทดลอง	นักเรียน N	คะแนน เต็ม	($\bar{X}$)	Std. Deviation	ร้อยละของ คะแนน
ประสิทธิภาพของกระบวนการ E1	38	40	10.92	3.338	76.95
ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ E2	38	20	17.47	2.063	87.35

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสิทธิภาพของแบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R ตามเกณฑ์ 70/70 ประกอบด้วยประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1) มีค่าเท่ากับ 76.95 และประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E2) มีค่าเท่ากับ 87.35 ดังนั้น แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จึงมีประสิทธิภาพเท่ากับ 76.95/87.35

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการการวิจัยกึ่งทดลอง (Experimental Research) โดยมีแบบแผนการทดลองเป็นแบบกลุ่มเดียวสอบก่อนและสอบหลัง (One Group Pretest – Posttest) ดำเนินการทดลองโดยการสอบก่อนการใช้ฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R ด้วยแบบทดสอบวัดการพัฒนาก่อนการอ่านภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและหาคุณภาพแล้ว เมื่อดำเนินการทดลองสอนครบจำนวน 8 บท จำนวน 28 ชั่วโมง จึงทดสอบวัดการพัฒนาก่อนการอ่านภาษาอังกฤษหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R จากนั้นนำผลการทดลองมาเปรียบเทียบการพัฒนาก่อนการอ่านภาษาอังกฤษก่อนและหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้การทดสอบค่าทีแบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (t-test dependent) การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของแบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R ตามเกณฑ์ 70/70 และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตารางเป็นความเรียง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาผลการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R เพื่อพัฒนาก่อนการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/5 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความสามารถด้านการอ่านของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/5 หลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R สูงกว่าก่อนการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

2. ประสิทธิภาพของแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 มีค่าเท่ากับ 76.95/87.35

การวิจัยเรื่อง การศึกษาผลการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R เพื่อพัฒนาก่อนการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/5 อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถด้านการอ่านของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/5 หลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R สูงกว่าก่อนการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เนื่องจาก

1.1 การใช้แบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษด้วยรูปแบบ SQ3R ในแต่ละบทประกอบไปด้วยความรู้ที่จำเป็นในการอ่านภาษาอังกฤษ คือ คำศัพท์ ไวยากรณ์ และ SQ3R Practice ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากงานวิจัยของนักการศึกษา เช่น Richard Roger (1991) Bock (1993) 1996: 13, อ้างถึงใน วิสารห์ จิตวิตร 2543 ข: 209) นอกจากนี้กิจกรรมในแบบฝึกมุ่งเน้นให้นักเรียนฝึกตั้งคำถามและฝึกหาคำตอบด้วยตนเองทำให้นักเรียนมีสมาธิในการอ่านมากขึ้น และการอ่านที่นักเรียนอ่านนั้นมีความคงทน (Retention)

1.2 เนื้อหาที่นำมาให้นักเรียนอ่านมีความหลากหลายจำนวน 8 เรื่อง จากหนังสือ Master in Reading 2 (Gillian Flaherty : 2010) โดยเนื้อหาการอ่านแบ่งออกเป็น 8 เรื่อง 1) Alone at Sea 2) Crocodile Attack 3) The Great Escape 4) A Long Walk 5) Like a Bird 6) Surfer Girl 7) Flying Franz 8) The Concorde ซึ่งแต่ละเรื่องมีความแตกต่างกันตามบริบทของประเทศนั้น ๆ และประสบการณ์ของผู้เขียน และบางเรื่องเป็นแรงบันดาลใจการดำเนินเรื่องไม่

ซับซ้อน และมีตัวละครที่โดดเด่น เนื้อหาด้านคำศัพท์เป็นคำศัพท์ที่สำคัญของเนื้อหาในแต่ละหน่วย จำนวน 10 คำ และ ไวยากรณ์ เป็นไวยากรณ์พื้นฐานที่เน้นให้นักเรียนรู้จักการใช้กาล (Tense) ในภาษาอังกฤษตามบริบทที่ต่างกกัน (Sense of Use) ที่ผู้เขียนใช้ในการสื่อสารกับผู้อ่าน

1.3. ผู้วิจัยได้ใช้แบบฝึกทักษะที่ประกอบด้วยกระบวนการของโรบินสัน (1961) โดยนำหลักการอ่าน SQ3R มาสร้าง SQ3R Practice คือ แบบการฝึก SQ3R ที่ผู้วิจัยได้ออกแบบและนำมาใช้ในช่วงการฝึกการอ่านเป็นการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวคิดของ Robinson (1961) นำมาปรับใช้ให้นักเรียนดำเนินการตามขั้นตอนในการอ่าน 5 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นสำรวจ (S = Survey) เป็นขั้นตอนที่นักเรียนสำรวจบทอ่านจากเรื่องที่อ่าน เพื่อหาส่วนสำคัญของเรื่อง ได้แก่ ชื่อเรื่อง ภาพประกอบ ขั้นตอนนี้ทำให้นักเรียนรู้จักสังเกตและพิจารณาสิ่งที่นักเรียนกำลังจะอ่าน (2) ขั้นตั้งคำถาม (Q = Question) เป็นการตั้งคำถามจากเรื่องที่อ่าน เป็นขั้นตอนในการหา ตัวละคร สถานที่ และเวลา และใช้ตอบคำถาม ใคร ทำอะไร ที่ไหน และอย่างไร ทำให้นักเรียนมีเป้าหมายในการอ่าน และวางจุดประสงค์เรื่องที่อ่าน (3) ขั้นการอ่าน (R_1 = Read) เป็นขั้นตอนที่นักเรียนอ่านรายละเอียดของบทอ่านเพื่อทำความเข้าใจและตอบคำถามจากบทที่ตัวเองได้ ทำให้นักเรียนจดจ่อกับการอ่านและค้นหาคำตอบที่ตนเองได้ตั้งไว้ (4) ขั้นการจดจำ (R_2 = Recite) เป็นขั้นตอนที่นักเรียนทำความเข้าใจคำตอบและเนื้อเรื่องจากการอ่านแล้วจดจำข้อความที่มีสำคัญ ด้วยคำพูดของตนเอง โดยการจดบันทึกย่อหน้าหรือขีดเส้นใต้ของแต่ละย่อหน้าเพื่อเป็นการทบทวน (5) ขั้นทบทวน (R_3 = Review) เป็นขั้นตอนที่นักเรียนสามารถตอบคำถามที่ตั้งไว้ได้ โดยสามารถเขียนหรือเล่าเรื่องที่อ่านได้และแสดงความคิดเห็นหรือตอบประเด็นคำถามท้ายบทหลังจากอ่านได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอเมอร์ เนียมน้อย (2546)

กัญญา ร้อยลา (2553) พรณิการ์ สมัคร (2557) วันเพ็ญ วัฒนฐานะ (2557)

2. ผลจากการหาประสิทธิภาพของแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ในระดับ 76.95/87.35 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 70/70 จึงถือว่ามีประสิทธิภาพในระดับดี สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 การใช้ SQ3R Practice คือ แบบการฝึก SQ3R ที่ผู้วิจัยได้ออกแบบและนำมาใช้ในช่วงการฝึกการอ่านเป็นการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวคิดของ Robinson (1961) นำมาปรับใช้ให้นักเรียนดำเนินการตามขั้นตอนในการอ่าน 5 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นสำรวจ (S = Survey) (2) ขั้นตั้งคำถาม (Q = Question) (3) ขั้นการอ่าน (R_1 = Read) (4) ขั้นการจดจำ (R_2 = Recite) (5) ขั้นทบทวน (R_3 = Review) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ และสอดคล้องตามแนวคิดของนักการศึกษา Von Glasersfeld (1998) Duffy and Cunningham (1996) และ ทิศนา แหมมณี (2553) ส่งผลให้ผู้เรียนการความคิดรวบใหม่ ๆ และขยายองค์ความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิมให้เพิ่มสูงขึ้น จึงทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Ghosn (1997) Sakrison (1992) Asiri (2017)

2.2 การที่ค่าประสิทธิภาพตัวหลังสูงกว่าค่าประสิทธิภาพตัวแรก คือ 76.95/87.35 สามารถอธิบายได้ดังนี้

นักเรียนมีประสบการณ์จากการนำแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R ไปประยุกต์ใช้จากการทำแบบทดสอบวัดการพัฒนาทักษะการอ่าน ระหว่างเรียน จึงส่งผลให้ผู้เรียนมีความสามารถนำทักษะดังกล่าวมาใช้ในการทำแบบทดสอบหลังเรียนให้ได้คะแนนสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Thorndike (2001 : 39-40) ที่กล่าวเกี่ยวกับกฎการฝึกฝนว่า การที่จะเกิดความชำนาญสิ่งที่เป็นแรก คือ การฝึกและกระทำจนเกิดความชำนาญ นอกจากนี้ แบบทดสอบหลังเรียนยังมีเนื้อหาเหมือนกับแบบทดสอบก่อนเรียน ที่ผู้เรียนได้เคยทำไปก่อนการเรียนด้วยแบบฝึกทักษะการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R แสดงให้เห็นว่านักเรียนเกิดความคงทนและสามารถจดจำเนื้อหาได้ (Retention) และสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญา ร้อยลา (2553) พรณิการ์ สมัคร (2557) และ นาตยา ทิพย์ไสยาสน์ (2561)

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่านักเรียนยังคงให้ความสำคัญในรูปแบบของบทเรียน การมีภาพประกอบที่เหมาะสมกับเนื้อหา สีสันสวยงาม เป็นสิ่งแรกนั้น ผู้สอนควรให้ความสนใจในเรื่องดังกล่าว ในการออกแบบสื่อการฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ นอกจากนั้นควรหาสื่อหรือแบบฝึกทักษะที่ผู้เรียนมักพบในชีวิตประจำวัน ซึ่งสามารถช่วยให้นักเรียนมีความสนใจในการอ่านมากขึ้น
2. เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยยังไม่หลากหลาย และบางเรื่องไม่ตรงกับความสนใจของนักเรียน และมีเนื้อหาที่ค่อนข้างล้าสมัย ผู้วิจัยควรเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เลือกอ่านที่นักเรียนสนใจ และนำกระบวนการอ่านด้วยรูปแบบ SQ3R นำมาใช้ร่วมกับการอ่านที่นักเรียนสนใจ สามารถกระตุ้นการอ่านของนักเรียนได้ง่ายขึ้นและนำมาสู่ทักษะการอ่าน และเป็นนักอ่านที่ดี
3. ด้วยข้อจำกัดทางด้านระยะเวลาในการทดลองที่จำกัด จึงเป็นเหตุให้ผู้เรียนขาดความชำนาญในการฝึกทักษะการอ่าน และมีเวลาทบทวนน้อยเกินไป ผู้วิจัยควรขยายเวลาในการทดลองมากขึ้นเพื่อประโยชน์ของนักเรียน ในด้านระยะเวลาในการทบทวนบทอ่านและการฝึกฝน ซึ่งอาจส่งผลให้ทักษะการอ่านและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนให้สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพัฒนาแบบฝึกทักษะการอ่านให้เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของนักเรียน โดยเปลี่ยนจากบทอ่านเป็นภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหว ในรูปแบบอักษรทางคอมพิวเตอร์ (Hypertext) ที่มีภาพและเสียงประกอบชัดเจน ทำให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนมากขึ้น
2. เนื่องจากวิจัยครั้งนี้วัดความสามารถทักษะการอ่านเพียงอย่างเดียว ดังนั้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กันทั้ง 4 ทักษะในภาษาอังกฤษ ควรมีการวิจัยควบคู่กัน เช่น ทักษะการฟังและทักษะการเขียน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลางกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กมลวรรณ โคตรทอง. (2557). *การพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการอ่านภาษาอังกฤษจากนิทานอาเซียนโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ Storyline สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านเป่า (สำราญไชยวิทยา) จังหวัดชัยภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กัญญา ร้อยลา. (2553). *การพัฒนาความสามารถด้านการอ่านภาษาไทยอย่างมีวิจารณญาณด้วยรูปแบบการอ่าน 5 ขั้นตอน (SQ3R) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ทิตนา แหมมณี. (2551). *รูปแบบการเรียนการสอน : ทางเลือกที่หลากหลาย (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตนา แหมมณี. (2553). *ศาสตร์การสอนคือความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นาตยา ทิพย์ไสยาสน์. (2561). *การพัฒนาชุดกิจกรรมการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิค SQ3R ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- พรณิการ์ สมัคร. (2553). การพัฒนาความสามารถด้านการอ่านอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ด้วยการจัดการเรียนรู้การอ่านแบบ SQ3R (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิสาข์ จัติวิทย์. (2543). การสอนอ่านภาษาอังกฤษ (Teaching English Reading Comprehension) (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วันเพ็ญ วัฒนฐานะ. (2557). การจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคการอ่านแบบ SQ3R เพื่อพัฒนาความเข้าใจในการอ่านและศึกษาพฤติกรรมการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดตะปอนน้อย จังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนิตา ระแม. (2556). การจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการสอนแบบ SQ3R เพื่อพัฒนาการอ่านภาษาไทยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 41 จังหวัดยะลา (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เอมอร เนียมน้อย. (2551). พัฒนาการอ่านอย่างมีวิจารณญาณด้วยวิธี SQ3R. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- Artis, A. B. (2008). Improving marketing students' reading comprehension with the SQ3R method. *Journal of Marketing Education*, 30(2), 130–137.
- Gillian Flaherty. (2010). หนังสือเรียน รายวิชาเพิ่มเติม Mastery in Reading ม.4–6 เล่ม 1. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์ อจท.จำกัด.
- Johns, J. L., & McNamara, L. P. (1980). The SQ3R study technique: A forgotten research target. *Journal of Reading*, 23(8), 705–708.
- Piaget, J. (1952). *Origins of intelligence in children*. New York: International Universities Press.
- Robinson, F.P. (1961). *Effective study*. Glasgow: Harper; Revised edition.
- Rozakis, L., & Cain, D. (2001). *Super Study Skills (Scholastic Guides)*. New York: Scholastic Reference.
- Tadlock, D. F. (1978). SQ3R: Why it works, based on an information processing theory of learning. *Journal of Reading*, 22(2), 110–112.