

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์

Journal of Administration and Social Science Review

กำหนดการเผยแพร่

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ กำหนดเผยแพร่ ปีละ 6 ฉบับ (2 เดือน/1ฉบับ)

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นช่องทางการเผยแพร่ผลงานวิชาการ และผลงานวิจัยทางสหวิทยาการสังคมศาสตร์ของคณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษา ผู้สนใจทั่วไป และแขนงวิชาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลงานในเชิงบูรณาการทางสังคมศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ บริหารการศึกษา พระพุทธศาสนาและปรัชญา ตลอดจน บทวิเคราะห์ที่เสนอทางออกให้กับปัญหาที่อยู่ในความสนใจของสังคม

บรรณาธิการ

นางสาวสุธามาศ สุขไมตรี

กองบรรณาธิการ

พระเมธาวิเชียร (สุเทพ พุทธจรรยา), รศ.ดร.	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.สมบูรณ์ วัฒนะ	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผศ.ดร.อนุวัต กระสังข์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ผศ.ดร.วันชัย สุขตาม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผศ.ดร.จักรวาล สุขไมตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อาจารย์พรพิมล ศิริวัฒน์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาจารย์ปารมี วชิรปทุมมุตต์	โรงเรียนแม่จันวิทยาคม

เลขานุการ : นายภูริช สุขไมตรี

ศิลปกรรม : นายปิยพงษ์ สันธนะกุล

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์

เครือข่ายส่งเสริมงานวิชาการทางสังคมศาสตร์

สำนักการบริหารและสังคมศาสตร์ 157/17 หมู่ที่ 7 ต.กระทุ่มล้ม อ.สามพราน จ.นครปฐม 73220

โทรศัพท์ : 063-3484828 E-mail: sukmailee1945@gmail.com

จัดพิมพ์โดย: เจ.ปรีณ เลขที่ 94 พระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Review)

พระมหาบุญเลิศ อินทปญโญ, ศ.ดร.	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พระครูปลัดกวีวัฒน์ (ธีรวิทย์ สุคนธวรรณ), ดร.	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พระมหาวิโรจน์ คุตติโร, ผศ.ดร.	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
รศ.ดร.โกนิญฐ์ ศรีทอง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.โชติ บดีรัฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
รศ.ดร.ภาสกร ดอกจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
รศ.ดร.สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ	มหาวิทยาลัยเกริก
รศ.ดร.สุขพัฒน์ อนนท์จารย์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.ตระกูล ชำนาญ	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร	มหาวิทยาลัยสยาม
ผศ.ดร.ชุมพล รอดแจ้ง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผศ.ดร.ฐิติมา ให้อยอง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผศ.ดร.ณัฐพงศ์ บุญเหลือ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.ธรา อังสกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ผศ.ดร.ธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผศ.ดร.พิมพ์พี บรรจงปฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผศ.ดร.ภัทรพร พงศาปรมัตถ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผศ.ดร.ศุภกฤษฎี นวัตกรรมกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ผศ.ดร.สุทิสรา รัตน์วิชา	มหาวิทยาลัยเกริก
ผศ.ดร.สุขุมพงศ์ ชาญนวงศ์	มหาวิทยาลัยเกริก
ผศ.นฤมลวรรณ สุขไมตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
อ.ดร.เฟื่องฟ้า ปัญญา	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.วงศ์ชนก จำเริญสาร	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.วิญญู กินเสน	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.สาธิต รักษิตัญญ	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.สุนทรีย์ ตั้งศรีวงศ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.อดิศักดิ์ โชติธรรมธรา	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.อุดมลักษณ์ ศรีซำหม	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.กรุณา มธุรารังสรรค์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.อุเทน ลาพิงค์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ร้อยโท ดร.ธวัชชัย คำยอด

อ.สุดทัย ครูส่ง

อ.อาภาภรณ์ จวนสาบ

อ.ธนรสมิ์ อีรธนาเกียรติ

Totsaporn Intarabumrung

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Roxbury Community College

บทบรรณาธิการ

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ ฉบับนี้เป็นวารสาร ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 เดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2565 ที่ได้รับการรับรองคุณภาพวารสารจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index-TCI) เพื่อรักษาคุณภาพของบทความให้เป็นไปตามเงื่อนไขและกติกาสากล กองบรรณาธิการได้พิจารณาบทความ โดยเสนอบทความต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรอง (Peer Review) จำนวน 2-3 คน พิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของบทความก่อนการลงตีพิมพ์ และคัดเลือก กลั่นกรองบทความให้เกิดความสมบูรณ์และมีคุณภาพมากที่สุด ควรค่าแก่การตีพิมพ์เผยแพร่ รวมถึง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางวิชาการ และเป็นการพัฒนาศักยภาพทางด้านการสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการ สำหรับเนื้อหาของวารสารฉบับนี้ ถือได้ว่ามีความโดดเด่นที่เน้นกระบวนการวิจัยที่เข้มข้น โดยภาพรวมหลักเป็นการพัฒนาจากงานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะกรณีในแต่ละบทความได้เน้นกระบวนการวิจัยเชิงลึกในหลายรูปแบบทั้งในรูปแบบของการสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม กอปรกับบทความส่วนใหญ่แสดงถึงการทำงานร่วมกันของผู้นิพนธ์ในลักษณะทีมงาน ทำให้บทความมีความละเอียด รอบคอบ ถี่ถ้วน มีการวิเคราะห์ถึงปัญหาและข้อเสนอแนะได้อย่างสมบูรณ์ น่าสนใจ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ นิสิต นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไปทุกท่านที่ให้ความสนใจร่วมส่งบทความเผยแพร่ ในวารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ และขอขอบพระคุณกองบรรณาธิการ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาถ้อยแถลงบทความทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสุธามาศ สุขไมตรี
บรรณาธิการ

สารบัญ (Content)

	หน้า
กองบรรณาธิการ.....	(1)
คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ.....	(2)
บทบรรณาธิการ.....	(3)
สารบัญ (Content).....	(4)-(5)
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและ ขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์..... ดวงพร วัฒนะ, ทศนีย์ ลักขณาภิชนชัย, กมลพร กัลยาณมิตร, สกิต นิยมญาติ	1-12
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะของผู้ประกอบการใน ประเทศไทย..... หทัยกาญจน์ สิทธิโชคสกุลชัย, วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ	13-24
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี..... ธนเทพ วงษ์พิทักษ์โรจน์, ทศนีย์ ลักขณาภิชนชัย, กมลพร กัลยาณมิตร, สกิต นิยมญาติ	25-38
การวิเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารรูปแบบ new normal ในธุรกิจโรงแรม : แนวทางเพื่อการปรับตัวของผู้ประกอบการในช่วงสถานการณ์โควิด 19..... อนันต์ เชื้อชาญกิจการ, ชงศ์สุดา โตท่าโรง, อัครวิน แสงพิกุล	39-48
รูปแบบนวัตกรรมจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษา จังหวัดสงขลา..... สมกมล สังข์รัตน์, วสันต์ อดิศักดิ์, กร ศรเลิศล้ำวาณิช, ชิดชนก เชียงขาว	49-62
พฤติกรรมการรักษาстил 5 ตามโครงการหมู่บ้านстил 5 ของพุทธศาสนิกชนในเขตอำเภอเมือง เลย จังหวัดเลย..... พระครูปริยัติสาทร	63-74
การวิเคราะห์งานวิจัยและคำวิจารณ์ของลูกค้าในธุรกิจเชิงสุขภาพประเภทเดย์สปา..... ปิยะวิทย์ ทิพรส, อัครวิน แสงพิกุล	75-88
อิทธิพลของความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัท อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง..... วิริยาภัทร ศิริเวช, สายทิพย์ เหล่าทองมีสกุล	89-100
การวิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในประเทศไทยและต่างประเทศ วงศ์ เหล่าวรวิทย์, อัครวิน แสงพิกุล	101-112
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคดาวพลาสติก..... ณรงค์ศักดิ์ พูลเงิน, สุนัฐชา ภูมาศ, ภัทรภร จิระโชติอาภา	113-120

	หน้า
แนวทางการเสริมพลังให้กับคนคู่ขยชะที่หลุมฝังกลบเพื่อขับเคลื่อนแนวคิดเศรษฐกิจ หมุนเวียน กรณีศึกษา: ศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี..... จิราภรณ์ จันทรไย้ม, อุ่นเรือน เล็กน้อย	121-130
ทักษะที่จำเป็นของคนทำงานภาครัฐในโลกอนาคต..... กล้าณรงค์ แสนพะเยาว์, ไอรดา โตเทศ, กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์	131-140
ภาคผนวก..... หลักเกณฑ์การเสนอบทความและคำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์	141-146

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลาง
และขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์
Factors Affecting the Management Potential in of Small and Medium
Car Care Enterprises

ดวงพร วรรณะ¹ ทศนีย์ ลักษณะนิชนชัย² กมลพร กัลยาณมิตร³ สติต นิยมญาติ⁴
Duangporn Wana, Tassanee Kakkhanapichonchat, Kamolporn Kalyanamitra,
Satit Niyomyaht

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบ และศึกษาปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 20 คน ได้แก่ ผู้บริหารภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สถานประกอบการประเภทคาร์แคร์ นักวิชาการ และลูกจ้างสถานประกอบการประเภทคาร์แคร์ โดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิธีการพรรณนาความ ผลการวิจัยพบว่า 1.นโยบายภาครัฐส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของสถานประกอบการประเภทคาร์แคร์ ต้องมีผลิตภัณฑ์/บริการแบบครบวงจร 2.ปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์ พบว่า ปัญหาของสถานประกอบการประเภทคาร์แคร์ มีด้วยกันหลายประการ ได้แก่ การพลิกผันของธุรกิจและพฤติกรรมผู้บริโภคจาก Digital Disruption และการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ปัญหาจากการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ เรื่องสิ่งแวดล้อม ช่วง Low Season เรื่องการตลาด การขาดสภาพคล่อง การขาดแคลนแรงงาน

Received: 2022-04-27 Revised: 2022-05-13 Accepted: 2022-05-15

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Doctor of Public Administration Program, Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University. E-mail: kramonporn@hotmail.com

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University

³ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University

⁴ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University

ต้นทุนค่าจ้าง การขาดการบริหารจัดการที่ดี ปัญหาด้านผู้นำองค์กร และแรงกดดันจากการแข่งขันในปัจจุบัน

คำสำคัญ (Keywords) : ผลกระทบ; การบริหารงาน; ศักยภาพ; คาร์แคร์

Abstract

The research objectives were: 1) to study the factors affecting; and 2) study the problems and obstacles affecting the management potential of small and medium car care enterprises, It was a qualitative research: a purposive sample of 20 key informants from the government executives, agencies related to small and medium enterprises, government officers, small and medium entrepreneurs, academics and car care employees. A tool used in the study was an in-depth interview. Data analysis used a descriptive summary. The results found that 1) the government policies affected the operation of car care establishments, products, and full services; and 2) there were problems and obstacles affecting the operation of small and medium enterprises: a case study of car care establishments. There were several factors, including transitions in business and consumer behavior from digital disruption, and the spread of COVID-19; and problems from business operations environmental issues, low season, marketing issues, lack of liquidity labor, shortage wage cost, lack of good management, organizational leadership issues, and current competitive pressures.

Keywords: Affect; Management; Potential; Car Care

บทนำ (Introduction)

จากรายงานของกระทรวงคมนาคมเปิดเผยถึงสถิติจำนวนรถใหม่(ป้ายแดง) ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ในช่วง 6 เดือนแรก (ม.ค.-มิ.ย.) ปี 2564 ว่า มีจำนวนรถใหม่ป้ายแดงรวมทั้งสิ้น 307,454 คัน เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน จำนวน 298,166 คัน พบว่ามียอดจดทะเบียนเพิ่มขึ้น 3% หรือเพิ่มขึ้น 9,288 คัน ทั้งนี้ แบ่งเป็นยอดจดทะเบียนป้ายแดงใน กทม. จำนวน 155,112 คัน และภูมิภาค จำนวน 152,342 คัน โดยในส่วนภูมิภาคพบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มียอดจดทะเบียนป้ายแดงสูงสุด จำนวน 45,302 คัน รองลงมา ได้แก่ ภาคเหนือ จำนวน 31,751 คัน ภาคใต้ จำนวน 27,203 คัน ภาคตะวันออก จำนวน 25,483 คัน ภาคตะวันตก จำนวน 11,379 คัน และ ภาคกลาง จำนวน 11,224 คัน (ข่าวสดออนไลน์, 2564) นอกจากสถิติจำนวนรถใหม่ (ป้ายแดง) ที่เพิ่มขึ้นทุกปี และธุรกิจผลิตรถยนต์ที่ขยายตัวได้ดีแล้ว ยังมีอีกธุรกิจหนึ่งที่เป็นปลายน้ำ หรือปลายทางของการผลิตรถยนต์

นั่นคือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ การบำรุงดูแลรักษารถยนต์ หรือ ธุรกิจคาร์แคร์นั่นเอง ด้วยสภาพสังคมในปัจจุบัน ที่ประชากรในวัยทำงานมีเวลาส่วนตนน้อยลง ไหนจะต้องเอาเวลาไปดูแลครอบครัว และดูแลสุขภาพตัวเอง ทำให้ธุรกิจคาร์แคร์ เข้ามามีบทบาทกับชีวิตของคนเมืองมากขึ้น ดังจะเห็นได้ว่า เจ้าของรถมีแนวโน้มที่จะล้างรถด้วยตัวเองน้อยลง และมักจะนำไปล้างตามศูนย์บริการต่าง ๆ หลังจากเอารถไปฝากก็ ไปเดินเที่ยวห้าง หรือใช้เวลาอยู่กับครอบครัว แล้วค่อยมารับรถที่หลัง ทำให้ธุรกิจคาร์แคร์จะเข้ากับกับ Lifestyle ของคนเมืองได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม แม้ธุรกิจ“ร้านคาร์แคร์” จะเป็นธุรกิจที่ตอบโจทย์วิถีชีวิตคนยุคใหม่ แต่การบริหารจัดการองค์การในปัจจุบันได้มีการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเป็นอันมาก อันเนื่องจากปัจจัยมากมายที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ด้านราคา ด้านคุณภาพ ด้าน คู่แข่ง ด้านเวลา ด้านความรู้ เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้ส่งผลกระทบให้กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs: Small and Medium Enterprises) ต้องพบกับความกดดันเป็นอันมาก ทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยเฉพาะปัญหาปัจจัยภายนอกที่มีความซับซ้อนเป็นอันมากยากต่อการแก้ไขและจัดการ เช่น ปัญหาค่าเงินบาท ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ปัญหาการเมือง ปัญหาราคาน้ำมัน ปัญหาราคา ขยายเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศทั้งหมดนี้ได้ ส่งผลกระทบอย่างหนักหน่วง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจนทำให้อยู่ในสถานะที่ถูกบีบคั้น 2 ทางทั้งจาก ความไม่สามารถในการแข่งขันด้านราคาและความไม่สามารถในการแข่งขันด้านความรู้ (Nut-Cracker Effect) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่ม องค์กรขนาดใหญ่แล้วนั้น (นิติ รัตนปริชาเวช, 2563: 78)

เมื่อพิจารณารูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเมือง จะพบว่าธุรกิจคาร์แคร์เข้าข่ายเป็นตัวเสริมให้การใช้ชีวิตในเมืองสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น ค่านิยมของคนรุ่นใหม่ในปัจจุบัน โดยมากยึดติดกับสินค้าที่มีแบรนด์ตกแต่งร้านทันสมัย ขณะเดียวกันสินค้าหลากหลายประเภทต่างก็ขยับปรับตัวเองให้เป็นธุรกิจแฟรนไชส์กันอย่างกว้างขวาง หากร้านไม่เป็นที่รู้จักมาก่อนอาจถึงกับต้องปิดกิจการไม่ต่างอะไรกับศูนย์บริการคาร์แคร์ ปัจจุบันสามารถพบเห็นศูนย์บริการคาร์แคร์แบบมีแบรนด์ได้ตามที่ต่าง ๆ ทั่วไป ศูนย์บริการคาร์แคร์ได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว มีตั้งแต่แบรนด์ไทยไปจนถึงแบรนด์ดังจากต่างประเทศ ใช้อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่ต้องนำเข้ามาเพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้ได้ตามต้องการ (ธนวิทย์ ศิริพิสิฐศักดิ์ และประวัฒน์ เบญญาศรีสวัสดิ์, 2562) จึงนำมาสู่คำถามที่ว่าด้วยปัจจัยใดที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จของการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนหนึ่งยังสามารถดำรงอยู่ได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในกรุงเทพมหานครในปัจจุบันเต็มไปด้วยความเร่งรีบ ต้องการความสะดวกสบายที่มากขึ้น และพักอาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมหรืออาคารชุดแทนการอาศัยอยู่บ้านเดี่ยวหรือทาวน์เฮ้าส์ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้มีพื้นที่ใช้สอยในการบำรุงรักษาหรือทำความสะอาดรถยนต์ส่วนบุคคลน้อยลง ส่งผลทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้รถยนต์เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ที่จะทำการดูแลรักษาและล้างทำความสะอาดรถยนต์ด้วยตนเองตามที่อยู่อาศัย เป็นการนำรถยนต์ไปใช้

บริการดูแลรักษาและทำความสะอาดที่ศูนย์บริการคาร์แคร์ตามปั้มน้ำมัน ห้างสรรพสินค้าหรือร้านทั่วไปแทน ธุรกิจคาร์แคร์เป็นธุรกิจบริการที่ให้บริการเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและทำความสะอาดรถยนต์ เช่น ล้าง ดูดฝุ่น ชัด และเคลือบสีโดยภาพรวมของธุรกิจคาร์แคร์ในประเทศไทย มีมูลค่า รวมกว่า 10,000 ล้านบาท แบ่งเป็นธุรกิจล้างรถประมาณ 8,000 ล้านบาท และบริการอื่นๆ อาทิ การทำเคลือบแก้ว ทาสี ทำเบาะ ประมาณ 2,000 ล้านบาท ในแต่ละปีมีการเติบโตประมาณร้อยละ 10 จากตัวเลขดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีธุรกิจคาร์แคร์เกิดขึ้นจำนวนมาก ผู้ประกอบธุรกิจคาร์แคร์ต้องเน้นเรื่องของคุณภาพของการให้บริการ เพื่อแข่งขันกับธุรกิจคาร์แคร์อื่น ซึ่งในการให้บริการของธุรกิจคาร์แคร์นั้น ต้องเน้นการให้บริการที่มีลักษณะครอบคลุมครบทุกอย่าง ได้แก่ การล้างทำความสะอาดรถอย่างครบวงจร ทั้งภายนอก ภายใน ซ่อมบำรุง ขยายอุปกรณ์คาร์แคร์แบบ DIY (Do It Yourself) นอกจากนี้ยังต้องมีที่พักผ่อนสำหรับลูกค้าในระหว่างการล้างหรือการให้บริการ โดยธุรกิจคาร์แคร์จะแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบด้วยกัน คือ (1) บริการรักษารถโดยเฉพาะ (2) บริการรักษารถตาม ห้างสรรพสินค้า (3) บริการรักษารถในสถานบริการน้ำมัน และ (4) บริการรักษารถที่ใช้เครื่องล้างอัตโนมัติ จากปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมเติบโตตามไปด้วย โดยเฉพาะธุรกิจคาร์แคร์ ที่มีมูลค่าสูง และคาดว่าจะมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นไปท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษา สถานประกอบการคาร์แคร์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาแก้ไขการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทสถานประกอบการคาร์แคร์ ในภาวะช่วงเกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาโรคระบาด และมีการแข่งขันสูงเช่นในปัจจุบัน และยังเป็นช่องทางหนึ่งที่เปิดโอกาสให้คนที่มีความสนใจธุรกิจนี้มีความกล้าเสี่ยงในการที่จะแสวงหาความสำเร็จและความก้าวหน้าในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จากธุรกิจสถานประกอบการคาร์แคร์ได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยกำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์ ด้านลักษณะผลิตภัณฑ์/บริการด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารภาครัฐของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เจ้าหน้าที่ภาครัฐของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สถานประกอบการประเภทคาร์แคร์ นักวิชาการและลูกจ้างสถานประกอบการประเภทคาร์แคร์ จำนวน 20 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลคำตอบที่เป็นจริงครอบคลุมทุกประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย

2.2 พัฒนาเครื่องมือการวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2.3 นำร่างแบบสัมภาษณ์เสนอผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีความรู้และความเชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความเหมาะสมและความถูกต้องของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน 3 ท่าน

2.4 นำร่างแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นแล้ว พร้อมนำคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิมาทำการปรับปรุงแก้ไข

2.5 นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาคณะนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ จึงนำไปจัดพิมพ์เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากตำรา บทความ หนังสือพิมพ์ วารสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ งานวิจัย และสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (Internet) ในแง่มุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยได้กำหนดวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการจดบันทึกและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แบบตัวต่อตัว

3.3 การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ผู้วิจัยใช้การสังเกตในฐานะผู้ใช้บริการสถานประกอบการคาร์แคร์ รวมถึงร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่สถานประกอบการคาร์แคร์จัดขึ้น โดยการเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้น/ปรากฏการณ์อย่างเอาใจใส่และกำหนดไว้อย่างมีระเบียบวิธี เพื่อวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งอื่น ๆ แล้วจดบันทึกอย่างละเอียด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญแล้วเปรียบเทียบกับข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ทั้งแนวคิด ทฤษฎี เอกสารผลงานวิจัย เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาทำการวิเคราะห์ร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ตามข้อเท็จจริงทั้งในเชิงเหตุและผล ทั้งนี้ก็เพื่อให้ข้อมูลที่ได้นั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำเสนอผลการวิจัยในเชิงพรรณนาความ

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์ ผลการวิจัย พบว่า

1.1 ด้านนโยบายภาครัฐ พบว่า นโยบายภาครัฐส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของสถานประกอบการประเภทคาร์แคร์ เพราะสามารถสร้างโอกาส สร้างความสามารถ และความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับสถานประกอบการประเภทคาร์แคร์ ในขณะที่บางนโยบายสร้างปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารงานตามมา

1.2 ด้านลักษณะผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ต้องมีผลิตภัณฑ์/บริการแบบครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของของผู้บริโภคที่หลากหลาย โดยผลิตภัณฑ์/บริการนั้นต้องมีมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจแก่กลุ่มผู้บริโภค

1.3 ด้านราคา พบว่า การกำหนดราคาการให้บริการต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ และการตั้งราคาของคู่แข่ง เพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคมาใช้บริการ มีการแสดงรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้เร็วขึ้น

1.4 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ต้องมีทำเลที่ดี อยู่ใกล้กับกลุ่มเป้าหมาย การเดินทางสะดวก สถานที่ให้บริการต้องทันสมัย โดดเด่น กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ มีการแบ่งจุดการให้บริการเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้า

1.5 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ต้องมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ในช่องทางต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับบริการ นำเสนอสิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นในช่วงเทศกาลหรือโอกาสพิเศษต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจและกระตุ้นการตัดสินใจของลูกค้า

1.6 ด้านกระบวนการ พบว่า กระบวนการให้บริการต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นระบบ เป็นขั้นตอน เพื่อให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ มีความระมัดระวังเป็นอย่างดี มีการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีบุคลากร เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ครบครัน ทันสมัย เพื่อสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

1.7 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า พนักงานผู้ให้บริการ ต้องมีจำนวนเพียงพอหรือสอดคล้องกับการให้บริการ มีความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีจิตใจรักในงานด้านบริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณต่ออาชีพ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความประทับใจให้กับลูกค้า

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์ ผลการวิจัย พบว่า

ด้านปัญหา อุปสรรค พบว่า สถานประกอบการประเภทคาร์แคร์ มีด้วยกันหลายประการ ได้แก่ การพลิกผันของธุรกิจและพฤติกรรมผู้บริโภคจาก Digital Disruption และการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ปัญหาจากการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ เรื่องสิ่งแวดล้อม ช่วง Low Season เรื่องการตลาด การขาดสภาพคล่อง การขาดแคลนแรงงาน ต้นทุนค่าจ้าง การขาดการบริหารจัดการที่ดี ปัญหาด้านผู้นำองค์กร และแรงกดดันจากการแข่งขันในปัจจุบัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์มีประเด็นนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์

1.1 ด้านนโยบายภาครัฐ พบว่า นโยบายภาครัฐส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการประเภทคาร์แคร์ เพราะสามารถสร้างโอกาส สร้างความสามารถ และความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับสถานประกอบการประเภทคาร์แคร์ ในขณะที่บางนโยบายสร้างปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารงานตามมา สอดคล้องกับ White (1994) กล่าวว่า ผลกระทบหมายถึง ผลทั้งหมดของนโยบายที่มีขึ้นในสภาพแห่งความเป็นจริงในโลก อันได้แก่ ผลกระทบที่มีต่อสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต ค่าใช้จ่ายทางตรงที่ใช้สำหรับทรัพยากรของโครงการ ค่าใช้จ่ายทางอ้อมต่าง ๆ รวมทั้งค่าเสียโอกาสด้วย และสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ เป็นกรอบทิศทางการบริหารประเทศในระยะยาว มีเป้าหมายให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน น้อมนำการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยมี ยุทธศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับ SME คือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่ ให้ความสำคัญกับ (1) การสร้างผู้ประกอบการอัจฉริยะ (2) การสร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน (3) การสร้าง

โอกาสเข้าถึงตลาด (4) การสร้างโอกาสเข้าถึงข้อมูล และ (5) การปรับบทบาทและโอกาสการเข้าถึงบริการภาครัฐ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564:114)

1.2 ด้านลักษณะผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ต้องมีผลิตภัณฑ์/บริการแบบครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลาย โดยผลิตภัณฑ์/บริการนั้นต้องมีมาตรฐาน สร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจแก่กลุ่มผู้บริโภค สอดคล้องกับ Kotler (2003) กล่าวว่าผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตน หรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วยสินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) มีค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ และสอดคล้องกับ Jones and George (2003: 659) กล่าวว่า ผู้ประกอบการ คือ บุคคลที่มองเห็นโอกาสและสามารถนำทรัพยากรที่มีจำกัดมาสร้างสรรค์หรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ เพื่อจุดประสงค์ในการขายสินค้าและบริการ โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาและบริหารธุรกิจ โดยยอมรับความเสี่ยงเพื่อหวังผลกำไรในระยะยาว รวมทั้งประคับประคองธุรกิจที่ตั้งขึ้นมานั้นให้มีการเจริญเติบโต ผู้ประกอบการจะเป็นเจ้าของกิจการ มีอำนาจในการตัดสินใจและมีบทบาทในการเป็นผู้นำขององค์กร

1.3 ด้านราคา พบว่า การกำหนดราคาการให้บริการต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ และการตั้งราคาของคู่แข่ง เพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคมาใช้บริการ มีการแสดงรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้เร็วขึ้นสอดคล้องกับสุรสิฐ อินตะ (2551) กล่าวไว้ว่า ราคา คือ อัตราในการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ระหว่างกันในตลาด โดยใช้เงินเป็นสื่อกลาง ในปัจจุบันราคาเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานการตลาดอย่างมาก ซึ่งผู้บริหารการตลาดจะต้องกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ต่าง ๆ อาทิ สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจพฤติกรรมและกรอบการตัดสินใจของผู้บริโภค ระดับความรุนแรงของการแข่งขันในตลาด ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางการตลาดด้านอื่น ๆ

1.4 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ต้องมีทำเลที่ดี อยู่ใกล้กับกลุ่มเป้าหมาย การเดินทางสะดวก สถานที่ให้บริการต้องทันสมัย โดดเด่น กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ มีการแบ่งจุดการให้บริการเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าอย่างครบครัน สอดคล้องกับ สุรสิฐ อินตะ (2551) กล่าวไว้ว่า ความหมายของการจัดจำหน่าย (Distribution) คือ กระบวนการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ซึ่งอาจจะมีหลายขั้นตอนมีส่วนร่วมจากหลายบริษัท ดังนั้น การจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วยโครงสร้างของช่องทาง (สถาบันและกิจกรรม) ที่ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากองค์การไปยังตลาด และสอดคล้องกับ Kotler (2003) กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ช่องทางในการทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงและเลือกใช้บริการได้ ซึ่งมักจะทำโดยผ่านตัวกลางต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตลาด

1.5 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ต้องมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ในช่องทางต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับบริการ นำเสนอสิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นในช่วง

เทศกาลหรือโอกาสพิเศษต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจและกระตุ้นการตัดสินใจของลูกค้า สอดคล้องกับ Kotler (2003) กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เพื่อสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขาย ทำการขาย (Personal Selling) และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (Non - Personal Selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ ซึ่งอาจใช้เครื่องมือการสื่อสารแบบประสมประสานกัน (Integrated Marketing Communication) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลลัพธ์ที่คู่แข่ง โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้

1.6 ด้านกระบวนการ พบว่า กระบวนการให้บริการต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นระบบ เป็นขั้นตอน เพื่อให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ มีความระมัดระวังเป็นอย่างดี มีการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม รวมถึงมีบุคลากร เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ครบครัน ทันสมัย เพื่อสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า สอดคล้องกับ Kotler (2003) กล่าวว่า กระบวนการ (Process) เป็นการส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจ (Consumer Satisfaction) ในองค์กรธุรกิจด้านบริการ กระบวนการในการให้บริการมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมในการผลิตบริการนั้นด้วยกระบวนการด้านการบริการจึงต้องได้รับการออกแบบเป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างสะดวก ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ในกระบวนการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1.7 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า พนักงานผู้ให้บริการ ต้องมีจำนวนเพียงพอหรือ สอดคล้องกับการให้บริการ มีความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีจิตใจรักในงานด้านบริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณต่ออาชีพ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความประทับใจให้กับลูกค้า สอดคล้องกับ Kotler (2003) กล่าวว่า บุคลากร (People) หรือ พนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองลูกค้า มีความคิดริเริ่ม สามารถแก้ปัญหา และสร้างค่านิยมให้กับบริษัท

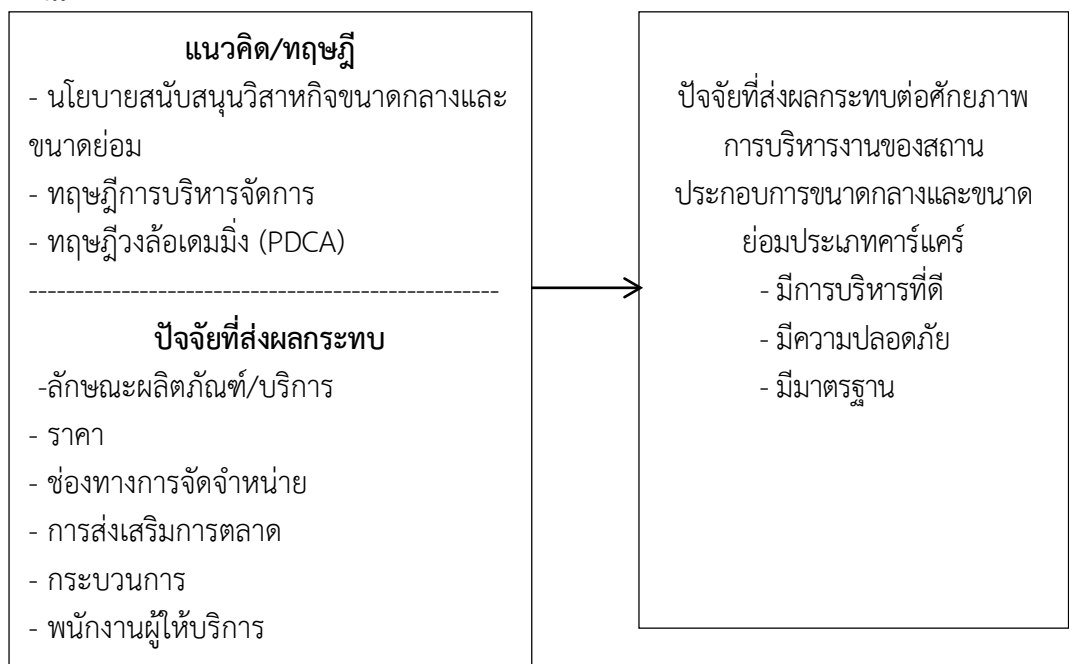
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์

ด้านปัญหา อุปสรรค พบว่า สถานประกอบการประเภทคาร์แคร์ มีด้วยกันหลายประการ ได้แก่ การพลิกผันของธุรกิจและพฤติกรรมผู้บริโภคจาก Digital Disruption และการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ปัญหาจากการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ เรื่องสิ่งแวดล้อม ช่วง Low Season เรื่องการตลาด การขาดสภาพคล่อง การขาดแคลนแรงงาน ต้นทุนค่าจ้าง การขาดการบริหารจัดการที่ดี ปัญหาด้านผู้นำองค์กร และแรงกดดันจากการแข่งขันในปัจจุบัน สอดคล้องกับ Hellrigal, Slocum, & Jackson (2005) กล่าวว่า การจัดการคืองานและกิจกรรมซึ่งรวมถึงการ

กำกับองค์กรหรือหน่วยงานขององค์กรโดยใช้กระบวนการทางจัดการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) และสอดคล้องกับ Wehrlich & Koonz (2005) การจัดการ คือ กระบวนการของการออกแบบและการรักษาสภาพแวดล้อม ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสรุป คือ (1) ผู้บริการจะต้องดำเนินการตามหน้าที่ทางการจัดการ 5 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) (2) การจัดการสามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท (3) การจัดการสามารถประยุกต์ใช้ได้กับผู้บริหารทุกคน (4) การจัดการเกี่ยวข้องกับการผลิตผลโดยนัยของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทคาร์แคร์” ผู้วิจัยได้สรุปองค์ความรู้ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ภาครัฐควรจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนด้านการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้แก่สถานประกอบการขนาดกลาง ขนาดย่อม ประเภทคาร์แคร์ และควรส่งเสริม ผลักดันให้มีการสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่และสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ ประเภทคาร์แคร์ เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจร่วมกัน

1.2 ผู้ประกอบการร้านคาร์แคร์ ควรให้ความสำคัญและบริหารจัดการในปัจจุบัน ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

1.3 สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทคาร์แคร์ ควรให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านต่าง ๆ มาใช้เพื่อการบริหารงานและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างจริงจัง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม : กรณีศึกษา สถานประกอบการประเภทคาร์แคร์

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสถานประกอบการคาร์แคร์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการของสถานประกอบการคาร์แคร์อย่างต่อเนื่อง

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษา สถานประกอบการคาร์แคร์ในมุมมองของผู้ประกอบการแบบเจาะจง

เอกสารอ้างอิง (References)

- ข่าวสดออนไลน์. (2564). “ขนส่งเผย เผยรถป้ายแดง 6 เดือนแรก เพิ่มขึ้นเกือบ 1 หมื่นคัน ดันยอดรวมทะลุ 3 แสนคัน โต 3% – โตโยต้า แซมป์ 8.9 หมื่นคัน”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.khaosod.co.th/economics/news_6498066 สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2564.
- ธนวินท์ ศิริพิสิฐศักดิ์ และประวิทย์ เบญญาศรีสวัสดิ์. (2562). แผนธุรกิจบริการดูแลบำรุงรักษารถยนต์ “รีเวอร์ไซด์ คาร์ เซ็นเตอร์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- นิติ รัตนปรีชาเวช. (2563). **หลักการและแนวคิดในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรสิฐ อินต๊ะ. (2551). **ศึกษาความสัมพันธ์ของการสื่อสารทางการตลาดกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว. ในอาเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). **แผนการส่งเสริม SME พ.ศ. 2564-2565**. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- Chajnicki, G. (2007). **Characteristics of learning organizations and multi-dimensional organizational performance indicators: A survey of large, publicly-owned companies**. Proquest Dissertations & Theses Global (304834795).
- Jacoby, H.D., Steinbruner, J.D., et al. (1973). **Clearing the Air: Federal Policy on Automotive Emissions Control**. Cambridge, MA: Ballinger.
- Hellriegel, D., Slocum, J.W., & Jackson, S.E. (2005). **Management: A Competency-Based Approach**. (10th ed.). Mason: OH: Thomson/South-Western.
- Kotler, P. (2003). **Marketing Management**. (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice –Hall.
- Wehrich, Heinz & Koontz, Harold. (2005). **Management: A Global Perspective**. New Delhi: McGraw Hill.
- White, L. G. (1994). **Political analysis: Technique and practice**. Belmont, CA: Wadsworth Pub. Co.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ
ของผู้ประกอบการในประเทศไทย

Factors Affecting Entrepreneurs' Decision Making of Metal Processing Machine
Maintenance Services in Thailand

หทัยกาญจน์ สิทธิโชคสกุลชัย¹ วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ²

Hathaigran Sitthichokesakulchai Watcharapoj Sapsanguanboon

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการในประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยอาศัยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล คือ ผู้ประกอบการที่ใช้เครื่องจักรแปรรูปโลหะในประเทศไทย จำนวน 400 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบ One-way Anova และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการในประเทศไทยที่มีประเภทสินค้าและประเภทอุตสาหกรรมแตกต่างกันจะมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะแตกต่างกัน 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะในการกำหนดส่วนแบ่งตลาดด้วยประเภทสินค้าประเภทอุตสาหกรรม และกำหนดกลยุทธ์การตลาดโดยใช้ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคาเป็นหลัก

คำสำคัญ (Keywords) : การตัดสินใจ; เครื่องจักรแปรรูปโลหะ; ส่วนประสมทางการตลาด

Abstract

The objectives of this article are: (1) to study general characteristics of metal product businesses, related to decision making of metal processing machine maintenance services; and (2) to study the 7Ps marketing mix, influencing decision making of metal processing machine maintenance services. The research deploys a quantitative method using structured questionnaire survey. The samples use in the study are entrepreneurs using metal processing machine from 400 companies. The data is analyzed by using descriptive statistics including

Received: 2022-04-25 Revised: 2022-05-06 Accepted: 2022-05-07

¹ นักศึกษาปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี Master Degree Student at Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi. E-mail: s.hathaigran@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี Assistant Professor at Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi. E-mail: watcharapoj.sap@mail.kmutt.ac.th

frequency, percentage, mean. Also, the hypotheses are tested by using One-Way ANOVA and Multiple-Regression.

The research findings reveal as followings: (1) differences in general characteristics of metal product businesses and types of industries influence decision making of metal processing machine maintenance services differently; and (2) the 7Ps marketing mix in terms of product and price affects decision making of metal processing machine maintenance services. The research findings will prove valuable for providers of metal processing machine maintenance services. The market share may be established by type of product and type of industry. Whereas product and price will constitute the marketing strategies.

Keywords: Decision Making; Metal Processing Machine; Marketing Mix

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมเหล็กมีความจำเป็นต่อการผลิตในอุตสาหกรรมต่อเนื่องที่มีส่วนสำคัญในการขยายตัวของเศรษฐกิจในประเทศไทย โดยในไตรมาสที่ 1 ปีพ.ศ.2564 มีการผลิตสินค้าเหล็กภายในประเทศ 2.2 ล้านตัน โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากในปี พ.ศ.2563 (นาวา จันทนสุรคน, 2564) โดยที่ความต้องการใช้เหล็กในไทยในช่วงปี พ.ศ.2562 ถึง พ.ศ.2564 คาดว่าจะมีปริมาณ 17-19 ล้านตัน มีอัตราการเติบโตร้อยละ 1-4 ต่อปี ซึ่งปัจจัยหนุนสำคัญมาจากภาคก่อสร้างและภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ยานยนต์ ชิ้นส่วน และเครื่องจักรที่มีการขยายตัว

ในระบบนิเวศธุรกิจ (Ecosystem) หากผู้ผลิตผลิตภัณฑ์โลหะต้องการจะผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพสูงนั้นจำเป็นต้องพึ่งพาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของเครื่องจักรจากต่างประเทศด้วยการนำเข้าเครื่องจักรแปรรูปโลหะ และการซ่อมบำรุงรักษาเพื่อให้สามารถใช้งานได้เต็มที่ประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้ธุรกิจขายและซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะเติบโตตามไปด้วย ซึ่งโรงงานที่แปรรูปโลหะให้เป็นผลิตภัณฑ์โลหะมีทั้งหมด 12,355 โรงงาน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) และมีบริษัทจำนวนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมแปรรูปโลหะมีความตระหนักถึงความสำคัญในการนำเครื่องจักรแปรรูปโลหะที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในระบบการผลิตของบริษัทเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและกำลังการผลิต นอกจากนี้ ยังช่วยในการลดต้นทุนอีกด้วย โดยจะเห็นได้จากอัตราการนำเข้าเครื่องจักรแปรรูปโลหะที่เพิ่มขึ้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรม, 2563)

ตั้งแต่ปี พ.ศ.2564 อุตสาหกรรมจัดจำหน่ายเครื่องจักรกลและให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรเริ่มฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป ทำให้ผู้ผลิตรายใหญ่มีความเคลื่อนไหว เพื่อชิงส่วนแบ่งตลาดทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ ไปจนถึงการให้ความสำคัญกับตลาดที่มีศักยภาพ (Nikkan Kogyo Shimbun, 2564) ซึ่งการใช้งานเครื่องจักรนั้นจะต้องมีการเสื่อมไปตามกาลเวลา ยิ่งมีการใช้งานมากหรือใช้งานผิดวิธี หรือไม่มีการบำรุงรักษาที่ดีจะส่งผลให้การเสื่อมสภาพยิ่งเกิดเร็วกว่าที่ควรจะเป็น และส่งผลให้เป็นจุดกำเนิดของหลายๆ ปัญหา เช่น ปัญหาเครื่องจักรชำรุด ทำให้เกิดของเสียมาก หรือต้องใช้คนเพิ่มขึ้นในการคัดของเสียออก หรือมีปัญหาถึงขั้นผลิตไม่ทันจัดส่ง เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไขกันจนกลายเป็นงานประจำไปเสียแล้วสำหรับบางองค์กร

ผู้วิจัยในฐานะวิศวกรที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมจำหน่ายและให้บริการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรแปรรูปโลหะได้เล็งเห็นโอกาสในการพัฒนาตลาดการให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะที่กำลังกลับมา

เติบโตอยู่ในขณะนี้ โดยมุ่งทำการศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการในประเทศไทยและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ เพื่อนำผลที่ได้รับมาใช้ในการกำหนดลูกค้าเป้าหมาย (Segmentation) ขยายฐานลูกค้า และพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อเร่งให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการเพิ่มการซื้อซ้ำ รวมไปถึง การจัดสรรงบประมาณทางการตลาดในสัดส่วนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพได้

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research objectives)

1. เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปผู้ประกอบการในประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรโลหะ

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ลักษณะทั่วไปผู้ประกอบการในประเทศไทย ได้แก่ ประเภทของโรงงาน ประเภทของธุรกิจผลิตสินค้า ประเภทของอุตสาหกรรม และจำนวนเครื่องจักรที่แตกต่างกันจะมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเครื่องจักรแปรรูปโลหะ
เครื่องจักรแปรรูปโลหะ คือ เครื่องมือชนิดที่ประกอบขึ้นจากส่วนหนึ่งหรือหลายส่วน ซึ่งถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะเจาะจงอย่างหนึ่ง เครื่องจักรเป็นอุปกรณ์ที่มีพลังขับเคลื่อน ซึ่งมักจะเป็นพลังงานเชิงกล เคมี ความร้อน หรือไฟฟ้า เป็นต้น และเครื่องยนต์ ในประวัติศาสตร์ อุปกรณ์จะเรียกว่าเป็นเครื่องจักรได้ก็ต่อเมื่อมีส่วนที่ขยับเคลื่อนที่ได้ โดยเครื่องจักรแปรรูปโลหะจะนำเหล็กกล้าหรือเหล็กหล่อที่ได้จากการถลุงเหล็กมาทำให้เป็นรูปร่างต่างๆ (ศูนย์ข้อมูลธุรกิจอุตสาหกรรม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร,2562) โดยเครื่องจักรแปรรูปโลหะจะแบ่งออกเป็น เครื่องตัดเฉือน (Shearing Machine) กระบวนการพับขึ้นรูป (Bending Machine) เครื่องจักรบีบขึ้นรูป (Press Machine) เครื่องจักรทุบขึ้นรูป (Forging Process) เครื่องจักรอัดรีดขึ้นรูป (Extrusion Machine) เครื่องจักรรีดขึ้นรูป (Rolling Machine) และเครื่องจักรดึงขึ้นรูป (Wire and Bar Drawing Machine)
2. ประเภทของการบำรุงรักษา (บริษัท ออยเชิร์ฟ จำกัด, 2565)
การซ่อมบำรุงเครื่องจักร คือ งานที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา โดยแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท
 - 2.1 Breakdown Maintenance (การบำรุงรักษาโดยการซ่อมแซมส่วนที่เสีย)
 - 2.2 Planned/Preventive Maintenance (การบำรุงรักษาตามแผน)

2.3 Predictive Maintenance (การบำรุงรักษาโดยการคาดคะเน)

2.4 Proactive Maintenance (เป็นแนวคิดใหม่ในวงการบำรุงรักษาโดยการแก้ที่สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา)

3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2555: 41–42) อ้างอิงถึงทฤษฎีของ Kotler and Keller (2009: 151-153) ว่าส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ประกอบด้วย

3.1 ผลิตภัณฑ์ คือ สินค้า หรือบริการที่ธุรกิจพัฒนาและผลิตขึ้นใช้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยที่ผลิตภัณฑ์รวมถึงตราสินค้า หีบห่อ และการรับประกัน

3.2 ราคา คือ จำนวนเงินที่ลูกค้าจะต้องชำระให้กับผู้ขายเพื่อให้ได้รับสินค้า/บริการ โดยกำหนดราคาให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

3.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การจัดการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเข้าถึงสินค้าและบริการ เช่น การนำสินค้าและบริการส่งมอบให้ลูกค้าภายในเวลาที่กำหนดไว้

3.4 การส่งเสริมการตลาด คือ การสื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้รับรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ราคา โดยมีวัตถุประสงค์ให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ หรือเพิ่มยอดขายในระยะสั้น

3.5 บุคลากร คือ บุคคลที่จัดการให้บริการโดยตรงกับลูกค้าเพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด ต้องทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าการเจรจากับลูกค้า

3.6 กระบวนการ คือ การออกแบบ การวางระบบขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า หรือผู้ใช้บริการมากที่สุด ลดเวลาการรอคอยของลูกค้า สร้างมาตรฐานให้ลูกค้ามั่นใจ

3.7 ลักษณะทางกายภาพ คือ สิ่งที่ลูกค้ามองเห็น หรือ สัมผัสได้เมื่อได้เข้าถึงช่องทางจำหน่ายต่างๆ เช่น การวางผังร้านค้า การตกแต่งสถานที่ได้อย่างเหมาะสม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรวิมล ไชยสงวน และณลณี เหมาะประสิทธิ์ (2563: 29-46) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพัฒนาศูนย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพัฒนาศูนย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

มานะ เจริญชัย และคณะ (2563: 495-560) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการหลังการจำหน่ายของศูนย์บริการ โดยตามหานคร สาขาเทพารักษ์ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการหลังการจำหน่ายอยู่ในระดับมากทุกด้าน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมีจำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ณฐกานต์ วาณิชนากุล (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมแอร์รถยนต์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สามารถเรียงลำดับความสำคัญได้ คือ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

จันทิมา เข้มสุข (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า 1) คนที่มีเพศและรายได้ต่างกันจะมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์

อัยรินทร์ นันทธีรพัฒน์ (2560: 370–389) ศึกษาแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของคุณภาพการบริการหลังการขายที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย พบว่า พนักงานบริการแนวหน้าและกระบวนการของนวัตกรรมบริการ มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะของผู้ประกอบการในประเทศไทยมี ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทำการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากงานวิจัยทางวิชาการ บทความทางธุรกิจ เกี่ยวกับอุตสาหกรรมเครื่องจักรแปรรูปโลหะ ปัจจัยทางการตลาด (7Ps) และการตัดสินใจใช้บริการ ส่วนการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยออกแบบ และผ่านการทดสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของ Cronbach ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.83

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ประชากรที่ใช้ คือ ผู้ประกอบการในประเทศไทยที่มีการผลิตสินค้าจากโลหะ จำนวน 12,355 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการในประเทศไทยที่มีการผลิตสินค้าจากโลหะ โดยมีการใช้งานเครื่องจักรแปรรูปโลหะ จำนวน 400 แห่ง

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้มีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Yamane (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2561: 41-42) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

กำหนดให้ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ($e = 0.05$)

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{12,355}{1 + (12,355)(0.05)^2} = 381$$

(Yamane) เพื่อผลการวิจัยที่ดี ผู้วิจัยจึงเลือกใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเท่ากับ 400 แห่ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ ระดับความสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด (7Ps) และระดับการตัดสินใจใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

ผลการวิจัย (Research Result)

1. ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการในประเทศไทย มีดังนี้

ประเภทของโรงงาน ได้แก่ โรงงานจำพวกที่ 1 (ใช้เครื่องจักรไม่เกิน 20 แรงม้า หรือ คนงานไม่เกิน 20 คน) จำนวน 146 แห่ง (ร้อยละ 36.50) โรงงานจำพวกที่ 2 (ใช้เครื่องจักรเกิน 20 แรงม้า แต่ไม่เกิน 50 แรงม้า) จำนวน 130 แห่ง (ร้อยละ 32.50) และโรงงานจำพวกที่ 3 (เป็นโรงงานที่ใช้เครื่องจักรเกิน 50 แรงม้า) จำนวน 124 แห่ง (ร้อยละ 31.00)

ประเภทของธุรกิจผลิตสินค้า ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อม (S) จำนวน 252 แห่ง (ร้อยละ 63.00) วิสาหกิจขนาดกลาง (M) จำนวน 128 แห่ง (ร้อยละ 32.00) และวิสาหกิจขนาดใหญ่ (L) จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 5.00)

ประเภทของอุตสาหกรรม ได้แก่ เครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น จำนวน 171 แห่ง (ร้อยละ 42.80) ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม จำนวน 98 แห่ง (ร้อยละ 24.50) เครื่องจักรกลการเกษตร จำนวน 78 แห่ง (ร้อยละ 19.00) อุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 7.20) ชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ จำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 6.50)

จำนวนเครื่องจักรในปัจจุบัน ได้แก่ 4 - 6 เครื่อง จำนวน 204 แห่ง (ร้อยละ 51.00) 1-3 เครื่อง จำนวน 182 แห่ง (ร้อยละ 45.10) และ 7 เครื่องขึ้นไป จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 3.50)

2. ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.12	0.73	มาก
ด้านราคา	4.15	0.64	มาก
ด้านช่องทางการจำหน่าย	4.04	0.68	มาก
ด้านส่งเสริมการตลาด	4.00	0.59	มาก
ด้านบุคลากร	3.97	0.59	มาก
ด้านกระบวนการ	4.12	0.54	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	4.03	0.61	มาก
รวม	4.06	0.41	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประกอบการในประเทศไทยให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D. = 0.41) โดยให้ความสำคัญต่อด้านราคาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = 0.64) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์เท่ากับด้านกระบวนการ และด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านสภาพแวดล้อม ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ตามลำดับ

3. ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ

การตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. การบำรุงรักษาที่เสีย ใช้งานไม่ได้	4.15	0.88	มาก
2. การบำรุงรักษาตามแผนงาน	4.04	0.89	มาก
3. การบำรุงรักษาตามการคาดคะเน	4.14	0.91	มาก
4. การบำรุงรักษาที่สาเหตุแท้จริง	4.12	0.88	มาก
รวม	4.11	0.60	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบการในประเทศไทยให้ระดับความสำคัญต่อระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (S.D. = 0.60) โดยให้ความสำคัญต่อด้านการบำรุงรักษาที่เสีย ใช้งานไม่ได้ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = 0.88) รองลงมา การบำรุงรักษาตามการคาดคะเน การบำรุงรักษาที่สาเหตุแท้จริง และการบำรุงรักษาตามแผนงาน ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการในประเทศไทย ได้แก่ ประเภทของโรงงาน ประเภทของธุรกิจผลิตสินค้า ประเภทของอุตสาหกรรม และจำนวนเครื่องจักรที่แตกต่างกันจะมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(7Ps) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

สมการพหุคูณเชิงเส้นทั่วไป คือ $Y_n = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$ กำหนดให้

Y	คือ	สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม
$X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$	คือ	ตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3 ... จนถึงตัวแปรที่ n
b_0	คือ	ค่าคงที่สมการ
$b_1, b_2, b_3, \dots, b_n$	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3... ถึงตัวแปรอิสระที่ n

Y_{total} คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ
ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

การตัดสินใจ	ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการ			
	ประเภทโรงงาน	ประเภทสินค้า	ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวนเครื่องจักร
1. การบำรุงรักษาที่เสีย ใช้งานไม่ได้	0.11	0.03*	0.02*	0.67
2. การบำรุงรักษาตามแผนงาน	0.87	0.17	0.12	0.05
3. การบำรุงรักษาตามการคาดคะเน	0.54	0.01	0.00*	0.24
4. การบำรุงรักษาที่สาเหตุแท้จริง	0.91	0.14	0.00*	0.28
รวม	0.92	0.00*	0.01*	0.08

*sig < 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ One – way Anova ในการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการในประเทศไทยด้านประเภทสินค้าและประเภทอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันจะมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะแตกต่างกัน โดยสามารถนำไปประโยชน์ใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งตลาดลูกค้า (Segmentation) จากเกณฑ์ประเภทสินค้าและประเภทอุตสาหกรรมได้

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ส่วนประสมการตลาด	Beta	B	t	sig
ด้านผลิตภัณฑ์ (X ₁)	0.611	0.506	19.924	0.000*
ด้านราคา (X ₂)	0.537	0.504	18.059	0.000*
ด้านช่องทางการจำหน่าย (X ₃)	-0.010	-0.010	-0.319	0.750
ด้านส่งเสริมการตลาด (X ₄)	-0.001	-0.001	-0.023	0.982
ด้านบุคลากร (X ₅)	0.036	0.040	1.271	0.205
ด้านกระบวนการ (X ₆)	-0.200	-0.020	-0.710	0.478
ด้านสภาพแวดล้อม (X ₇)	-0.033	-0.048	-0.373	0.709
ค่าคงที่		0.088	0.836	0.404

R = 0.939 , R² = 0.881 , SEE = 0.21037 , F = 415.198 , sig = 0.000

* = P < 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Enter) โดยสมการมีตัวแปรอิสระรวม 7 ตัวแปร และพบตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ โดยเรียงลำดับความมีผลสูงสุดอันดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคาตามลำดับ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.939 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 88.1 นำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$Y_{\text{total}} = 0.088 + 0.506X_1 + 0.504X_2 - 0.010X_3 - 0.001X_4 + 0.040X_5 - 0.020X_6 - 0.373X_7$$

(0.000*) (0.000*) (0.750) (0.928) (0.205) (0.478) (0.709)

โดยพบว่าส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์เป็นองค์ประกอบของส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยองค์ประกอบด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการทำนายความเปลี่ยนแปลงของการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะมากที่สุด (Beta = 0.61) จะแสดงถึงความสัมพันธ์ที่อยู่ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ ดังสมการ หมายความว่า ถ้าด้านผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ เพิ่มขึ้น 0.51 หน่วย เมื่อปัจจัยอื่นๆ ไม่เปลี่ยนแปลง และส่วนประสมการตลาดด้านราคาเป็นองค์ประกอบของส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยองค์ประกอบด้านราคามีผลต่อการทำนายความเปลี่ยนแปลงของการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะรองลงมา (Beta = 0.54) จะแสดงถึงความสัมพันธ์ที่อยู่ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ ดังสมการ หมายความว่า ถ้าด้านราคาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะเพิ่มขึ้น 0.50 หน่วย เมื่อปัจจัยอื่นๆ ไม่เปลี่ยนแปลง

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

สรุปผล

1. ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการในประเทศไทยด้านประเภทสินค้า และประเภทอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันจะมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ

อภิปรายผล

จากงานวิจัยนี้ พบว่า ผู้ประกอบการในประเทศไทยให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) 7 ด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2555: 41–42) สอดคล้องกับงานของพรวิมล โฆษีสงวน และนลินี เหมาะประสิทธิ์ (2563: 29–46) และสอดคล้องกับงานของมานะ เจริญชัย และคณะ (2563: 495–560) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เครื่องจักรแปรรูปโลหะเป็นสินทรัพย์ที่มีราคาสูงและมีความสำคัญต่อกระบวนการผลิตเป็นอย่างมากทั้งการผลิตให้ทันเวลาของเสียในระบบ รวมถึงต้นทุนการผลิตและกำไรของบริษัท หากเครื่องจักรเกิดการขัดข้องจะส่งผลกระทบต่อหลายส่วนงาน ไม่ว่าจะเป็น ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย รวมทั้งฝ่ายช่าง ซึ่งจะส่งผลให้การบริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรมีความสำคัญมากต่อเครื่องจักร

ผลการทดสอบสมมติฐาน ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการในประเทศไทยด้านประเภทสินค้าและประเภทอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันจะมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของบริษัท ออยเชิร์ฟ จำกัด (2565) และสอดคล้องกับงานของจันทิมา เข้มสุข (2560) ผู้วิจัยมีความเห็นว่าลักษณะของประเภทสินค้าและประเภทอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันทำให้มีการใช้เครื่องจักรแปรรูปโลหะที่มีความซับซ้อนและอาศัยนวัตกรรมในการผลิตแตกต่างกัน ทำให้งานมีความยากง่ายและ

รายละเอียดแตกต่างกันจึงส่งผลให้มีความยุ่งยากซับซ้อนและวาระโอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะ สอดคล้องกับงานของพรวิมล โฆษีสงวน และนลินี เหมาะประสิทธิ์ (2563) สอดคล้องกับงานของณฐกานต์ วาณิชชานากุล (2562) สอดคล้องกับงานของอัยรินทร์ นันทธีรพัฒน์ (2560: 370–389) ผู้วิจัยมีความเห็นว่าด้านผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการตัดสินใจจากให้บริการมีคุณภาพ และมีการรับประกันการซ่อมชิ้นส่วนอะไหล่ในการซ่อมมีคุณภาพและมีการรับประกันอายุการใช้งาน เนื่องจากเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาขึ้นใหม่หลังการซ่อมบำรุง สามารถควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนงานและการผลิตมีประสิทธิภาพสูงสุด ด้านราคาตัดสินใจจากมีการแบ่งผ่อนชำระอัตราค่าบริการ ราคาอะไหล่ที่ใช้ในการซ่อมมีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับอะไหล่ชนิดเดียวกันในท้องตลาด ราคาค่าบริการการซ่อมบำรุงเครื่องจักรมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นในท้องตลาด เนื่องจากการควบคุมงบประมาณให้เป็นไปตามแผนค่าใช้จ่าย และการลงทุนในการซ่อมบำรุงที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. ประเภทของโรงงานในอุตสาหกรรมแปรรูปโลหะในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นโรงงานขนาดเล็ก (S) (ใช้เครื่องจักรไม่เกิน 20 แรงม้า หรือคนงานไม่เกิน 20 คน)
2. ผู้ประกอบการมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะด้วยสาเหตุการบำรุงรักษาที่เสียใช้งานไม่ได้ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่เกิดความเสียหายในการผลิตแล้ว มีลักษณะการวางแผนซ่อมบำรุงเพียงระยะสั้น
3. ผู้ประกอบการอาศัยการตัดสินใจจากการให้บริการที่มีคุณภาพ มีการรับประกันการซ่อม ชิ้นส่วนอะไหล่ในการซ่อมมีคุณภาพ มีการรับประกันอายุการใช้งาน และการชำระเงินที่สามารถแบ่งชำระเป็นงวดได้ ประกอบกับการเปรียบเทียบราคาซ่อมบำรุงกับราคาตลาด

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้
 - 1.1 ธุรกิจบริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะสามารถกำหนด Segmentation โดยใช้เกณฑ์ประเภทสินค้าที่ผลิตโดยกำหนดให้กลุ่มวิสาหกิจขนาดย่อม เป็นเป้าหมายหลักและเกณฑ์ประเภทอุตสาหกรรมโดยกำหนดให้อุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น กับกลุ่มไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคมเป็นเป้าหมายหลักในการขยายฐานลูกค้า
 - 1.2 กำหนดกลยุทธ์การตลาดด้วยการใช้ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) โดยมุ่งเน้นด้านผลิตภัณฑ์และราคา ภายใต้การจัดสรรทรัพยากรไปให้ปัจจัยด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องจักรแปรรูปโลหะเป็นสำคัญก่อน ดังนี้
 - 1.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์
 - 1.2.1.1 พัฒนาช่างให้มีความชำนาญและพร้อมให้บริการที่มีคุณภาพ
 - 1.2.1.2 รับประกันการซ่อมโดยเลือกปรับแต่งให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย
 - 1.2.1.3 เลือกใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ในการซ่อมที่มีคุณภาพ และรับประกันอายุการใช้งาน

1.2.2 ด้านราคา

1.2.2.1 มีระบบการแบ่งผ่อนชำระค่าบริการ

1.2.2.2 ตั้งราคาอะไหล่ที่ใช้ในการซ่อมให้มีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับราคาตลาด

1.2.2.3 ตั้งราคาค่าบริการการซ่อมบำรุงให้มีความเหมาะสมกับราคาตลาด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยกับวิสาหกิจครอบคลุมทุกขนาด การศึกษาในครั้งถัดไปควรทำการศึกษากับวิสาหกิจขนาดเล็ก ซึ่งเป็นตลาดขนาดใหญ่

2.2 การวิจัยครั้งถัดไปควรทำการศึกษาเฉพาะอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ และเครื่องทำความเย็น กับกลุ่มไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคมซึ่งเป็นตลาดขนาดใหญ่

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- จันทิมา เข้มสุข. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ณัฐกานต์ วาณิชนากุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมแอร์รถยนต์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นาวา จันทนสุรคน. (2564). “ไขปมเหล็กแพงสวณโควิด ผู้ผลิตปลั้มรัฐชู "Made in Thailand" พ้นเศรษฐกิจ”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.thairath.co.th/business/market/2074216>. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2564.
- บริษัท ออยเซอร์ฟ จำกัด. (2565). “ประเภทของงานบำรุงรักษา”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.oilservethai.com/index.php?lay>. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2565.
- พรวิมล ไชยสงวน และนลินี เหมาะประสิทธิ์. (2563). “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพิตเนสเซ็นเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี”. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 12(2): 29–46.
- มานะ เจริญชัย และคณะ. (2563). “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการหลังการจำหน่ายของศูนย์บริการ โตโยต้ามหานคร สาขาเพชรเกษม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ”. วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ. 6(1): 495–560.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2561). “การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=988. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2565.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2555). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: Dimond World.
- ศูนย์ข้อมูลธุรกิจอุตสาหกรรม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2562). “พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 – การประกอบกิจการโรงงาน”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://ipc9.dip.go.th/th/category/2016-10-18-03-41-04/2018-01-18-07-38-09>. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2564.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรม. (2563). “สถิติโรงงานอุตสาหกรรม ปี 63”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.diw.go.th/webdiw/static-fac/>. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2564.

อัยรินทร์ นันทธีรพัฒน์. (2560). “แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของคุณภาพการบริการหลังการขายที่มี อิทธิพล
ต่อความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ในประเทศไทย”. **วารสารสังคมศาสตร์
และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ**. 5(8): 370–389.

Kotler, P., and Keller, K. (2009). **Marketing Management**. 13th Edition. Pearson Prentice Hall.

Nikkan Kogyo Shimbun. (2564). “**ความเคลื่อนไหวอุตสาหกรรมซีซีของทำเงินเครื่องจักรกล ปี 2021
ตลาดอยู่ที่ไหน ทำอย่างไร**”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: [https://www.mreport.co.th/news/
industry-movement/214-Machine-Tools-in-2021](https://www.mreport.co.th/news/industry-movement/214-Machine-Tools-in-2021). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2564.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
People's Participations in the Administration of
Local Government Organizations of Banpong District,
Ratchaburi Province

ธนเทพ วงษ์พิทักษ์โรจน์¹ ทศนีย์ ลักขณาภิชนชัช² กมลพร กัลยาณมิตร³ สติตย์ นิยมญาติ⁴
Thanatep Wongpituckroj, Tassanee Kakkhanapichonchat, Kamolporn Kalyanamitra,
Satit Niyomyaht

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และเพื่อศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 20 คน ได้แก่ ข้าราชการประจำ นักการเมือง ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านโป่ง โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปแบบพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ วางแผนนโยบาย และการนํานโยบายไปปฏิบัติ 2) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ประชาชนเข้ามามีบทบาทน้อย ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ยังไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน การกระตุ้นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนยังมีไม่มาก ลักษณะการมีส่วนร่วมกระจุกตัวอยู่ที่กลุ่มแกนนำ และ

Received: 2022-04-27 Revised: 2022-05-13 Accepted: 2022-05-15

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Doctor of Public Administration Program, Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University. E-mail: kramonporn@hotmail.com

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University

³ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University

⁴ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University

3) แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ฝึกอบรมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของตนเอง สร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม สร้างการรับรู้ของประชาชน

คำสำคัญ (Keywords): การมีส่วนร่วมของประชาชน; การบริหาร; องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The research objectives were: to study the conditions problems obstacles recommendations and the guidelines for people's participations in the administration of local government organizations in Banpong District, Ratchaburi Province. This research was qualitative. The collecting data from 20 key informants, were selected by a purposive sample from the civil service officials, politicians, local leaders, community leaders, and voters residing in the local government of Banpong District. A structured in-depth interview was used to collect data and the data were analyzed by the descriptive approach. The results found as followings.

1) In terms of planning and formulating policies, people were able to participate in presenting and addressing the local problems and needs for objectives statements, policy planning and implementation. 2) Problems, obstacles, and recommendations for people's participation, i.e, people had less roles, lack of knowledge and understanding about participations, rules, regulations, laws were not conducive to the public participations. The stimulation and promotion of the public participations were rarely utilized. The leadership group showed predominantly the participations. 3) The guidelines for people's participations in the administration of local government organizations in Banpong District, Ratchaburi Province were: to train people to have knowledge and understanding of their rights and duties; to motivate people to participate; to create public awareness; to hold a monthly public meeting, and to harness the power of various sectors as a tool to drive.

Keywords: People's Participations; Administration; Local Government Organization

บทนำ (Introduction)

นับตั้งแต่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองมาเป็นระบอบประชาธิปไตย ปี พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา โครงสร้างระบบการเมืองของประเทศไทยได้เน้นความเป็นประชาธิปไตยแบบให้ประชาชนมีส่วนร่วมร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น ดังจะเห็นได้ชัดในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ได้ให้ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายปกครองส่วนท้องถิ่น และมีการกระจายอำนาจให้พึ่งตนเอง

และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง นอกจากนี้ หากพิจารณารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 จะพบว่ารัฐธรรมนูญฉบับนี้ มีเจตนารมณ์ที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มาตรา 285-287 ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีลักษณะยืดหยุ่น ส่งเสริมและเพิ่มกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เช่น การไม่ระบุจำนวนประชาชนที่จะเข้าชื่อเพื่อลงคะแนนถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นและการเสนอร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นตามมาตรา 285 และมาตรา 286 การกำหนดให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถออกเสียงประชามติในเรื่องที่เกี่ยวกับท้องถิ่นของตนเองได้ พร้อมทั้งการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นตามมาตรา 287 วรรคหนึ่ง และวรรคสอง ซึ่งถือเป็นเรื่องใหม่ รวมทั้งการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชน ในเรื่องการจัดทำงบประมาณการใช้จ่ายและผลการดำเนินงานในรอบปี เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบกำกับการบริหารจัดการตามมาตรา 287 วรรคสาม (จารุพงษ์สกุล จิณะโชติกุล, 2560) จนกระทั่งถึงปัจจุบันเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้มีการเปลี่ยนผ่านการปกครองท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว โดยกำหนดเป็นการเฉพาะในหมวดที่ 14 ที่ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น (ศิริวิดี วิวิธคุณากร, 2563: 18)

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้รัฐธรรมนูญไทยมีการกำหนดให้มีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสู่ท้องถิ่น และส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ แนวคิดการกระจายอำนาจให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยที่กำลังเป็นปัญหาในทางการบริหารจัดการ ปัญหาหลักคือการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง ในระบบการเลือกตั้งนั้น เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการกระจายอำนาจ แต่ประเด็นสำคัญ การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในบริบทความเป็นจริง เป็นเพียงรูปแบบ เมื่อหย่อนบัตรเลือกตั้งให้แล้วก็ถือว่าสิ้นสุด มิได้มีการติดตามผลการทำงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องชนิดเอาจริงเอาจังเลย ซึ่งตามหลักการการมีส่วนร่วมทางการเมืองของภาคประชาชน คือ ต้องร่วมคิด ร่วมกระทำ ร่วมรับผลกระทำ ร่วมติดตามประเมินผล (จารุพงษ์สกุล จิณะโชติกุล, 2560) นอกจากนี้ ปัญหาของวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของคนไทย แสดงให้เห็นถึงว่าวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของคนไทยไม่สนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง เพราะประชาชนโดยทั่วไปเชื่อว่าการเมืองหรือการบริหารประเทศเป็นเรื่องของคนกลุ่มน้อยบางกลุ่มเท่านั้น อีกประการหนึ่งคนไทยยังเห็นว่า การเมืองเป็นเรื่องของผลประโยชน์อย่างชัดแจ้งเกินไป การเมืองเป็นเรื่องของความสกปรก ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ประชาชนขาดความศรัทธาหรือความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง แต่ถ้าเข้ามาก็มักจะมัววัดอุปสรรคอย่างอื่น เช่น เพื่อแลกเปลี่ยนกับเงินทองหรือการช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ใช่เป็นเรื่องของจิตสำนึกทางการเมือง ลักษณะของ

วัฒนธรรมทางการเมืองคนไทยอีกประการหนึ่งที่ไม่สนับสนุนการมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ การยอมรับในอำนาจนิยมของความเป็นข้าราชการ นั่นคือ ประชาชนโดยทั่วไปมองว่าข้าราชการเป็นชนชั้นผู้นำเมื่อข้าราชการแนะนำหรือชักจูงไปในทางใดประชาชนจึงมักจะปฏิบัติตามโดยไม่โต้แย้ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับระบอบประชาธิปไตย (สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2556: 54)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมุ่งเป้าประสงค์การวิจัยเชิงพื้นที่ในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากเป็นอำเภอสำคัญอำเภอหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เป็นศูนย์กลางความเจริญและการคมนาคม การปกครองส่วนท้องถิ่นท้องที่อำเภอบ้านโป่งประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 17 แห่ง ได้แก่ (1) เทศบาลเมืองบ้านโป่ง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านโป่งทั้งตำบล (2) เทศบาลเมืองท่าผา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่าผาทั้งตำบลและและบางส่วนของตำบลปากแรต (3) เทศบาลตำบลกระเจ็ด ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลหนองอ้อและบางส่วนของตำบลดอนกระเบื้อง (4) เทศบาลตำบลห้วยกระบอก ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลกรับใหญ่ (5) เทศบาลตำบลกรับใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกรับใหญ่ (นอกเขตเทศบาลตำบลห้วยกระบอก) (6) เทศบาลตำบลเบิกไพร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเบิกไพรทั้งตำบล (7) องค์การบริหารส่วนตำบลปากแรต ครอบคลุมพื้นที่ตำบลปากแรต (นอกเขตเทศบาลเมืองท่าผา) (8) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองกบทั้งตำบล (9) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้อ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองอ้อ (นอกเขตเทศบาลตำบลกระเจ็ด) (10) องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกระเบื้อง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลดอนกระเบื้อง (นอกเขตเทศบาลตำบลกระเจ็ด) (11) องค์การบริหารส่วนตำบลสวนกล้วย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสวนกล้วยทั้งตำบล (12) องค์การบริหารส่วนตำบลนครชุมน์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนครชุมน์ทั้งตำบล (13) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านม่วงทั้งตำบล (14) องค์การบริหารส่วนตำบลคู้พะยอม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคู้พะยอมทั้งตำบล (15) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองปลาหมอทั้งตำบล (16) องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุ่ย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเขาขลุ่ยทั้งตำบล และ (17) องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลาดบัวขาวทั้งตำบล (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี, 2559) เพื่อทราบสภาพการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนทราบปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ได้นำข้อมูลมาใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดความเข้มแข็งของท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาสภาพการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในด้านต่าง ๆ
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดนโยบาย 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 5) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ 6) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการประจำ นักการเมือง ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 20 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูลที่จะทำให้ทราบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง และแจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าและในการสัมภาษณ์นี้ ผู้วิจัยจะขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญก่อนเริ่มดำเนินการทุกครั้ง โดยมีการปฏิบัติเป็นส่วน ๆ ดังนี้

3.1 ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ที่จะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.2 ผู้วิจัยศึกษาประเด็นคำถาม เตรียมพร้อมอุปกรณ์ในการบันทึกเสียง สมุดจดบันทึก และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.3 ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัย จะแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขออนุญาตจดบันทึกข้อมูลในขณะสัมภาษณ์ รวมถึงแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่บันทึกไว้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ หากมีช่วงใดผู้ให้ข้อมูลไม่ประสงค์ที่จะให้บันทึกก็แจ้งให้ผู้วิจัยทราบ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทำการวิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แล้วนำมาศึกษาวิเคราะห์หาข้อมูลร่วมและนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะพรรณนาความ

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

1. สภาพการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แยกเป็นแต่ละด้าน ได้แก่

1.1 ด้านการวางแผนกำหนดนโยบาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์วางแผนนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งการเข้ามามีส่วนร่วมนี้จะทำให้ประชาชนสามารถบริหารทรัพยากรท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและจัดการปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง รวมถึงเกิดความร่วมมือร่วมใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เกิดจิตสำนึกการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของท้องถิ่น

1.2 ด้านการปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่ สนับสนุนเงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ทรัพย์สินอื่น และพลกำลัง นอกจากนี้มีการแต่งตั้งตัวแทนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมองว่าประชาชนบางส่วนยังไม่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติได้ เนื่องจากไม่มีเวลา เพราะต้องทำงาน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ก็ต้องกระตุ้นจิตใจและสร้างขวัญกำลังใจให้ประชาชนร่วมดำเนินการและเข้าไปมีส่วนร่วมให้มากขึ้น

1.3 ด้านการแสดงความคิดเห็น ผลการวิจัยพบว่า มีการเปิดกว้างในการแสดงความคิดเห็นในหลายรูปแบบ ได้แก่ การทำแบบสอบถาม การทำประชาพิจารณ์ การประชุมประชาคม

การสำรวจความคิดเห็น และการจัดเวทีสาธารณะ ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมองว่าประชาชนบางคนไม่ยอมเข้าร่วมการแสดงความคิดเห็น ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น และการแสดงความคิดเห็นยังไม่หลากหลายเพราะแสดงความคิดเห็นอยู่เฉพาะบุคคลและกลุ่มเดิม ๆ

1.4 ด้านการตัดสินใจ ผลการวิจัยพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ เข้าใจ และเกิดให้ความร่วมมือในกระบวนการตัดสินใจ โดยประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในหลายกิจกรรม ได้แก่ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา การจัดสรรงบประมาณ การใช้ทรัพยากรท้องถิ่น รวมถึงการกำหนดกิจกรรมและโครงการส่งผลกระทบต่อประชาชนและท้องถิ่น เป็นต้น

1.5 ด้านการรับผลประโยชน์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนต่างก็มีส่วนร่วมรับผลประโยชน์จากกิจกรรมหรือโครงการที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ การยกระดับรายได้ มีระบบสาธารณูปโภคที่ดี การมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก การมีสภาพแวดล้อมที่สะอาด นอกจากนี้ยังได้พัฒนาศักยภาพของตนเองจากการร่วมปฏิบัติกิจกรรมหรือโครงการด้วย โดยลักษณะการมีส่วนร่วมนั้นจะเริ่มตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับประโยชน์ร่วมกัน อาทิ การนำเสนอปัญหา ความต้องการ การวางแผน การจัดสรรงบประมาณ การเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการ ตลอดจนการติดตามและประเมินผล

1.6 ด้านการประเมินผล ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลในลักษณะการเป็นคณะกรรมการตรวจการจ้างหรือตรวจรับพัสดุ การรับฟังการแสดงผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ การให้ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำคู่มือการประเมินผลสำหรับประชาชน จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และรายงานผลการดำเนินงาน ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมองว่าต้องมีการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประเมินผลให้กับประชาชน และประชาชนต้องให้ความสำคัญและตระหนักในการมีส่วนร่วม เพื่อรักษาและปกป้องประโยชน์ของท้องถิ่นและตนเอง

2. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ปัญหา อุปสรรค ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนเข้ามามีบทบาทน้อย แม้จะเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วม เพราะขาดจิตสำนึกและการตระหนักในหน้าที่ของตนเอง มองว่าหน้าที่ดังกล่าวเป็นหน้าที่ของภาครัฐไม่ใช่ของตน (2) ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม และปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นอุปสรรคในการมีส่วนร่วม ได้แก่ สภาพร่างกายไม่เอื้ออำนวย การประกอบอาชีพ การไม่กล้าแสดงออก เป็นต้น (3) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางประการ ยังไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมากนัก ในบางครั้งต้องตัดสินใจไม่สามารถสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมได้ เพราะต้องใช้เวลานาน (4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังกระตุ้นและส่งเสริมด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนยังไม่มากเท่าที่ควร เช่น

การฝึกอบรมให้ความรู้ในการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองนั้นขาดความรู้ความเข้าใจในแนวคิดและความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนพอสมควร และ (5) ลักษณะการมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านโป่ง ยังกระจุกตัวอยู่ที่กลุ่มคนเล็ก ๆ เช่น กลุ่มแกนนำ กลุ่มผู้นำฯฯ ยังขาดความครอบคลุมในทุกภาคส่วน

3. แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า (1) ควรเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนโดยการฝึกอบรมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและหน้าที่พลเมืองของตนเอง บทบาท อำนาจ และหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนในอำเภอบ้านโป่งเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ให้มากที่สุด เช่น การแต่งตั้งภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร การใช้วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นเป็นเครื่องมือขับเคลื่อน (3) สร้างการรับรู้ของประชาชน โดยการประชาสัมพันธ์ รายงาน และสื่อสารเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ Facebook Website Line Youtube Twitter แผ่นพับ ใบปลิว วิทยุชุมชน ประกาศหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน รถประชาสัมพันธ์ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ (4) จัดให้มีการประชุมประชาชนเป็นประจำทุกเดือนเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจระหว่างกัน รวมถึง รับฟังความคิดเห็น เสนอแนะปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นและประชาชนในชุมชน (5) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ แนวคิด และมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม และ (6) การดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ในท้องถิ่น ได้แก่ ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน มาเป็นเครื่องมือช่วยเหลือในการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของประชาชน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ตามลำดับดังนี้

1. สภาพการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

1.1 ด้านการวางแผนกำหนดนโยบาย พบว่า ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ วางแผนนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งการเข้ามามีส่วนร่วมนี้จะทำให้ประชาชนสามารถบริหารทรัพยากรท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและจัดการปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง รวมถึงเกิดความร่วมมือร่วมใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เกิดจิตสำนึกการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของท้องถิ่น สอดคล้องกับ Slocum and Thomas-Slayer (1995) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนว่า หมายถึง การเข้าร่วมอย่างแข็งขันของประชาชนในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติในกระบวนการแผนงาน และโครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชน

1.2 ด้านการปฏิบัติการ พบว่า ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่ สนับสนุนเงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ทรัพย์สินอื่น และ พลังกำลัง นอกจากนี้มีการแต่งตั้งตัวแทนประชาชนเข้ามาร่วมดำเนินการ ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ บางส่วนมองว่าประชาชนบางส่วนยังไม่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติได้ เนื่องจากไม่มีเวลา เพราะต้องทำงาน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ต้องกระตุ้นจิตใจและสร้างขวัญกำลังใจให้ประชาชนร่วม ดำเนินการและเข้าไปมีส่วนร่วมให้มากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ WHO and UNICEF (1978) ได้เสนอกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรม 4 ขั้นตอน คือ (1) การวางแผน ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาจัดอันดับความสำคัญตั้งเป้าหมายกำหนดการใช้ ทรัพยากรกำหนดวิธีติดตามประเมินผลและประการที่สำคัญ คือ ต้องตัดสินใจด้วยตนเอง (2) การดำเนินงาน ประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริหารการใช้ทรัพยากร และมีความรับผิดชอบในการควบคุมจัดสรรทางการเงิน (3) การใช้ประโยชน์ ประชาชนต้องนำเอา กิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับของการพึ่งตนเองและการ ควบคุมทาง สังคม และ (4) การได้รับประโยชน์ ประชาชนต้องได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์จากชุมชน ใน พื้นฐานที่เท่าเทียมกันซึ่งเป็นผลประโยชน์ส่วนตัวสังคมหรือในรูปวัตถุก็ได้

1.3 ด้านการแสดงความคิดเห็น พบว่า มีการเปิดกว้างในการแสดงความคิดเห็นใน หลายรูปแบบ ได้แก่ การทำแบบสอบถาม การทำประชาพิจารณ์ การประชุมประชาคม การสำรวจ ความคิดเห็น และการจัดเวทีสาธารณะ ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมองว่าประชาชนบางคนไม่ ยอมเข้าร่วมการแสดงความคิดเห็น ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น และการแสดงความคิดเห็นยังไม่ หลากหลายเพราะแสดงความคิดเห็นอยู่เฉพาะบุคคลและกลุ่มเดิม ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (1997) ได้กล่าวว่า โครงสร้างทาง ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยคุณลักษณะหลายประการ ได้แก่ อายุ เพศ เชื้อชาติ สถานภาพ รายได้ ภาษา และศาสนา ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็น ลักษณะที่สำคัญ ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของคนในชุมชนนั้น ๆ

1.4 ด้านการตัดสินใจ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับรู้ เข้าใจ และเกิดให้ความร่วมมือในกระบวนการตัดสินใจ โดยประชาชนได้มีโอกาสเข้า มามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในหลายกิจกรรม ได้แก่ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา การ จัดสรรงบประมาณ การใช้ทรัพยากรท้องถิ่น รวมถึงการกำหนดกิจกรรมและโครงการส่งผลกระทบ ต่อประชาชนและท้องถิ่น เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ วัชรินทร์ อินทพรหม (2557) ได้ ศึกษาเรื่อง รูปแบบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาผ่าน ท้องถิ่น ด้วยการแสดงความคิดเห็น การเสนอแนะหรือการเสนอความต้องการ การมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจในรูปของการใช้สิทธิ์เลือกทางเลือกเพื่อให้เป็นฉันทามติ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และ การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผ่าน กระบวนการนโยบายสาธารณะที่สำคัญ 3 ส่วนหลัก คือ (1) การมีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบาย

(2) การนโยบายนโยบายไปปฏิบัติ การติดตามและประเมินผล และ (3) การสะท้อนกลับถึงค่านิยมต่อนโยบายของประชาชน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงนโยบายให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.5 ด้านการรับผลประโยชน์ พบว่า ประชาชนต่างก็มีส่วนร่วมรับผลประโยชน์จากกิจกรรมหรือโครงการที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ การยกระดับรายได้ มีระบบสาธารณสุขโรคที่ดี การมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก การมีสภาพแวดล้อมที่สะอาด นอกจากนี้ยังได้พัฒนาศักยภาพของตนเองจากการร่วมปฏิบัติกิจกรรมหรือโครงการด้วย โดยลักษณะการมีส่วนร่วมนั้นจะเริ่มตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับประโยชน์ร่วมกัน อาทิ การนำเสนอปัญหา ความต้องการ การวางแผน การจัดสรรงบประมาณ การเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการ ตลอดจนการติดตามและประเมินผล สอดคล้องกับแนวคิดของ United Nations (1988) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีพลังของประชาชนในด้านต่างๆ ได้แก่ ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามแผนการหรือโครงการต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

1.6 ด้านการประเมินผล พบว่า ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลในลักษณะการเป็นคณะกรรมการตรวจการจ้างหรือตรวจรับพัสดุ การรับฟังการแสดงผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ การให้ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำคู่มือการประเมินผลสำหรับประชาชน จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และรายงานผลการดำเนินงาน ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมองว่าต้องมีการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประเมินผลให้กับประชาชน และประชาชนต้องให้ความสำคัญและตระหนักในการมีส่วนร่วม เพื่อรักษาและปกป้องประโยชน์ของท้องถิ่นและตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ William Erwin (1976) การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ปัญหาของตนเอง

2. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ปัญหา อุปสรรค พบว่า (1) ประชาชนเข้ามามีบทบาทน้อย แม้จะเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วม เพราะขาดจิตสำนึกและการตระหนักในหน้าที่ของตนเอง มองว่าหน้าที่ดังกล่าวเป็นหน้าที่ของภาครัฐไม่ใช่ของตน (2) ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม และปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นอุปสรรคในการมีส่วนร่วม ได้แก่ สภาพร่างกายไม่เอื้ออำนวย การประกอบอาชีพ การไม่กล้าแสดงออก เป็นต้น (3) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางประการ ยังไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมากนัก ในบางครั้งการต้องตัดสินใจไม่สามารถสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมได้ เพราะต้องใช้เวลานาน (4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังกระตุ้นและส่งเสริมด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนยังไม่มากเท่าที่ควร เช่น การฝึกอบรมให้ความรู้ในการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองนั้นขาดความรู้

ความเข้าใจในแนวคิดและความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนพอสมควร และ (5) ลักษณะการมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านโป่ง ยังกระจุกตัวอยู่ที่กลุ่มคนเล็ก ๆ เช่น กลุ่มแกนนำ กลุ่มผู้นำ ฯลฯ ขาดความครอบคลุมในทุกภาคส่วน สอดคล้องกับการศึกษาของ บุศรา โพธิสุข (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนยังมีการปลูกฝังในระบบอุปถัมภ์อยู่ มีการแบ่งกลุ่ม ไม่ค่อยมีส่วนร่วมทางการเมือง ส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมเฉพาะช่วงเลือกตั้ง และการประชาสัมพันธ์เลือกตั้งยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ แนวทางแก้ไข ปัญหา ควรปลูกฝังให้ประชาชนมีความคิดที่เป็นประชาธิปไตย ให้ตระหนักในการใช้สิทธิเลือกตั้งเพื่อสังคมและประโยชน์ของส่วนร่วม ควรมีการรณรงค์ให้ความเข้าใจต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองมากยิ่งขึ้น และควรประชาสัมพันธ์การเลือกตั้งให้ครอบคลุมพื้นที่

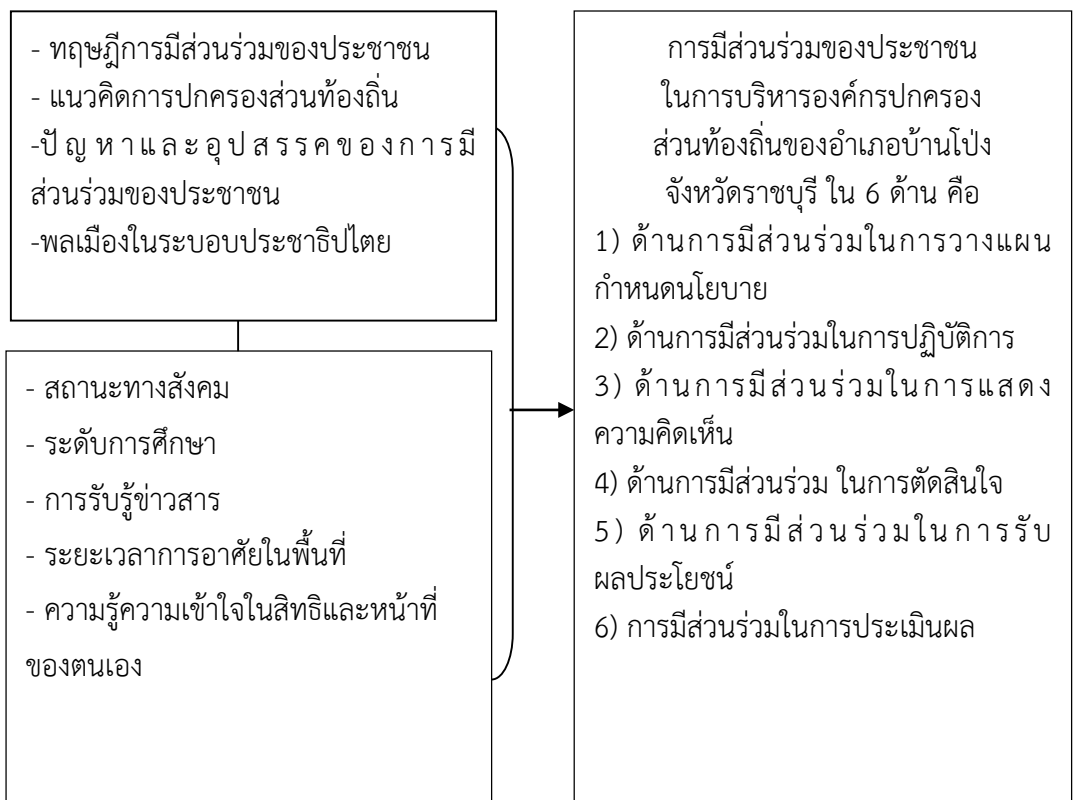
3. แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า (1) เสริมสร้างศักยภาพของประชาชน โดยการฝึกอบรมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและหน้าที่พลเมืองของตนเอง บทบาทอำนาจ และหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนในบ้านโป่งเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ให้มากที่สุด เช่น การแต่งตั้งภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร การใช้วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นเป็นเครื่องมือขับเคลื่อน (3) สร้างการรับรู้ของประชาชน โดยการประชาสัมพันธ์ รายงาน และสื่อสารเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ Facebook Website Line Youtube Twitter แผ่นพับ ใบปลิว วิทยุชุมชน ประกาศหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน รถประชาสัมพันธ์ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ (4) การให้มีการประชุมสำหรับประชาชน เป็นประจำทุกเดือน เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจระหว่างกัน รวมถึง รับฟังความคิดเห็น เสนอแนะปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นและประชาชนในชุมชน (5) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติแนวคิด และมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม และ (6) การดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ในท้องถิ่น ได้แก่ ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน มาเป็นเครื่องมือช่วยเหลือในการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของประชาชน สอดคล้องกับการศึกษาของ กมล เข็มนาจิตร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ความสามัคคี ความรู้ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น ความโปร่งใส การรับรู้ข่าวสาร ความผูกพัน ภาวะผู้นำ ความมั่นคง การเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม ความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถทำนายปัจจัย

ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี” ผู้วิจัยได้สรุปองค์ความรู้ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนตระหนักในหน้าที่พลเมืองของตนเอง

1.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ควรเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ ตลอดจนทัศนคติแบบมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้น

1.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้สามารถนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่นของจังหวัดราชบุรี เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบภาพรวมและนำไปใช้ในวงกว้าง

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อให้ทราบปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมล เข็มนาจิตร์. (2557). “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์”. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*. 8 (17): 80-89.
- จารุพงษ์สกุล จิณะโชติกุล. (2560). “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานท้องถิ่น : จากรัฐธรรมนูญ 50 สู่ร่างพระราชบัญญัติ”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER49/DRAWER055/GENERAL/DATA0000/00000321.PDF> สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2564.
- บุศรา โพธิสุข. (2559). “การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลช้างเผือก อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่”. *พัฒนศาสตร์*. 12(1): 151-164.
- วัชรินทร์ อินทพรหม. (2557). “รูปแบบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน”. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*. 8(3): 278-289.
- ศิริวดี วิวิธคุณากร. (2563). “การปกครองท้องถิ่นไทยในยุคพลิกผันการเปลี่ยนแปลง”. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*. 4(2): 356-374.
- สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. (2556). *นโยบายสาธารณะแนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ*. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. (2559). “ประวัติอำเภอบ้านโป่ง”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://district.cdd.go.th/banpong/about-us/ประวัติความเป็นมา/>. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2564.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control* (9th ed.). New Jersey: Simon & Schuster.

- Slocum, R., & Thomas-Slayter, B. (1995). **Participation, empowerment, and sustainable Development.** In R. Slocum, L. Wichart, D. Rocheleau and B. Thomas-Slayer (Eds.). Power, process and participation: Tools for change. London: Intermediate Technology Publications.
- United Nation (1998). **Popular participation in decision making for development.** New York: United Notwess Publication.
- WHO and UNICEF. (1978). **Report of the international conference on primary health care.** New York: N.P. Press.
- William Erwin. (1976). **Participation management: Concept theory and implementation.** Atlanta G.: Georgia State University.

การวิเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารรูปแบบ new normal ในธุรกิจโรงแรม :
แนวทางเพื่อการปรับตัวของผู้ประกอบการในช่วงสถานการณ์โควิด 19

The analysis of studies regarding new normal services in the hotel industry:
Approaches for business adaption during COVID-19 situation

อนันต์ เชื้อชาญกิตการ¹ ชงศ์สุดา โตท่าโรง² อัศวิน แสงพิกุล³

Anan Chieochankitkan, Chongsuda Totharong, Aswin Sangpikul

บทคัดย่อ (Abstract)

ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการรูปแบบ new normal ในธุรกิจโรงแรมจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม องค์ความรู้ในหัวข้อดังกล่าวอาจกระจายและยังขาดการศึกษาต่อยอดเพื่อสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ชัดเจน งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่การให้บริการรูปแบบ new normal ของธุรกิจโรงแรมเพื่อให้ได้กรอบแนวคิดและความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อภาคธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย งานวิจัยนี้ใช้ฐานข้อมูลเชิงวิชาการ ในการค้นหางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและสถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนทั้งสิ้น 56 เรื่อง โดย 78% เป็นงานวิจัยของต่างประเทศ และ 22% เป็นงานวิจัยที่ศึกษาในประเทศไทย ในจำนวน 56 เรื่องนี้ พบว่า นักวิจัยได้ศึกษาหัวข้อเกี่ยวกับการบริการรูปแบบ new normal ในธุรกิจโรงแรมในหลายประเด็น เช่น การเน้นเรื่องการทำความสะดวกสบายของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม การเข้มงวดด้านสุขอนามัยของพนักงาน การใช้เทคโนโลยีในการบริการ และประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของโรงแรม เป็นต้น สำหรับการสรุปกรอบแนวคิดในเรื่องดังกล่าวที่ศึกษากันทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทยด้วย สามารถแบ่งหมวดหมู่ของการให้บริการรูปแบบ new normal ในธุรกิจโรงแรมออกเป็น 4 หัวข้อสำคัญ ได้แก่ 1) ความสะอาดและสุขอนามัย 2) เทคโนโลยีและนวัตกรรม 3) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ 4) อาหารและเครื่องดื่ม ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมบริการของประเทศไทยในการประยุกต์ใช้การให้บริการรูปแบบ new normal เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในการมาใช้บริการของธุรกิจโรงแรมในช่วงสถานการณ์โควิด 19

คำสำคัญ (keywords): โรงแรม; การบริการแบบ new normal; โควิด 19

Received: 2022-05-04 Revised: 2022-05-13 Accepted: 2022-05-16

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Graduate Program of Tourism Management, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: anan.chn@dpu.ac.th

² หัวหน้าหลักสูตรการโรงแรมและธุรกิจอาหาร คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: chongsuda.tog@dpu.ac.th

³ ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Graduate Program of Tourism Management, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: aswin.sal@dpu.ac.th

Abstract

During COVID-19 pandemic, there are many researches examining new normal services in the hotel industry. However, the body of knowledge in regard to these topics may be scattered, and there is a lack of further studies for conceptualizing them and obtaining a better understanding of the new normal services in the hotel industry. This research aims to explore COVID-19 related studies to analyze and classify the new normal service practices for a better understanding and appropriate implementations in Thailand's hotel industry. Major academic databases are used to search for related studies. Contextual and descriptive analyses of data are employed. Based on the findings, there are approximately 56 studies examining the new normal services in the hotel industry. Among them, 78% are studied internationally; 22% are based on Thailand context. With 56 studies, there are several issues being explored such as cleanliness of hotel facilities, employee hygiene, technology-based services, and physical environment of the hotels. Finally, the study has conceptualized them into 4 main topics: cleanliness & hygiene, technology & innovation, physical environment, and food & beverage. The findings are expected to help Thailand's hotel industry to implement appropriate new normal services to build customer confidence in hotel selections during COVID-19 situation.

Keywords: hotel industry; new normal services; COVID-19

Introduction

The outbreak of COVID-19 has tremendously affected the hospitality and tourism industry worldwide. In particular, the hotel industry has been significantly affected by facing the negative economic impacts, and demands have been significantly reduced (Smart, Ma, Qu, & Ding, 2021). COVID-19 pandemic not only affects the demand side but also the hotel operations. Many hotels have changed their regular service standards to be new normal services by implementing new service standards and precautionary measures to build customer confidence (Chan, Gao, & McGinley, 2021; Sangpikul, 2022; Sharma & Kaushik, 2021; Smart et al., 2021; Yu, Seo, & Hyun, 2021).

At the same, from the academic side, there have been an increasing number of studies related to COVID-19 in the hotel industry with the aims to provide hotel operators with the knowledge and new normal service strategies to recover from the pandemic (Chan et al., 2021; Sangpikul, 2022; Sharma & Kaushik, 2021; Smart et al., 2021; Yu et al., 2021). In this study, new normal services refer to the new service approaches being implemented in the hotel industry to reduce the chance of COVID-19 infection, for example, new sanitary standards, new cleaning methods, hygiene of employees, and technology contactless services (Chan et al., 2021; Smart et al., 2021; Yu et al., 2021). Although there are a number

of studies examining new normal services in the hotel industry, particularly international studies, however, the body of knowledge regarding these topics may be separated or scattered (various issues). There is a lack of study to further analyze and conceptualize them to obtain an in-depth understanding of the new normal service approaches in the hotel industry. In particular, the knowledge of the new normal services is essential for all hotel categories (small to large hotels) because it can help them to thoroughly understand the overall new service approaches and to appropriately implement them to deliver the better services to meet customer expectations during COVID-19 period. Therefore, it is important for researchers to strength the knowledge for the hotel industry in Thailand to help them to recover from COVID-19 and to proceed their business (Jiang & Wen, 2020; Sangpikul, 2022). The findings of the study are expected to help hotel practitioners to thoroughly understand various new normal service approaches, and to focus them in order to deliver the appropriate services to meet customer expectations.

Research objectives

1. To examine COVID-19 related studies in the hotel industry both in Thailand and international contexts to identify the important issues/topics being examined
2. To conceptualize the practices of new normal services from past studies to yield a better understanding and appropriate implementation for Thailand's hotel industry

Research Methods

1. Scope of study

This study aims to explore only related studies in regard to new normal services in the hotel industry both in Thailand and international contexts. Only the full-text articles published during 2019 – 2022 in relation to COVID-19 were included in the analysis.

2. Instrument

A record form was created in order to collect certain information corresponding to research objectives such as location of studies, topics of studies, and information about new normal services being addressed in the literature.

3. Data collection

This study used popular academic databases (e.g. ScienceDirect and Scopus) and search engine (Google Scholar) to search for related studies. Key words were, for example, 'COVID-19 and hotel industry', 'new normal services in hotels and COVID-19', and 'COVID-19 and Thai hotels'. Only the full-text studies related to the new normal services in regard to hotel operations were included in the analysis. Data were collected in March 2022.

4. Data analysis

Content analysis was employed to identify key issues/topics relevant to the new normal services in the hotel industry during COVID-19. The information was later grouped into appropriate categories, and finally were conceptualized into meaningful themes. Descriptive statistics were employed to analyze the data in terms of frequency and percentage.

Research results

Table 1 Number of studies examining new normal services in the hotel industry

Classification	Number of studies (percentage)
Studies based on international context	44 (78%)
Studies based on Thailand context	12 (22%)
Total	56 (100%)

Table 1 presents number of studies examining new normal services in the hotel industry. There are a total of 56 related studies regarding new normal services in the hotel industry. Among them, there are 44 studies (78%) being conducted in international context while 12 studies (22%) are based on Thailand context.

Table 2 Number of topics being examined

Topics	Number of studies (percentage)
Physical environment (e.g. social distancing, changing table layout)	4 (7%)
Food & beverage (e.g. food hygiene, e-menu)	6 (11%)
Cleanliness & hygiene (e.g. hygiene of employees, cleaning of shared facilities)	9 (16%)
Innovation & technology (e.g. mobile check-in/check-out, e-payment, robots)	11 (20%)
Mixed topics	26 (46%)
Total	56 (100%)

According to table 2, there are various topics being examined in regard to the new normal services in the hotel industry. Among them, mixed topics (a study examining various new normal services) have the highest number of studies (46%), followed by innovation & technology (20%), and cleanliness & hygiene (16%). Also, there are some other studies examining about food & beverage (11%) and physical environment (7%) in the hotel setting.

Table 3 The conceptualization of new normal services in the hotel industry

Topics	Categorization	Guidelines for new normal services
1.Cleanliness & hygiene	1.1 Hygiene of employees 1.2 Hygiene and cleanliness of guest rooms and hotel facilities	1.1.1 Staff wearing facemasks 1.1.2 Staff using hand sanitizers 1.2.1 Stricter cleaning and sanitation procedures in guest rooms, public areas, and all facilities 1.2.2 More rigorous and frequent cleaning of high-touch surfaces in common areas
2.Technology & innovation	2.1 Technology-based check-in/out 2.2 Technology-based payment 2.3 Technology-based equipment	2.1.1 Mobile check-in/check-out 2.1.2 Self-service check-in/check-out 2.1.3 Mobile room access 2.2.1 Digital or e-payment/ QR codes 2.3.1 UV technology-based equipment for public cleaning services 2.3.2 Cleaning robots 2.3.3 Electrostatic sprayers 2.3.4 AI temperature check
3.Physical environment	3.1 Health safety precautions	3.1.1 Implementing social distancing 3.1.2 Limiting the number of customers served

Topics	Categorization	Guidelines for new normal services
		3.1.3 Managing table layout /partition 3.1.4 Providing hand sanitizers at the entry
4.Food & beverage	4.1 Food safety & hygiene 4.2 Technology-based services	4.1.1 Restaurant sanitation standards for food production, equipment & facilities 4.2.1 Digital menus/e-menu/e-payment 4.2.2 Food service robots

Table 3 presents the conceptualization of new normal services by analyzing all topics from 56 studies and categorizing (grouping) them for a better understanding of the new normal services in the hotel industry. According to table 3, all new normal services being documented in the literature (Thai and international contexts) can be grouped into 4 topics: 1) cleanliness & hygiene 2) innovation & technology 3) physical environment and 4) food & beverage.

Each topic contains a categorization of the new service practices (column 2) with the guidelines for new normal services in the hotel industry (column 3). For example, a topic like hygiene and cleanliness, there are two categorizations within this topic: 1) hygiene of hotel employees and 2) hygiene of hotel facilities. Each categorization will also have the guidelines for new normal services in the hotel industry. Likewise, a topic like technology & innovation, there are three categorizations regarding check-in/out, payment and equipment, together with the guidelines for new normal service practices. These three categorizations need technology & innovation development to reduce human interaction (human touch), which can help to reduce the chance of COVID-19 inflection (Jiang & Wen, 2020). Other findings are presented in table 3 with the overall conceptualization of the new normal services for the hotel industry in Thailand.

Research discussions

1. As this study has identified 56 studies related to the new normal services in the hotel industry during COVID-19, this figure suggests that both international (44 studies) and Thai researchers (12 studies) are active and enthusiastic to produce the up-to-date or new studies regarding the new normal services in the hotel industry. Most of these studies have

similar aims to help the hotel industry to recover from the crisis of COVID-19 pandemic and to proceed their businesses with health safety precautions and practices (Sharma & Kaushik, 2021; Yu et al., 2021)

2. The reason why there are many studies examining mixed topics (see table 2) will be justified accordingly. In general hotel setting, there are several major service areas in a hotel, for example, front desk, guest rooms, restaurants, conference facilities, and recreational services (Sangpikul, 2022) It could be possible that researchers may want to examine or discuss about the new normal services in various service areas of the hotel in order to point out the necessity of these practices during COVID-19 pandemic (Jiang & Wen, 2020). Several researchers indicate that all major service areas of the hotel require the adaptation of new normal services to reduce the chance of COVID-19 infection, and to build customer confidence in staying at the hotel (Jiang & Wen, 2020; Pappas & Glyptou, 2021; Sangpikul, 2022) Because of this, it may be possible that researchers may conduct their studies by examining various practices (mixed topics) in regard to different hotel functions because all new normal services are important management tools for the hotel industry to assure customers about their health safety during the crisis of COVID-19 (Sharma & Kaushik, 2021; Yu et al., 2021)

3. The findings from table 3 also provide the hotel industry with the complete picture of the new normal services being addressed or discussed in the current literature. The findings are well supported by a number of related studies (e.g. Gursoy & Chi, 2020; Jiang & Wen, 2020; Sangpikul, 2022; Shin & Kang, 2020; Smart et al., 2021) Through the in-depth analysis, the study has conceptualized the new normal services into four meaningful themes (topics) to yield the in-depth understanding of the new service practices being implemented worldwide. This conceptualization is expected to provide important implications for Thailand's hotel industry to implement the new normal services to recover from the COVID-19 pandemic and to build customer confidence (Thais and foreigners) when using hotel services in Thailand.

Research knowledge

1. Knowledge about the new normal services in the hotel industry during COVID-19 (based on global context) can be classified into four topics: cleanliness & hygiene, technology & innovation, physical environment, and food & beverage.

2. In each topic, there are several practices of new normal services in the hotel industry which can be implemented to reduce the risk of COVID-19 infection and to build customer confidence when using hotel services.

Research suggestions

1. For practical purposes

The information in Table 3 can guide hotel practitioners to implement a wide range of new normal services in their operations. It can help them to obtain a clearer picture with overall practices of the new normal services and gain a better understanding of them in the hotel industry. The findings are beneficial for all hotel types (small to large hotels) as they can give alternative new service practices for different hotel categories. For example, cleanliness & hygiene as well as physical environment may be fully implemented in all hotel types because they are the basic new normal services during COVID-19. All hotels should implement them to build customer trust and confidence when the customers are staying at hotels. Importantly, these practices may require minimal expenses or little investment, if they are compared with the innovation or technology-based services which require high investment. These contactless services may be suitable for large or international hotel-chain owners who can invest in these hotel attributes to create their image and reputation. In particular, the management or marketing team of a hotel should communicate the new normal services in all channels to inform customers to build their trust and confidence in the hotel selections during COVID-19. In addition, it should be noted that the findings regarding new normal services as shown in table 3 are related to the service quality as customers expect and perceive them when staying at hotels during COVID-19 (Shin & Kang, 2020). This suggests that the quality of any new normal services offered during COVID-19 should be assessed because they are the new forms of hotel services, and may influence customer expectations and perceptions as well as service satisfactions (Sangpikul, 2022; Shin & Kang, 2020)

2. For future studies

The conceptualization of new normal services in the hotel industry may yield new research variables (e.g. hygiene of employees, physical environment or technology contactless services) which can be employed for future studies both in quantitative and qualitative methods in order to extend the knowledge.

References

- Chan, J., Gao, Y.L., & McGinley, S. (2021). "Updates in service standards in hotels: how COVID-19 changed operations". **International Journal of Contemporary Hospitality Management**. 33(5): 1668-1687.
- Gursoy, D., & Chi, C.G. (2020). "Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda". **Journal of Hospitality Marketing & Management**. 29(5): 527-529.

- Jiang, Y., & Wen, J. (2020). "Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article". **International Journal of Contemporary Hospitality Management**. 32(8): 2563-2573.
- Pappas, N., & Glyptou, K. (2021). "Accommodation decision-making during the COVID-19 pandemic: Complexity insights from Greece". **International Journal of Hospitality Management**. 93: 1-12.
- Sangpikul, A. (2022). "Acquiring an in-depth understanding of assurance as a dimension of the SERVQUAL model in regard to the hotel industry in Thailand". **Current Issues in Tourism**. Advance online publication: 1-6.
- Shin, H., & Kang, J. (2020). "Reducing perceived health risk to attract hotel customers in the COVID-19 pandemic era: Focused on technology innovation for social distancing and cleanliness". **International Journal of Hospitality Management**. 91: 1-9.
- Sharma, S., & Kaushik, T. (2021). "Aesthetically clean to clinically clean – A study on new housekeeping practices in Delhi hotels beyond COVID-19 pandemic". **Worldwide Hospitality and Tourism Themes**. 13(5): 646-659.
- Smart, K., Ma, E., Qu, H., & Ding, L. (2021). "COVID-19 impacts, coping strategies, and management reflection: A lodging industry case". **International Journal of Hospitality Management**. 94: 1-14.
- Yu, J., Seo, J., & Hyun, S.S. (2021). "Perceived hygiene attributes in the hotel industry: customer retention amid the COVID-19 crisis". **International Journal of Hospitality Management**. 93: 1-9.



รูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ
กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา

Innovative Model of Knowledge Management for Public Interest Organization
in the Elderly: A Case Study in Songkhla Province

สมกมล สังขรัตน์¹ วสันต์ อติศัพท์² กร ศรเลิศล้ำวานิช³ ชิดชนก เชิงเชาว์⁴

Somgamol Sangkarat, Wasant Atisabda, Korn Sornlertlamvanich, Chidchanok Churngchow

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทและสภาพการณ์การจัดการความรู้ขององค์กรสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ 2) พัฒนารูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ และ 3) ศึกษาผลการใช้รูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรสาธารณประโยชน์ 5 แห่ง และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นประธานองค์กรสาธารณประโยชน์ ผู้สูงอายุ อาสาสมัคร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นถึงความจำเป็นในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนากิจกรรมผู้สูงอายุ และสนใจที่จะเข้าร่วมผลักดันการจัดการความรู้เพื่อพัฒนากิจกรรมต่างๆ ในอนาคต โดยแหล่งความรู้ด้านผู้สูงอายุในปัจจุบันพบว่า เป็นความรู้ภายในจากผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิก เครือข่ายและบุคลากรเท่านั้น ดังนั้น การสร้างนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยให้สามารถตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่การจัดการความรู้เป็นการสร้างความรู้ในหลายขั้นตอน และต้องใช้เวลา ส่วนการดำเนินการเพื่อพัฒนานวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ จึงมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทขององค์กรสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา

คำสำคัญ (Keywords) : คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ; นวัตกรรมการจัดการความรู้; องค์กรสาธารณประโยชน์

Received: 2022-05-09 Revised: 2022-05-19 Accepted: 2022-05-21

¹ หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำและนวัตกรรมทางการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Degree of Doctor of Education in Education Leadership and Innovation, Prince of Songkla University. Email: somkamolnnn111@gmail.com

² อาจารย์ประจำ สาขาวิชาภาวะผู้นำและนวัตกรรมทางการศึกษา คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Lecturer Faculty of Education in Education Leadership and Innovation, Prince of Songkla University. Email: vassan.a@psu.ac.th

³ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาเภสัชศาสตร์สังคมและการบริหาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Lecturer Faculty of Social and Administrative Pharmacy, Prince of Songkla University. Email: Korn.s@psu.ac.th

⁴ อาจารย์ประจำ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Lecturer Faculty of Faculty of Education, Prince of Songkla University. Email: chidchanok.c@psu.ac.th

Abstract

The objectives of this research were: to 1) study the context and current knowledge management situations; 2) develop an innovative model of knowledge management for public interest organizations; and 3) study the operating result in the elderly service. It was a mixed method research: a quantitative way-a questionnaire survey for five public interest organizations; and as a qualitative one a collection of interviews with key informants (the chairperson of the public interest organizations, the elderly, volunteers, and other stakeholders attending activities with public interest organizations).

The research results showed that the sampling group agreed with a need for knowledge management to develop future aging activities; they were interested to participate in promoting knowledge management and developing future activities for the elderly. The knowledge came insightfully from the current elderly members and those doing the knowledgment. A knowledge management innovation created by the public interest organizations in the elderly can reduce the obstacles and problems at the present. However, they need time for implementing and developing the innovation appropriate for the context of the elderly in Songkhla Province.

Keywords: Innovation of knowledge management; Quality of life for the elderly;
Public interest organization.

บทนำ (Introduction)

ประเทศไทยก้าวสู่ยุคสังคมผู้สูงอายุโดยมีอายุ 60 ปีขึ้นไปในสัดส่วนเกินร้อยละ 10 ของประชากร และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามการคาดการณ์ของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ระบุว่า ปีพ.ศ.2563 จะมีประชากรผู้สูงอายุจำนวน 12 ล้านคน และเพิ่มขึ้นเป็น 20.42 ล้านคน ในปีพ.ศ.2583 ดังนั้นยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) จึงกำหนดยุทธศาสตร์งานด้านผู้สูงอายุไว้รองรับ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ โดยกลยุทธ์สำคัญคือ การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิตโดยเฉพาะ “ช่วงวัยสูงอายุ” เน้นการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเป็นพลังในการขับเคลื่อนประเทศ รวมไปถึงการสร้างเสริมสุขภาพ พันพสุขภาพ การจัดสภาพแวดล้อมให้เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ และการหนุนเสริมหลักประกันการเข้าถึงบริการ และสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง (กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2561: 16) เนื่องด้วย ผู้สูงอายุเป็นช่วงวัยที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคมกกว่าช่วงวัยอื่นๆ ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่มักเกิดจากอาการเจ็บป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง และการรักษาตัวด้วยโรคเหล่านี้มีค่าใช้จ่ายสูง สอดคล้องกับการศึกษาปัญหาด้านสุขภาพของผู้สูงอายุที่พบว่า โรคไม่ติดต่อเรื้อรังเป็นปัญหาหลักสำคัญในผู้สูงอายุ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2561: บทสรุปผู้บริหาร)

จังหวัดสงขลาได้มีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมในหลากหลายลักษณะ เช่นเดียวกัน จากการรวบรวมข้อมูลของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ในปี พ.ศ.2561 พบว่า มีมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กรจากทั้งภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชนที่ได้รับ

การรับรองให้สามารถดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมภายใต้หลักเกณฑ์ที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 โดยสิ่งที่เกิดขึ้นจริงต่อนโยบายการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุจังหวัดสงขลา จากผลการศึกษาของวรัทธ์ ศิริชา (2563) พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อนโยบายในการดูแลผู้สูงอายุด้านการติดตามดูแลสุขภาพที่บ้านให้กับผู้สูงอายุในระดับสูงขึ้น รวมถึงแหล่งความรู้ที่เกิดจากกลไกหลักในการขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนาหรือเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ยังไม่มีประสิทธิผลมากนัก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยรูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้เพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา เพื่อประโยชน์ในการเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้เพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. ศึกษาบริบทและสภาพการณ์การจัดการความรู้ในปัจจุบันขององค์กรสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ
2. พัฒนารูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้เพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ
3. ศึกษาผลการใช้รูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้เพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาบริบทและสภาพการณ์การจัดการความรู้ในปัจจุบันขององค์กรสาธารณประโยชน์ ด้านผู้สูงอายุ เพื่อพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับปัจจุบันยิ่งขึ้น

1.2 ขอบเขตด้านประชากร/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยนี้มีประชากร/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ และผู้ดูแลผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ คณะกรรมการ อาสาสมัคร และสมาชิกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุที่มีบัญชีรายชื่ออยู่ในทะเบียนองค์กรสาธารณประโยชน์ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลาในปี พ.ศ.2561

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้มีเป็นการศึกษาบริบทและสภาพการณ์การจัดการความรู้ในปัจจุบันขององค์กรสาธารณประโยชน์ ด้านผู้สูงอายุ ในพื้นที่จังหวัดสงขลา เพียงแห่งเดียว

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้มีเป็นการศึกษาวิจัยระยะสั้นใช้เวลาในการวิจัยประมาณ 13 เดือน ระหว่างเดือนมีนาคม 2564 – มีนาคม พ.ศ. 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและภาษา และมีค่าความเชื่อมั่น IOC เท่ากับ 0.72 และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structures interview)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูลจากองค์กรสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ จากนั้นผู้วิจัยร่วมกับทีมผู้ช่วยผู้วิจัยได้เดินทางเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยก่อนเริ่มดำเนินการได้มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย และรายละเอียดของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนทุกครั้ง และข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และใช้ข้อมูลเฉพาะการศึกษานี้ โดยมีการนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์โดยการจัดกลุ่มข้อมูลเนื้อหาเพื่อทำการเชื่อมโยงเนื้อหาแต่ละส่วนเข้าด้วยกันเพื่อหาข้อสรุปทั้งในภาพรวม และส่วนย่อยของข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น จากนั้นดำเนินการตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องเพียงพอและความเชื่อถือได้

ผลการวิจัย (Research Results)

วัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาบริบทและสภาพการณ์การจัดการความรู้ในปัจจุบันขององค์กรสาธารณประโยชน์ ด้านผู้สูงอายุ

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 33 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 96.96 มีอายุน้อยกว่า 50 ปี ร้อยละ 45.45 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นสมาชิกองค์กรสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ จังหวัดสงขลา ร้อยละ 72.72 และมีประสบการณ์การอบรมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาพัฒนาผู้สูงอายุในชุมชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.81

2. ผลการศึกษาประสบการณ์การจัดการความรู้และความต้องการด้านการจัดการความรู้เพื่อพัฒนากิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุในอนาคต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าการจัดการความรู้ ร้อยละ 51.51 โดยแหล่งที่มาของแนวคิดใหม่ๆในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุมากที่สุด คือ ผู้สูงวัยที่เป็นสมาชิกร่วมกิจกรรม ร้อยละ 63.63 และเป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดการความรู้ ร้อยละ 84.84

3. ปัญหา อุปสรรค และความท้าทายในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุที่ผ่านมา

3.1 ประเด็นสำคัญของสภาพการณ์ทั่วไปในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ด้านคุณภาพชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) ด้านสภาพอารมณ์ที่ดี มีการจัดกิจกรรมเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ การประชุมผู้สูงอายุ ประจำเดือน และกิจกรรมเยี่ยมผู้สูงอายุติดเตียง 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการจัดกิจกรรมรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ 3) ด้านสภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้การส่งเสริมอาชีพ 4) ด้านสภาพร่างกายที่ดี มีการจัดกิจกรรมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านสุขภาพ การออกกำลังกาย การใช้ยาสมุนไพร 5) ด้านการรวมกลุ่มทางสังคม มีการจัดกิจกรรมสวดมนต์ประจำวันพระ กิจกรรมเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ กิจกรรมสนทนากันด้วยการพาผู้สูงอายุไปทำบุญไหว้พระ ทำบุญวันเกิด งานวันผู้สูงอายุ

วันปีใหม่และวันสงกรานต์ การศึกษาดูงานทั่วไป และ 6) ด้านการตัดสินใจด้วยตนเอง มีการจัดกิจกรรม กระบวนการสร้างความรู้ใหม่ๆตามสถานการณ์ และกิจกรรมอบรมให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ

สภาพปัจจุบันโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการส่วนใหญ่แล้วแต่เป็นโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในด้านสภาพร่างกายที่ดี ด้านการรวมกลุ่มทางสังคม และด้านสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ด้วยเหตุนี้ หากนำมาจำแนกแจกแจงเป็นโครงการ/กิจกรรมย่อย จะเห็นได้ชัดว่า มีรายละเอียดแตกต่างกันไปตามลักษณะ หรือประเภทของโครงการ/กิจกรรม ดังเช่น กิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ กิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมการรวมกลุ่มในวันสำคัญต่างๆ รวมถึงกิจกรรมการฝึกอาชีพให้กับผู้สูงอายุ

3.2 ปัญหา อุปสรรค และความท้าทายในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุที่ผ่านมา

ผลการศึกษาพบว่า การสร้างนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยตอบสนองต่ออุปสรรค และปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ได้แก่ การเดินทางของผู้สูงอายุ การบริหารจัดการโครงการ/กิจกรรมจำเป็นต้องศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ หรือแม้กระทั่งการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในทุกๆขั้นตอน ภาระงบประมาณรายจ่ายด้านผู้สูงอายุที่มีอยู่อย่างจำกัด และความไม่ต่อเนื่องในการจัดกิจกรรมด้านต่างๆ รวมถึงประสิทธิภาพและพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลา

องค์ประกอบของการจัดการความรู้มีลักษณะเป็นการสร้างความรู้ และมีอยู่หลายขั้นตอนที่น่าสนใจ อันได้แก่ การสร้างความรู้จากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่งโดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคคล ถ่ายโอนจากบุคคลไปสู่ความรู้ชัดแจ้ง รวบรวมความรู้ที่ชัดแจ้งมาเป็นความรู้ที่ชัดแจ้งใหม่ หรือต่อยอดความรู้เดิม การสร้างความรู้ชัดแจ้ง หรือความรู้จากการปฏิบัติมาสร้างเป็นความรู้ฝังลึกในตัวบุคคล ซึ่งขั้นตอนหรือกระบวนการทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วล้วนแล้วแต่ต้องใช้ระยะเวลา ดังนั้น การดำเนินการเพื่อพัฒนานวัตกรรมจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ จึงมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทขององค์กรสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดสงขลา

3.3 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันในการจัดการความรู้ขององค์กรสาธารณประโยชน์สำหรับพัฒนางานด้านผู้สูงอายุ ผลการศึกษาในภาพรวมมีสภาพการจัดการความรู้ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยสภาพการจัดการความรู้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถของบุคลากรในองค์กร/หน่วยงานเกี่ยวกับการสื่อสาร และการถ่ายทอดความคิดเชิงพัฒนา (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีการจัดการความรู้ในระดับดี

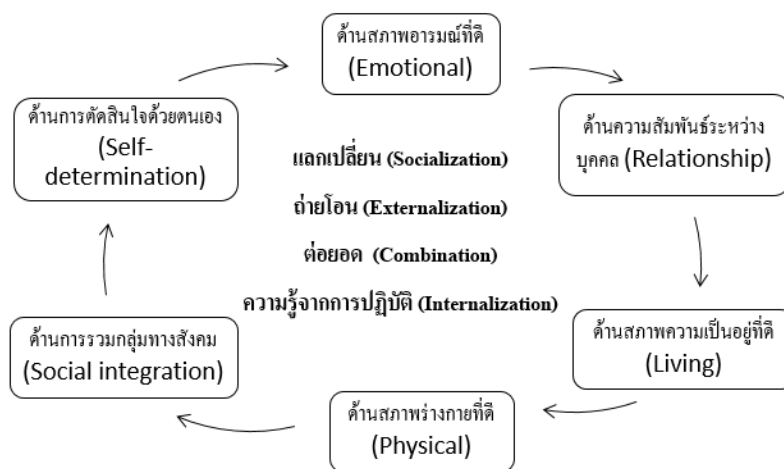
3.4 ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางในการสร้างองค์ความรู้

ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการสร้างองค์ความรู้จำแนกตามคุณลักษณะแบ่งออกได้เป็น 8 ประเภท ได้แก่ 1) การสร้างความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ 2) การสร้างความรู้ด้านสุขภาพ/ร่างกายของผู้สูงอายุ ได้แก่ การดูแลสุขภาพ ความรู้ในการกายภาพบำบัดสำหรับผู้สูงอายุ โภชนาบำบัดในผู้สูงอายุ จัดหาอุปกรณ์และแนะนำการออกกำลังกาย 3) การสร้างความรู้ด้านการจัดการงบประมาณ 4) การสร้างความรู้ด้านการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้สูงอายุในมิติต่างๆ ให้มากขึ้น 5) การสร้างความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ได้แก่ การดูแลสุขภาพ สร้างอาชีพ โภชนาการ ออกกำลังกาย กฎหมาย สิทธิ และสวัสดิการของผู้สูงอายุ วิธีการจัดการอารมณ์ และความเครียด การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าวัยผู้สูงอายุ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต 6) การสนับสนุนทางด้านวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้สูงอายุ 7) การสร้างความรู้ทางด้านอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านหัตถกรรมจักสาน

ให้แก่คนรุ่นใหม่ หรือการผลักดันให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการเป็นแกนนำด้านสมุนไพร และสามารถนำความรู้ไปถ่ายทอดต่อได้ และ 8) ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุ โดยเปิดโอกาสในการแสดงศักยภาพและเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุให้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา

ขั้นที่ 1 การยกร่างรูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Beadle-Brown et al. (2016: 182-200) ซึ่งจะประกอบด้วย 6 ประการ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ได้ตามแผนภาพที่ 1



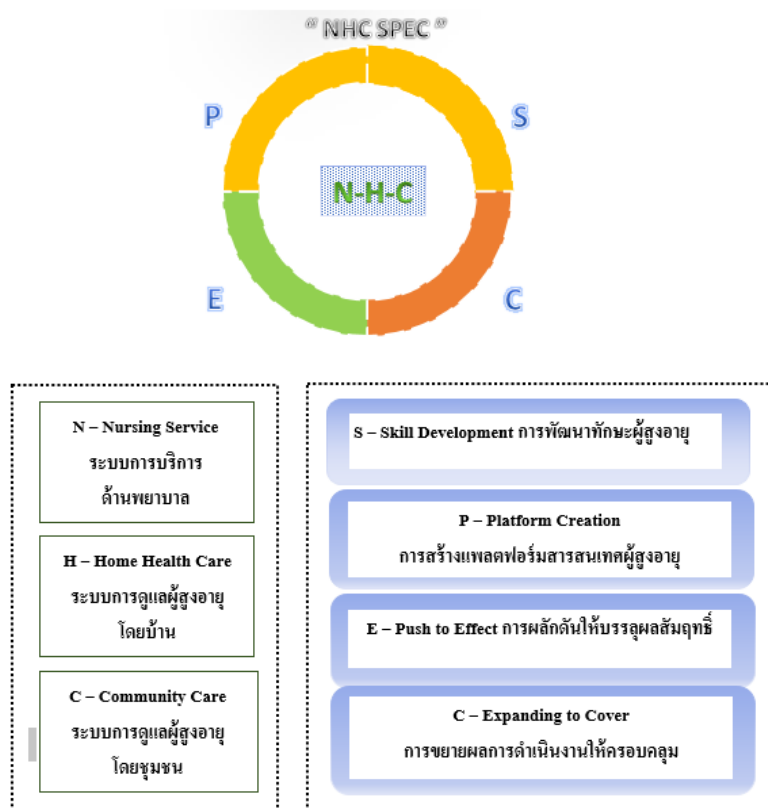
แผนภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสร้างรูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลาในรูปแบบ Application on Social Media โดยกำหนดตัวแบบเป็นวงจรการจัดการความรู้ ได้แก่ สร้างการตระหนักรู้/คุณค่า และสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุ สำรวจปัญหา/ความต้องการผู้สูงอายุ สร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาร่วมกัน บูรณาการเพื่อวางแผนการดำเนินงาน ดำเนินงานตามแผนงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน นำข้อมูลปรับปรุงพัฒนางาน และเก็บรวบรวมความรู้ด้านผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยที่ได้ยกร่างรูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา ที่ใช้ชื่อว่า “NHC SPEC” โดยมีการจัดการความรู้ในประเด็นต่างๆ ได้แก่ N-Nursing Service คือ ระบบการบริการด้านพยาบาล H-Home Health Care ระบบการดูแลผู้สูงอายุโดยบ้าน C-Community Care คือ ระบบการดูแลผู้สูงอายุโดยชุมชน S-Skill Development คือ การพัฒนาทักษะผู้สูงอายุ P-Platform Creation คือ การสร้างแพลตฟอร์มสารสนเทศผู้สูงอายุ E-Push to Effect คือ การผลักดันให้บรรลุสัมฤทธิ์ และ C-Expanding to Cover คือ การขยายผลการดำเนินงานให้ครอบคลุม

ขั้นที่ 2 การยืนยันรูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา โดยการจัดเวทีสนทนากลุ่มจัดขึ้นในวันที่ 24 เมษายน 2564 เวลา 09.30 – 12.00 น. ณ ศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา และผ่านระบบ ZOOM ผลสรุปได้ว่าการนำเสนอร่างรูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษา

จังหวัดสงขลาของผู้วิจัยมีความเหมาะสม เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ และมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงส่วนใดแล้ว การที่จะทำให้รูปแบบสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยความตระหนัก จิตสำนึกของลูกทีมในองค์กรสาธารณสุขประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 รูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อสาธารณสุขประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษา จังหวัดสงขลา

ขั้นที่ 3 การสร้างนวัตกรรมการจัดการความรู้ขององค์กรสาธารณสุขประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยได้สร้างนวัตกรรมการจัดการความรู้ขององค์กรสาธารณสุขประโยชน์ด้านผู้สูงอายุในรูปแบบ Application บนสมาร์ทโฟน หรือโทรศัพท์มือถือในระบบปฏิบัติการ Android สำหรับสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้กับผู้สูงอายุ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ และผู้ที่สนใจได้เรียนรู้ข้อมูล หรือศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในด้านต่างๆที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดูแลสุขภาพได้ด้วยตนเองในทุกช่วงเวลาที่ต้องการมีรายละเอียดดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 นวัตกรรมการจัดการความรู้ขององค์กรสาธารณสุขประโยชน์ด้านผู้สูงอายุในรูปแบบ Application บนสมาร์ทโฟน

นวัตกรรมการจัดการความรู้ขององค์กรสาธารณสุขประโยชน์ด้านผู้สูงอายุนี้ ประกอบด้วยข้อมูลในในหลายส่วนทั้งข้อมูลส่วนบุคคลผู้สูงอายุ การคัดกรองโรค และคลิปวิดีโอแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการดูแลตนเองใน 5 ไฟล์วิดีโอ ผลการประเมินประสิทธิภาพ Application เพื่อส่งเสริมความรู้ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ สรุปโดยรวม พบว่า มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการทำงานของระบบ ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบและด้านข้อมูลและเนื้อหาตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 3 การศึกษาผลการใช้รูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณสุขประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา

ขั้นที่ 1 ผลการใช้รูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณสุขประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยได้จัดเวทีสนทนากลุ่มในชมรมผู้สูงอายุบ้านสวนสน จังหวัดสงขลา จำนวน 10 ท่าน ภายใต้ชื่อ “NHC SPEC” เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ในวันที่ 29 พฤศจิกายน 2564 เวลา 09.30 – 12.00 น. ผ่านระบบ ZOOM ซึ่งสรุปผลได้ ดังนี้

1. ระบบการบริการด้านพยาบาล N-Nursing Service ต้องการให้สมาชิกของครอบครัวมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้สูงอายุทั้งทางด้านสภาพร่างกาย ด้านสภาพจิตใจ และผู้สูงอายุต้องการความสะดวกในการเข้ารับการรักษา มีการจัดให้ความรู้การพยาบาล

2. ระบบการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน H-Home Health Care มีความต้องการให้มีการประเมินสุขภาพของผู้สูงอายุที่บ้านทั้งจากทีมแพทย์ และทีมพยาบาล

3. ระบบการดูแลผู้สูงอายุโดยชุมชน C-Community Care ทุกภาคส่วนการร่วมกันจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุเพื่อใช้เป็นฟันเฟืองในการขับเคลื่อนการสร้างเสริมสุขภาพที่เหมาะสมให้แก่ผู้สูงอายุในรูปแบบที่หลากหลาย

4. การพัฒนาทักษะผู้สูงอายุ S-Skill Development การเพิ่มความสามารถ ประสิทธิภาพของผู้สูงอายุแต่ละบุคคลที่ทำให้เกิดระบบการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนำไปสู่ข้อสรุป หรือองค์ความรู้ใหม่

5. การสร้างแพลตฟอร์มสารสนเทศผู้สูงอายุ P-Platform Creation เป็นแพลตฟอร์มที่ใช้งานง่าย สะดวก สามารถส่งเป็นภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว โดยเฉพาะการตั้งกลุ่มไลน์ระหว่างทีมแพทย์กับชุมชน เพื่อให้คำปรึกษาด้านการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ หรือกรณีฉุกเฉินก็สามารถใช้กลุ่มไลน์แจ้งเหตุได้

6. การผลักดันให้บรรลุสัมฤทธิ์ E-Push to Effect ผู้สูงอายุต้องการให้มีแนวทางในการจัดทำแผนการพัฒนาความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการสร้างเสริมความรู้ด้านสุขภาพเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดตามศักยภาพ และโอกาสของผู้สูงอายุ

7. การขยายผลการดำเนินงานให้ครอบคลุม C-Expanding to Cover ส่งเสริมให้มีการพัฒนานวัตกรรม “NHC SPEC” ให้เป็นต้นแบบสำหรับการพัฒนาต่อยอดในการสร้างนวัตกรรมเกี่ยวกับเรื่องการส่งเสริมดูแลสุขภาพผู้สูงอายุให้กับชุมชนอื่นได้อีกด้วย

ขั้นที่ 2 การประเมินผลและรับรองรูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณสุขประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา ซึ่งจากการประเมินผลและรับรองรูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา โดยการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ และการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในภาพรวม มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยด้านความ

เหมาะสม มีหลักการของรูปแบบ และวัตถุประสงค์ของรูปแบบอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ด้านความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ได้แก่ หลักการของรูปแบบ และวัตถุประสงค์ของรูปแบบ มีผลประเมินในระดับมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการอภิปราย พบว่า คณะกรรมการและสมาชิกขององค์กรสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ หรือชมรม มีเห็นว่าการดำเนินการด้านผู้สูงอายุมีความจำเป็นในการที่ต้องมีการจัดการความรู้เพื่อพัฒนากิจกรรมผู้สูงอายุในอนาคต สอดคล้องกับการศึกษาของ วิวานันท์ ม่วงสกุล (2558: 93-112) ศึกษาการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพังด้วยแนวคิดพัฒนาพลัง โดยผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพัง ถือได้ว่าเป็นกลุ่มคนที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและเศรษฐกิจ การเตรียมความพร้อมให้กับคนทุกวัยก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ จึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เป็นผู้ที่สามารถพึ่งพาตนเองและทำกิจกรรมต่างๆ ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thomopoulou et al. (2010: 13-28) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และความโดดเดี่ยวหรือความว้าเหวของผู้สูงอายุ โดยใช้แบบวัดคุณภาพชีวิต 4 ด้าน คือ ด้านสุขภาพร่างกาย ด้านสังคมและเศรษฐกิจ ด้านจิตใจ และด้านครอบครัว

การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการอภิปราย พบว่า ปัจจัยที่มีต่อการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้มีการประยุกต์ใช้ข้อมูลองค์ประกอบปัจจัยหลักของคุณภาพชีวิตในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ ด้านจิตใจ และด้านสังคม ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Beadle-Brown et al. (2016: 182-200) ประกอบด้วย 6 ประการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสิทธิชัย ธรรมเสนห์ (2563) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย ซึ่งการศึกษาเชิงประจักษ์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมีชื่อว่า CSCIN Model ประกอบด้วย 1) C คือ การยกระดับสมรรถนะในการจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ 2) S คือ การส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ 3) C คือ กระบวนการจัดการความรู้ 4) I คือ การพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ และ 5) N คือ การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ

การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการอภิปรายพบว่า รูปแบบนวัตกรรมการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลานั้น ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ และจะกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุ ซึ่งสิ่งที่ต้องพิจารณา คือ ความครอบคลุมในทุกส่วนของการดูแลผู้สูงอายุ และความเหมาะสมกับบริบทของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ การสร้างนวัตกรรมการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุครบทุกด้าน ได้แก่ ด้านสภาพอารมณ์ที่ดี ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ด้านสภาพร่างกายที่ดี ด้านการรวมกลุ่มทางสังคม และด้านการตัดสินใจด้วยตนเอง การจัดการความรู้ของชมรมนั้น ควรปรับให้เหมาะสมกับบริบท และสภาพของชมรมฯ ดังนั้น จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้พัฒนานวัตกรรมการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา ที่มีความเหมาะสมกับบริบทของผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดสงขลา มีองค์ประกอบในการจัดการความรู้ที่เหมาะสม

การจัดการความรู้ขององค์กร ควรเป็นการจัดการความรู้ที่มีความทันสมัยและเข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในยุคของการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผู้วิจัยจึงได้พัฒนานวัตกรรมการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา ผ่านการใช้งานแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือในชื่อของ “Application on Social Media” โดยกำหนดตัวแบบ (Module) เป็นวงจรการจัดการความรู้ 8 ขั้นตอน ได้แก่ 1) สร้างการตระหนักรู้/คุณค่าและความสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุ 2) สำรวจปัญหา/ความต้องการของผู้สูงอายุ 3) สร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาาร่วมกัน 4) การบูรณาการเพื่อวางแผนการดำเนินงาน 5) การดำเนินงานตามแผนงาน 6) การประเมินผลการปฏิบัติงาน 7) การนำข้อมูลปรับปรุงพัฒนา และ 8) การเก็บรวบรวมความรู้ด้านผู้สูงอายุ

โดยตัวแบบที่กำหนดขึ้นนั้น ถือเป็นการพัฒนานวัตกรรมการจัดการความรู้ด้านผู้สูงอายุที่มีความเหมาะสม เพราะมีความครอบคลุมในทุกส่วนของการดูแลผู้สูงอายุ และมีความยืดหยุ่นสามารถดำเนินการให้มีความเหมาะสมกับบริบทของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ได้ นวัตกรรมการจัดการความรู้ผู้สูงอายุมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน และสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ตลอดเวลา อีกทั้ง การเข้าถึงความรู้ยังสามารถเข้าถึงได้ทุกคน ทั้งผู้ปฏิบัติการ ผู้รับผลประโยชน์ และผู้รับผลประโยชน์ร่วม เช่นนี้จึงสอดคล้องกับแนวทางขององค์การอนามัยโลกที่ได้มีนโยบายในการพัฒนาผู้สูงอายุ คือ การมุ่งสู่การพัฒนาเพื่อให้ผู้สูงอายุพึ่งตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพหุพลัง (Active Ageing) ที่เป็นแนวคิดที่แสดงถึงภาวะสุขสมบูรณ์ของผู้สูงอายุ โดยภาวะพหุพลังมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) การส่งเสริมให้มีสุขภาพที่ดี (Healthy) 2) การส่งเสริมให้มีความมั่นคงหรือการมีหลักประกันในชีวิต (Security) และ 3) การส่งเสริมการมีส่วนร่วม (Participation) (World Health Organization, 2002) สอดคล้องกับผลการศึกษาของจากรุวรรณ สอนองญาติ (2562: 72-86) ได้ทำการศึกษาปัจจัยในการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของอาจารย์พยาบาล พบว่า หัวใจหลักของการเรียนรู้ของครูรูปแบบหนึ่งที่สำคัญคือ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเป็นกระบวนการสร้างการเปลี่ยนแปลงโดยเริ่มเรียนรู้จากการปฏิบัติงานของกลุ่มบุคคล คือ ครูที่มารวมตัวกันเพื่อทำงานร่วมกัน และสนับสนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ และแนวทางการพัฒนาการตนเองร่วมกันผ่านชุมชนแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาอาจารย์พยาบาลให้สามารถจัดการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จินต์ประวีร์ เจริญนิม (2562: 152-167) ได้ทำการศึกษา รูปแบบกระบวนการถ่ายทอดศักยภาพภูมิปัญญาของผู้สูงอายุสู่ชุมชนและสังคมที่ยั่งยืนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มี 5 ขั้นตอนหลักที่สำคัญ ได้แก่ 1) การกำหนดประเด็นความรู้โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดความรู้ทางด้านภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ 2) การแสวงหาความรู้ถือเป็นการใช้ความรู้ความสามารถในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในการรับความรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ จากทั้งภายในและภายนอก 3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถือเป็นการส่งผ่านความรู้ระหว่างตัวบุคคลผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ 4) การจัดเก็บความรู้มุ่งเน้นการจัดเก็บความรู้ไว้ที่ตัวบุคคล และ 5) การถ่ายทอดความรู้เป็นรูปแบบการถ่ายทอดจากบุคคลโดยผ่านการปฏิบัติจริง

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. ด้านสภาพการณ์การจัดการความรู้ในปัจจุบันขององค์กรสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ
 - 1.1 องค์ความรู้ในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุเกิดจากการสังสมประสบการณ์ทำงานเฉพาะบุคคลของผู้สูงอายุแต่ละท่านในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุจังหวัดสงขลา

1.2 โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา มุ่งเน้นการส่งเสริมด้านสภาพร่างกายที่ดี ด้านการรวมกลุ่มทางสังคม และด้านสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้สูงอายุ แต่มีเข้าร่วมกิจกรรมค่อนข้างน้อยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ ผลลัพธ์ที่ได้รับการจากการจัดกิจกรรมขาดการนำไปแก้ไข หรือประยุกต์ใช้จริง

1.3 งบประมาณสำหรับขับเคลื่อนโครงการ/กิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งงบประมาณอุดหนุนหลักจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์(พมจ.)รองมาได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. นวัตกรรมความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุจังหวัดสงขลา ที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยในครั้งนี้ มีความเหมาะสมในการนำไปใช้จริง โดยมุ่งเน้นใน 7 ด้าน ได้แก่ ระบบการบริการพยาบาล ระบบการดูแลผู้สูงอายุโดยบ้าน ระบบการดูแลผู้สูงอายุโดยชุมชน การพัฒนาทักษะผู้สูงอายุ การสร้างแพลตฟอร์มสารสนเทศผู้สูงอายุ การผลักดันให้บรรลุสัมฤทธิ์ และการขยายผลการดำเนินงานให้ครอบคลุม

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ควรส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปเห็นคุณค่าและความสำคัญของผู้สูงอายุ โดยใช้นวัตกรรมเป็นสื่อในการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้สูงอายุ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ และบุคคลในครอบครัวของผู้สูงอายุ ซึ่งจะช่วยให้งานดูแลผู้สูงอายุประสบความสำเร็จในระยะยาว

1.2 นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นควรรวบรวมข้อมูล ความรู้ และกระบวนการในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับ Routine to Research เพราะที่ผ่านมาบุคลากรของหน่วยงานที่ดูแลผู้สูงอายุยังมีการใช้ประโยชน์ หรือการดำเนินการดำเนินงานประจำไปพัฒนาเป็นงานวิจัยน้อย

1.3 สภาพความเป็นอยู่ เศรษฐกิจ สังคม และการดูแลของผู้สูงอายุ อาจส่งผลต่อการดูแลผู้สูงอายุได้ ดังนั้น ก่อนการศึกษาจึงควรมีการคัดกรองกลุ่มตัวอย่างก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษา

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการทำความเข้าใจระหว่างบุคคลในครอบครัวกับผู้สูงอายุ ศึกษาปัจจัยที่บุคคลในครอบครัวมีระยะห่างกับผู้สูงอายุ

2.2 ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความรู้เพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา ที่ใช้ชื่อว่า “NHC SPEC” ในการนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง รวมถึงศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะยาว และแนวทางการแก้ไขปัญหา หรือการนำเสนอวิธีการปรับปรุงให้รูปแบบมีการพัฒนาที่ดีขึ้น

2.3 ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบนวัตกรรมจัดการความรู้เพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา

2.4 ควรมีการนำรูปแบบนวัตกรรมจัดการความรู้เพื่อสาธารณประโยชน์ด้านผู้สูงอายุ กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา ที่ใช้ชื่อว่า “NHC SPEC” ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุ

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ และการศึกษา ประจำมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เลขที่ REC Number : psu.pn.2-010/64 ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้รับข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมทั้งเก็บข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2561). **แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2546-2564)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- จินต์ประวีร์ เจริญฉิม. (2562). **รูปแบบกระบวนการถ่ายทอดศักยภาพภูมิปัญญาของผู้สูงอายุสู่ชุมชน และสังคมที่ยั่งยืน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จารุวรรณ สอนงญาติ. (2562 กรกฎาคม-ธันวาคม). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพ ของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข”. **วารสารการพยาบาล วิทยาลัยบรมราชชนนี**. ปีที่ 25 (ฉบับที่ 2): 72-86.
- วรรตล์ ศิริชา. (2563 เมษายน - กันยายน). “สภาวะสุขภาพและความคาดหวังต่อนโยบายการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุจังหวัดสงขลา”. **วารสารวิชาการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม**. ปีที่4 (ฉบับที่ 8): 48-60.
- วิภาณันท์ ม่วงสกุล. (2558 กรกฎาคม-ธันวาคม). “การพัฒนาผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพังด้วยแนวคิด พหุผลพลัง”. **วารสารวิจัยสังคม**. ปีที่ 38 (ฉบับที่ 2): 93-112.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2561). **รายงานการศึกษา เรื่อง ประเมินการค่าใช้จ่ายสาธารณะ ด้านสุขภาพในอีก 15 ปีข้างหน้า การพยากรณ์ของสถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย หรือ TDRI (2561)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ (สสส.).
- สิทธิชัย ธรรมเสนห์. (2563 กรกฎาคม-ธันวาคม). “การจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการ ผู้สูงอายุ”. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ**. ปีที่ 9 (ฉบับที่ 2): 1-13.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). **รายงานการศึกษาข้อสมมุติเพื่อใช้ในการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ.2533-2583 (ฉบับปรับปรุง)**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา. (2562). **แผนปฏิบัติการของสาธารณสุขจังหวัดสงขลา**. สงขลา: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา.
- สำนักยุทธศาสตร์สุขภาพจิต. (2560). **แผนยุทธศาสตร์กรมสุขภาพจิต ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564)**. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

- Beadle-Brown, J. Hutchinson, A. and Mansell, J. (2016, October). “Improving Quality of Life Outcomes in Supported Accommodation for People with Intellectual Disability: What Makes a Difference?” . **Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities**. 31 (2): 182-200.
- Thomopoulou, I., Thomopoulou, D., and Koutsouki, D. (2010 July). “The differences at quality of life and loneliness between elderly people”. **Biology of Exercise**. 6(2): 13-28.
- World Health Organization. (2002). **The World Health Report 2002-Reducing Risks Promoting Healthy Life**. Retrieved November 25, 2020 from <http://www.who.int/whr/2002/en/>.



พฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน
ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

The behavior of five-precept observance in the Five-precept Keeping Village
Project by the Buddhists in Mueang district, Loei province

พระครูปริยัติสาทร¹

Phrakhrupariyattisatorn

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา แนวทางการแก้ไข และแนวทางส่งเสริมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้งทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ศีลข้อ 1 (ปาณาติปาตา เวรมณี) ศีลข้อ 5 (สุราเมรัยชพมาทฏฐานา เวรมณี) ศีลข้อ 2 (อทินนาทานา เวรมณี) ศีลข้อ 4 (มุสาวาทา เวรมณี) และ ศีลข้อ 3 (กาเมสุมิฉฉาจารา เวรมณี) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน พบว่า พุทธศาสนิกชนที่มีเพศ และสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับพฤติกรรม การรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนพุทธศาสนิกชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีระดับ พฤติกรรม การรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

คำสำคัญ (keywords) : พฤติกรรม; การรักษาศีล 5

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to study the behavior of five-precept observance in the Five-precept Keeping Village Project by the Buddhists in Mueang district, Loei province, (2) to compare the behavior of five-precept observance in the Five-precept Keeping Village Project by the Buddhists with different gender, age, educational level, marriage status, occupation and salary in Mueang district, Loei province, and (3) to study problems, problem solution, and guidelines to support the behavior of five-precept observance in the Five-precept Keeping Village Project by the Buddhists in Mueang district, Loei province.

Received: 2022-05-10 Revised: 2022-05-22 Accepted: 2022-05-22

¹ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง Mahamakut Buddhist University, Srilanchang Campus, Thailand. E-mail: warawut.mbu@gmail.com

The research findings were as follows:

The behavior of five-precept observance in the Five-precept Keeping Village Project by the Buddhists in Mueang district, Loei province was found to be overall at always, as follows: restraint from intoxicants and drugs that caused heedlessness, restraint from killing, slaughtering and hurting lives and bodies restraint from telling lies and destroying other persons, including their welfare, by speech, restraint from stealing, misappropriation, embezzlement and asset annihilation, and restraint from sexual misconduct that was considered as the abuse of another person's beloved one, harassment of another person's reputation and mind, and disgrace of another's person's family, respectively. problem solution, and guidelines to support the behavior of five-precept observance were support for traditional Chinese vegetarianism or vegetarianism for better health, tendance from families, promotion for quality of life in childhood, cultivation of good conscience to consider subsequent problems, purity preservation, cultivation on honesty and integrity and hazardous dangers of intoxicants and drugs.

Keyword: Behavior; Five-Precept Observance

บทนำ (Introduction)

โครงการ “หมู่บ้านรักษาศีล 5” เป็นนโยบายสำคัญของเจ้าประคุณสมเด็จพระมหารัชมังคลาจารย์ ผู้ปฏิบัติหน้าที่สมเด็จพระสังฆราช ที่ดำริให้กับคณะสงฆ์ทุกจังหวัด และสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติได้ร่วมในการนำหลักของศีล 5 ให้เข้าถึงประชาชนทุกระดับครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยให้จัดทำในรูปของโครงการสร้างความปรองดองสมานฉันท์โดยใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา “หมู่บ้านรักษาศีล 5” เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ เพื่อสร้างความสามัคคีปรองดองและประโยชน์สุขของประชาชนและเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีโดยยึดมั่นตามคำสอนทางพระพุทธศาสนาอันจะส่งผลให้ประเทศชาติ มีความสงบร่มเย็น

ผู้วิจัยในฐานะดำรงตำแหน่งเจ้าคณะตำบลกุดป่อง เขตปกครองคณะสงฆ์อำเภอเมือง จังหวัดเลย และดำรงตำแหน่งรักษาการรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง จึงสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมมารักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยมุ่งศึกษาพฤติกรรมมารักษาศีล 5 เพื่อนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้ความรู้และสร้างความเข้าใจกับประชาชนทั่วไปและนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้างให้เป็นผู้ที่มีศีลเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมมารักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชนในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาปัญหา แนวทางการแก้ไข และแนวทางส่งเสริมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

พุทธศาสนิกชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ศึกษาพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน

1.2 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ พุทธศาสนิกชน จาก 14 ตำบล ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย จำนวน 119,668 คน (ข้อมูลสถิติ จังหวัดเลย ปี พ.ศ. 2559) โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน

1.3 ขอบเขตด้านตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยสร้างขึ้น

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ระดับความเข้าใจของผู้ตอบแบบทดสอบ โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 95- 100) ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffé's method) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การสรุปประเด็นแล้วให้ความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตาราง

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.27 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 35.73 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 25 ปี ร้อยละ 28.75 รองลงมาอายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 20.74 และน้อยที่สุด อายุ 46 – 50 ปี ร้อยละ 1.23 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 51.13 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 20.74 และน้อยที่สุด ปริญญาเอก ร้อยละ 0.41 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 78.23 รองลงมา

สมรส ร้อยละ 19.51 และน้อยที่สุด หย่าร้าง ร้อยละ 2.26 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 44.97 รองลงมา นักศึกษา ร้อยละ 33.68 และน้อยที่สุด ข้าราชการ และแม่บ้าน ร้อยละ 1.64 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 25.67 รองลงมา ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 25.26 และน้อยที่สุด 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 9.03

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมและรายด้าน

พฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. การละเว้นจากการฆ่าสัตว์ การสังหาร ไม่ประทุษร้ายต่อชีวิตและร่างกาย (ปาณาติปาตา เวรมณี)	2.48	0.60	ทุกครั้ง
2. การละเว้นจากการลักขโมยเบียดบังแย่งชิงไม่ประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน (อทินนาทานา เวรมณี)	2.42	0.62	ทุกครั้ง
3. การละเว้นจากการประพฤติดีกในกามไม่ประทุษร้ายต่อของรักของหวงอันเป็นการทำลายเกียรติภูมิและจิตใจตลอดจนวงศ์ตระกูลของเขาให้เสื่อมเสีย (กาเมสุมิจฉาจารา เวรมณี)	2.40	0.61	ทุกครั้ง
4. การละเว้นจากการพูดเท็จโกหกหลอกลวงไม่ประทุษร้ายเขาหรือประโยชน์สุขของเขาด้วยวาจา (มุสาวาทา เวรมณี)	2.41	0.62	ทุกครั้ง
5. การละเว้นจากเครื่องทองของเมาสิ่งเสพติดอันเป็นเหตุให้เกิดความประมาท มัวเมา ก่อความเสียหาย ผิดพลาดเพราะขาดสติ (สุราเมรยมัชชปมาทัฏฐานา เวรมณี)	2.47	0.60	ทุกครั้ง
โดยรวม	2.44	0.61	ทุกครั้ง

จากตาราง 1 พบว่าพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้ง ($\bar{x} = 2.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้งทุกด้าน

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ชาย	143	2.45	0.10	ปฏิบัติทุกครั้ง
หญิง	256	2.43	0.12	ปฏิบัติทุกครั้ง
รวม	399	2.44	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง

จากตาราง 2 พบว่าระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชนในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้ง

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	T	Sig.
ชาย	143	2.45	0.10	2.11	0.55
หญิง	256	2.43	0.12		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า ระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชนในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ มีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 16 ปี	9	2.43	0.13	ปฏิบัติทุกครั้ง
16 – 20 ปี	82	2.44	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
21 – 25 ปี	114	2.43	0.13	ปฏิบัติทุกครั้ง
26 – 30 ปี	83	2.43	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
31 – 35 ปี	49	2.46	0.09	ปฏิบัติทุกครั้ง
36 – 40 ปี	32	2.44	0.10	ปฏิบัติทุกครั้ง
41 – 45 ปี	18	2.47	0.10	ปฏิบัติทุกครั้ง
46 – 50 ปี	5	2.48	0.06	ปฏิบัติทุกครั้ง
มากกว่า 51 ปี	7	2.43	0.13	ปฏิบัติทุกครั้ง
รวม	399	2.44	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง

จากตารางที่ 4 พบว่าระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชนในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้ง

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับพฤติกรรมมารักษาสิล 5 ตามโครงการหมู่บ้านสิล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.066	8	.008	0.620	0.0167*
ภายในกลุ่ม	5.156	390	.013		
รวม	5.221	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมมารักษาสิล 5 ตามโครงการหมู่บ้านสิล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ 9 กลุ่มอายุ พบว่ามีระดับพฤติกรรมมารักษาสิล 5 ตามโครงการหมู่บ้านสิล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับพฤติกรรมมารักษาสิล 5 ตามโครงการหมู่บ้านสิล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษาปีที่ 6	10	2.42	0.13	ปฏิบัติทุกครั้ง
มัธยมศึกษาตอนต้น	32	2.45	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	83	2.43	0.13	ปฏิบัติทุกครั้ง
อนุปริญญา/ปวส	33	2.40	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
ปริญญาตรี	203	2.45	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
ปริญญาโท	36	2.43	0.10	ปฏิบัติทุกครั้ง
ปริญญาเอก	2	2.51	0.16	ปฏิบัติทุกครั้ง
รวม	399	2.44	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง

จากตาราง 6 พบว่าระดับพฤติกรรมมารักษาสิล 5 ตามโครงการหมู่บ้านสิล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้ง

ตาราง 7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับพฤติกรรมมารักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.078	6	0.13	0.994	0.042*
ภายในกลุ่ม	5.143	392	0.13		
รวม	5.221	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมมารักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 7 กลุ่ม การศึกษา พบว่ามีระดับพฤติกรรมมารักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับพฤติกรรมมารักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	N	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
โสด	312	2.44	0.12	ปฏิบัติทุกครั้ง
สมรส	78	2.42	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
หย่า	9	2.41	0.09	ปฏิบัติทุกครั้ง
รวม	399	2.44	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง

จากตาราง 8 พบว่าระดับพฤติกรรมมารักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส อยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้ง

ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับพฤติกรรมมารักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.026	2	0.013	1.009	0.365
ภายในกลุ่ม	5.195	396	0.013		
รวม	5.221	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส 3 กลุ่ม สถานภาพสมรส พบว่ามีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
นักศึกษา	134	2.42	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
ธุรกิจส่วนตัว	42	2.43	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
รัฐวิสาหกิจ	11	2.50	0.18	ปฏิบัติทุกครั้ง
ข้าราชการ	7	2.43	0.12	ปฏิบัติทุกครั้ง
พนักงานบริษัท	179	2.45	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
แม่บ้าน	7	2.37	0.10	ปฏิบัติทุกครั้ง
ว่างงาน	8	2.43	0.14	ปฏิบัติทุกครั้ง
นักเรียน	11	2.41	0.08	ปฏิบัติทุกครั้ง
รวม	399	2.44	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง

จากตาราง 10 พบว่าระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้ง

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.158	7	0.023	1.748	0.017*
ภายในกลุ่ม	5.063	391	0.013		
รวม	5.221	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ 8 กลุ่มอาชีพ พบว่ามีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับพฤติกรรมกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	N	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ต่ำกว่า 5,000 บาท	101	2.44	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
5,000-10,000 บาท	102	2.42	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
10,001-15,000 บาท	57	2.48	0.13	ปฏิบัติทุกครั้ง
15,001-20,000 บาท	43	2.47	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
20,001-25,000 บาท	36	2.43	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
มากกว่า 25,000 บาท	60	2.40	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง
รวม	399	2.44	0.11	ปฏิบัติทุกครั้ง

จากตาราง 12 พบว่าระดับพฤติกรรมกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน อยู่ในระดับปฏิบัติมาก และเมื่อแยกตามกลุ่มรายได้ต่อเดือน พบว่าค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย มากที่สุดคือ 10,001-15,000 บาท รองลงมา คือ 15,001-20,000 บาท และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 25,000 บาท

ตาราง 13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับพฤติกรรมกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.304	5	0.061	4.855	.000*
ภายในกลุ่ม	4.918	393	0.013		
รวม	5.221	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 6 กลุ่มรายได้ พบว่ามีระดับพฤติกรรมกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา แนวทางการแก้ไขและแนวทางส่งเสริม พฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ได้แก่ ส่งเสริมให้กินเจ หรือมังสวิรัตเพื่อสุขภาพมากขึ้น ครอบครัวยุคใหม่ใส่ใจ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตตั้งแต่ยังเด็กๆ ปลูกจิตสำนึกให้เด็กถึงปัญหาที่จะตามมา และรณรงค์เรื่องการแต่งกายสุภาพแบบไทย รักษานวลสงวนตัว เข้มงวดเรื่องวัฒนธรรมภาษา และต้องปลูกฝังให้เป็นคนซื่อสัตย์ รณรงค์ให้ความรู้เรื่องพิษภัยของการดื่มสุรา ยาเสพติด

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.27 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 25 ปี ร้อยละ 28.75 ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.13 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 78.23 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 44.97 โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.67

พฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้งทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ มีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ 9 กลุ่ม พบว่ามีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามระดับการศึกษา 7 กลุ่มการศึกษา พบว่ามีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่ามีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ 8 กลุ่มอาชีพ พบว่ามีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 6 กลุ่มรายได้ พบว่ามีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา แนวทางการแก้ไขและแนวทางส่งเสริม พฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ได้แก่ ส่งเสริมให้กินเจ หรือมังสวิรัตเพื่อสุขภาพมากขึ้น ครอบครัวยุคใหม่ต้องดูแลเอาใจใส่ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตตั้งแต่ยังเด็กๆ ปลูกจิตสำนึกให้นึกถึงปัญหาที่จะตามมา และรณรงค์เรื่องการแต่งกายสุภาพแบบไทย รักษาพลสรวงตัว เข้มงวดเรื่องวัฒนธรรมภาษา และต้องปลูกฝังให้เป็นคนซื่อสัตย์ รณรงค์ให้ความรู้เรื่องพิษภัยของการดื่มสุรา ยาเสพติด

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

พฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปฏิบัติทุกครั้งทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามนุษย์ตระหนักรู้ถึงผลดีและความทุกข์อันเกิดแต่การบริโภคอย่างไม่มีสติ ดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อตัวเองและสังคม ด้วยการฝึกการกิน การดื่ม และการบริโภคอย่างมีสติ รับแต่สิ่งที่จะช่วยผดุงความสงบสุข ความเป็นอยู่ดี และความเบิกบานในร่างกายและจิตใจของตน ครอบครัวยุคใหม่ และสังคม ป้องกันการทะเลาะวิวาท งตเว้นไม่ใช้แอลกอฮอล์หรือของมีเมาอย่างอื่น พิจารณาการบริโภคสื่อต่างๆ อันเป็นพิษ เช่น รายการทีวี วารสาร หนังสือ ภาพยนตร์ และการพูดคุยที่มีการโฆษณาสิ่งมีเมาต่างๆ โดยตระหนักว่าการทำร้ายร่างกายหรือจิตใจด้วยพิษเหล่านี้ เป็นการทรยศต่อบรรพบุรุษ สอดคล้องกับพระสูตรตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ปัญจกนิบาต ที่ได้กล่าวถึงภัยทั้งหลาย แม้เรากลัวไม่เคยได้เห็น ไม่เคยได้ฟังมาอย่างนั้นเลยว่า “คนผู้นี้เป็นผู้ละเว้นขาดจากการเสพของมีเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาท พระราชาจับเขาแล้วประหารจงจำ เนรเทศ หรือทำตามพระราชประสงค์ เพราะการงดเว้นจากการเสพของมีเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุ

แห่งความประมาทเป็นเหตุ” แต่ถ้าบาปกรรมของเขานั้นเองปรากฏให้รู้ว่า คนผู้นี้หมกมุ่นการเสพของมีนเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาทแล้วฆ่าหญิงหรือชาย คนผู้นี้หมกมุ่นการเสพของมีนเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาทแล้วลักทรัพย์จากบ้านหรือป่า คนผู้นี้หมกมุ่นการเสพของมีนเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาทแล้วประพฤติกดขี่ในหญิงหรือลูกสาวของผู้อื่น คนผู้นี้หมกมุ่นการเสพของมีนเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาทแล้วทำลายประโยชน์ของคหบดี หรือบุตรของคหบดีด้วยการพูดเท็จ พระราชาจับเขาแล้วประหาร จองจำ เนรเทศ หรือทำตามพระราชประสงค์ เพราะการเสพของมีนเมา คือ สุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาทเป็นเหตุ

ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ มีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอริชฐาน พูลศิลป์ศักดิ์กุล (2548) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ มีความสัมพันธ์กับการรักษาศีลห้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ 9 กลุ่ม พบว่ามีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งถ้าเป็นไปได้ควรสนับสนุนปลูกฝังให้รู้จักรักษาศีล 5 และให้ฝึกฝนปฏิบัติธรรมตั้งแต่อายุยังน้อย เพื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่ดีต่อไป จำแนกตามระดับการศึกษา 7 กลุ่มการศึกษา พบว่ามีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอริชฐาน พูลศิลป์ศักดิ์กุล (2548) ที่พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการรักษาศีลห้า จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่ามีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าสถานภาพสมรสต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ไม่ต่างกัน เนื่องจากขึ้นอยู่กับกำกับการบ่มเพาะหรือประสบการณ์ของแต่ละคนเกี่ยวกับการรักษาศีล จำแนกตามอาชีพ 8 กลุ่มอาชีพ พบว่ามีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า ในการประกอบสัมมาอาชีพของแต่ละคนที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรมการรักษาศีล 5 ข้อใดข้อหนึ่งต้องขาดไปเพื่อความอยู่รอดในการดำเนินชีวิตในกระแสโลกาภิวัตน์ และจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 6 กลุ่มรายได้ พบว่ามีระดับพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ตามโครงการหมู่บ้านศีล 5 ของพุทธศาสนิกชน ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า เพื่อให้มาซึ่งรายได้ที่พอเพียงในการดำเนินชีวิตของประชาชนทำให้มีความจำเป็นหรือเล็งเห็นได้ที่จะมีพฤติกรรมรักษาศีล 5 ข้อใด ข้อหนึ่งขาดไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานของรัฐ องค์กรหรือสถาบันการศึกษา คณะสงฆ์ วัดต่างๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายส่งเสริมให้พุทธศาสนิกชนได้มีการปฏิบัติธรรมและรักษาศีลกันมากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยเฉพาะการรักษาศีล 5 ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะลดปัญหาอาชญากรรม ความรุนแรง และอบายมุขให้ลดน้อยลง

1.2 ควรส่งเสริมให้พุทธศาสนิกชนได้ศึกษาในเรื่องของศีลและทราบถึงโทษของการล่วงละเมิดศีล ส่งเสริมให้เยาวชนมีการเข้าค่ายคุณธรรมหรือค่ายพุทธบุตร เอาจริงและเข้มงวดกับการจัดระเบียบสังคม ปราบปรามอบายมุขทุกรูปแบบ เพื่อปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมและควรอบรมศีลธรรมตั้งแต่ระดับ ประถมศึกษา

1.3 ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พุทธศาสนิกชนได้มีโอกาสรักษาศีล ไม่ส่งเสริมให้มีการขายสุราใน สถานที่ที่เด็กและเยาวชนเข้าไปใช้บริการ ไม่ส่งเสริมให้มีการขายหวยทั้งใต้ดินและบนดิน ส่งเสริมให้คน ประกอบอาชีพสุจริต และทางราชการหรือหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ทาง พระพุทธศาสนาให้มาก โดยเฉพาะวัยรุ่น เพื่อพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมและศีลธรรมของวัยรุ่น ในสังคมไทย

1.4 เพื่อเป็นการลดปัญหาและความขัดแย้งในสังคม และการเบียดเบียนกันเพื่อผลประโยชน์ของ ส่วนตนหรือของกลุ่มตน รัฐจึงควรจัดฝึกหัดอบรมเยาวชนให้มีศีลโดยการจัดโครงการระยะสั้นๆ เพื่อพัฒนา จิตใจ โดยมุ่งถึงการไม่เบียดเบียนหรือการอยู่ร่วมกันโดยสงบสุขในสังคม ไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่นทางกาย และวาจาที่เป็นพื้นฐานแห่งความประพฤติที่ประกอบด้วยการไม่ประทุษร้ายที่เป็นอันตรายต่อชีวิต การไม่ ละเมิดกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินของกันและกัน การไม่ละเมิดของรัก การไม่ประทุษร้ายทางวาจา และการไม่มอม เมาตนเองด้วยสิ่งเสพติดด้วยของมีเมาเช่นยาบ้า เป็นต้น

1.5 วัดหรือองค์กรทางพระพุทธศาสนาควรจัดรูปแบบกิจกรรมส่งเสริมศีลธรรมหรือสื่อรณรงค์ เกี่ยวกับการรักษาศีล 5 ให้มากขึ้น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องและสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้จริง อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ก็เพื่อให้พุทธศาสนิกชน ได้หันมาให้ความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาปฏิบัติตามศีล 5 อย่างจริงจังเพื่อความสงบสุขสันติสุขอย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรจะมีการศึกษาถึงพฤติกรรมที่ถูกต้องและเหมาะสมตามหลักเบญจศีล เบญจธรรม สำหรับพุทธศาสนิกชนไทยในอนาคต

2.2 ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการจำแนกพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ โดย ยึดหลักเบญจศีลเป็นเกณฑ์ ระหว่างเพศ กลุ่มอายุ และกลุ่มอาชีพ หรือระหว่างกลุ่มคนในสังคมเมืองและใน สังคมชนบท

2.3 ควรจะมีการศึกษาเรื่องศีล 5 ที่เป็นพื้นฐานของการดำเนินชีวิต รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ พฤติกรรมในการรักษาศีล 5 ของพุทธศาสนิกชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาขาอาชีพในเชิงลึก

2.4 ควรจะได้มีการศึกษาวิจัยถึงวิธีการนำศีล 5 ไปใช้กับชีวิตประจำวันและผลสัมฤทธิ์หรือ อานิสงส์ที่ได้จากการรักษาศีล 5 ที่เป็นรูปธรรม

2.5 ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการรักษาศีล 5 ของพุทธศาสนิกชนระหว่างอำเภอ ใน จังหวัดเลย ถึงความแตกต่างในเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง (References)

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

อธิษฐาน พูลศิลป์ ศักดิ์กุล. (2548). การรักษาศีลห้าของพุทธศาสนิกชนวัยแรงงาน: กรณีศึกษาเขตสวน หลวง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

การวิเคราะห์งานวิจัยและคำวิจารณ์ของลูกค้าในธุรกิจเชิงสุขภาพประเภทเดย์สปา

The analysis of research works and customer reviews in wellness day spa business

ปิยะวิทย์ ทิพรส¹ อัศวิน แสงพิกุล²

Piyavit Thipbharos, Aswin Sangpikul

บทคัดย่อ (Abstract)

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจสปาส่วนใหญ่มักศึกษาแยกเป็นประเด็นเดี่ยวหรือหัวข้อเดียว (single topics) ตามความสนใจของนักวิจัย แต่หากมีงานวิจัยที่ศึกษาและวิเคราะห์ในภาพรวมจากงานวิจัยจำนวนมาก จะช่วยขยายองค์ความรู้ได้ลึกซึ้งและกว้างขวางขึ้น บทความวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) วิเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจประเภทเดย์สปาในประเทศไทย 2) สังเคราะห์งานวิจัยดังกล่าว โดยจำแนกออกเป็นประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ และ 3) วิเคราะห์คำวิจารณ์ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจเดย์สปา งานวิจัยนี้ใช้ TCI database และ Google Scholar เป็นแหล่งข้อมูลหลักเพื่อการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) และสถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในลักษณะของความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัย พบว่า งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับหัวข้อกลยุทธ์การตลาดและการบริหารจัดการมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านจิตวิทยาของลูกค้า และด้านพฤติกรรมของลูกค้า ตามลำดับ ส่วนผลการสังเคราะห์งานวิจัยเพื่อการประยุกต์ในภาคธุรกิจสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ปัจจัยในการเลือกใช้บริการธุรกิจเดย์สปา 2) การตลาดของเดย์สปา 3) คุณภาพบริการ และ 4) การบริหารจัดการธุรกิจเดย์สปา สำหรับการวิเคราะห์คำวิจารณ์ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจเดย์สปา พบว่า คุณภาพการบริการที่ลูกค้าให้คำวิจารณ์มากที่สุดสามอันดับ คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ประกอบการอาจนำความรู้จากงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อการดำเนินธุรกิจต่อไป

คำสำคัญ (keywords) : เดย์สปา; คำวิจารณ์ของลูกค้า

Received: 2022-05-15 Revised: 2022-05-23 Accepted: 2022-05-26

¹ ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ (MBA) วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Master of Business Administration, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand.
E-mail: piyavit.thi@dpu.ac.th

² ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Graduate Program of Tourism Management, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand.
E-mail: aswin.sal@dpu.ac.th

Abstract

Most spa studies are conducted based on a single or an individual topic. Their values may be limited only to the area/topic examined. If there is a study analyzing a number of related studies, it is likely to contribute greater knowledge to the business sector. This research article, therefore, has the following objectives: 1) to analyze day spa studies in Thailand by classifying them into appropriate topics; 2) to synthesize those studies to yield important knowledge for the day spa business; and 3) to analyze customer reviews regarding day spa's service quality. This study uses TCI database and Google scholar to search for related studies while content and descriptive analyses are employed to analyze the data.

According to the findings, the studies related to marketing strategy and management have the highest number of studies, followed by customers' psychological studies, and customer behavior, respectively. For research synthesis, all studies can be grouped to contribute to four knowledge issues: 1) factors to choose spa establishments 2) service quality 3) marketing and 4) management. In relation to customer reviews regarding spa service quality, it's found that the three major customer reviews are related to assurance, empathy, and reliability dimensions. Day spa entrepreneurs may apply the knowledge from this study to enhance its business performance.

Keywords: day spa; customer reviews

บทนำ (Introduction)

ในช่วงระยะเวลา 10 ปี ที่ผ่านมา การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism) ในประเทศไทยเริ่มมีการเติบโตมากขึ้นตามลำดับ โดยอาจมีปัจจัยสนับสนุนหลายประการ เช่น การส่งเสริมเรื่องสุขภาพของภาครัฐ การตระหนักถึงภาวะสุขภาพที่ดีของประชาชน การขยายตัวของภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และอัตราค่าบริการที่ไม่สูงมากนัก (Han, Kiatkawsin, & Kim, 2017: 11-23; Sangpikul, 2019: 45-62) นอกจากนี้ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในปัจจุบัน ยังได้ถูกกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ของรัฐบาลเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของประเทศในอนาคต โดยเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมเป้าหมายในกลุ่มของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Affluent, Medical and Wellness Tourism) ที่รัฐบาลกำลังให้ความสำคัญและการสนับสนุนอย่างจริงจัง รวมทั้ง การส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภูมิภาคเอเชีย (พุทธพร อักษร-ไพโรจน์, 2560: 177-191; อริสรา อัครพิสิฐ, 2564: 19-34)

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism) โดยทั่วไปอาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (wellness tourism) และ การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (medical tourism) (Sangpikul, 2019: 45-62) ในบริบทของงานวิจัยนี้ จะเน้นการวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเชิงส่งเสริมสุขภาพประเภทเดย์สปา (day spa) เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป และเข้าถึงการบริการได้อย่างกว้างขวาง อัตราค่าบริการไม่สูง และกำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน

ทั้งนี้ ด้วยกระแสการเติบโตของธุรกิจเชิงส่งเสริมสุขภาพประเภทเดย์สปา และการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ทำให้ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา มีนักวิชาการจำนวนมากให้ความสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจประเภทนี้กันมากขึ้น ทำให้มีองค์ความรู้ด้านนี้เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน อย่างไรก็ตาม หากวิเคราะห์ให้ลึกซึ้งจะพบว่า การศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจเชิงส่งเสริมสุขภาพประเภทเดย์สปาที่ผ่านมา นักวิจัยมักนิยมศึกษาแยกเป็นประเด็นเดียวหรือหัวเดียว (single topics) ตามความสนใจของนักวิจัย ตัวอย่าง พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ปัจจัยด้านการตลาดที่ลูกค้าเลือกใช้บริการธุรกิจเดย์สปา หรือการรับรู้คุณภาพการบริการ เป็นต้น อาจทำให้ประโยชน์ของงานวิจัยถูกจำกัดตามหัวข้อที่ศึกษาเท่านั้น เช่น งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าหรือปัจจัยด้านการตลาด งานวิจัยเหล่านี้จะให้ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะในประเด็นที่ศึกษาเท่านั้น ทั้งนี้ หากขยายมุมมองให้กว้างขึ้น โดยพิจารณาให้ลึกซึ้งขึ้น เช่น หากมีการรวบรวมงานวิจัยในธุรกิจนี้เป็นจำนวนมาก โดยวิเคราะห์ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากงานวิจัยหลายๆ เรื่อง แล้วนำมารวบรวมสรุปเป็นประเด็นหรือองค์ความรู้ที่สำคัญในด้านการบริหารจัดการและการดำเนินธุรกิจ งานวิจัยในลักษณะเช่นนี้ น่าจะช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับองค์ความรู้ที่กว้างขวางขึ้นในหลายประเด็น ซึ่งอาจนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจต่อไป นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ยังได้วิเคราะห์คำวิจารณ์ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (service quality) ของธุรกิจเดย์สปาด้วย เพื่อให้ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research objectives)

1. เพื่อวิเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจประเภทเดย์สปาในประเทศไทย โดยจำแนกออกเป็นหัวข้อหรือหมวดหมู่ที่สำคัญ
2. เพื่อสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกออกเป็นประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ
3. เพื่อวิเคราะห์คำวิจารณ์ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจเดย์สปา

วิธีดำเนินการวิจัย (Research methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มี 2 ขอบเขต โดยขอบเขตแรกเป็นการศึกษางานวิจัยเชิงเอกสาร โดยสำรวจบทความวิจัยฉบับเต็มที่ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทยทั้งภาษาไทยและอังกฤษที่เผยแพร่อยู่ในช่วงปี 20 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2545-2564) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ลึกซึ้งมากกว่างานวิจัยทั่วไป ส่วนขอบเขตที่สอง คือ การวิเคราะห์คำวิจารณ์ออนไลน์ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจเดย์สปาจาก Trip Advisor เพื่อได้ข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการ

2. เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสำรวจข้อมูลขึ้นมา (survey form) จากการทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (วิริยา โพธิ์ขวาง และคณะ, 2562: 194-212; สรัญญา จันทร์ชูสกุล, 2560: 160-175; Sangpikul, 2019: 45-62) และได้ปรับปรุงเนื้อหาเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ทดลองใช้แบบสำรวจนี้กับงานวิจัยจำนวน 10 เรื่อง และทดลองเก็บข้อมูลคำวิจารณ์ออนไลน์ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ

ธุรกิจเดย์สปา พบว่าแบบสำรวจนี้สามารถเก็บข้อมูลที่จำเป็นในการวิจัยได้ค่อนข้างเหมาะสม โดยสามารถเก็บข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยแต่ละข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย ได้แก่ ชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์การวิจัย ระเบียบวิธีการวิจัย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ การสืบค้นดำเนินการโดยใช้คำสำคัญ เช่น สปา ธุรกิจสปา เดย์สปา การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและสปา เป็นต้น รวมทั้งใช้คำสืบค้นที่เป็นภาษาอังกฤษที่คล้ายคลึงกัน โดยรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI – Thailand Citation Index) และ Google Scholar

ส่วนการเก็บข้อมูลคำวิจารณ์ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจเดย์สปา ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988: 12-40) หรือ SERVQUAL เป็นหลักในการวิเคราะห์ โดยเก็บข้อมูลคำวิจารณ์เชิงลบที่ปรากฏในเว็บไซต์ Trip Advisor โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) หารายชื่อธุรกิจเดย์สปาที่จดทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุข 2) สุ่มเลือกผู้ประกอบการประมาณ 30% จากรายชื่อเดย์สปาทั้งหมดด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย 3) สำนวจคำวิจารณ์เชิงลบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการ โดยสำรวจย้อนหลัง 1 ปี และ 4) จัดหมวดหมู่คำวิจารณ์ตาม 5 มิติของ SERVQUAL (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) เพื่อจัดหมวดหมู่และแบ่งหัวข้อออกเป็นประเด็นต่างๆ และใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอผลในรูปของความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัย (Research results)

การวิเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย โดยจำแนกออกเป็นประเภทของงานวิจัยและหัวข้อที่ศึกษา

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย จำแนกตามประเภทงานวิจัย

ประเภทงานวิจัย	จำนวนงานวิจัย (ร้อยละ)
งานวิจัยเชิงปริมาณ	59 (48.76%)
งานวิจัยเชิงคุณภาพ	32 (26.45%)
งานวิจัยเชิงผสมผสาน	30 (24.79%)
รวม	121 (100.00%)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทยในรอบ 20 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2545-2564) พบว่า มีงานวิจัยทั้งสิ้น 121 เรื่อง โดยงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ คิดเป็นร้อยละ 48.76 รองลงมาคือ งานวิจัยเชิงคุณภาพ ร้อยละ 26.45 และงานวิจัยเชิงผสมผสาน ร้อยละ 24.79

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย จำแนกตามหัวข้อการวิจัย

ลำดับ	หัวข้อการวิจัย (Topics)	จำนวนงานวิจัย (ร้อยละ)
1	ด้านการตลาดและการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ	36 (29.75%)
2	คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า	33 (27.27%)
3	ศักยภาพ/ขีดความสามารถของผู้ประกอบการ	17 (14.05%)
4	ปัจจัยกำหนดพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า (คุณค่า ประสิทธิภาพ คำวิจารณ์ ข้อร้องเรียน ราคา ฯลฯ)	16 (13.22%)
5	มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และสุขอนามัย	10 (8.26%)
6	ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร (ทุนมนุษย์)	9 (7.45%)
	รวม	121 (100.00%)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย จำแนกตามหัวข้อการวิจัย พบว่า หัวข้อด้านกลยุทธ์การตลาดและการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจเดย์สปาที่มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.75 รองลงมา คือ ด้านจิตวิทยาของลูกค้า เช่น คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดี ร้อยละ 27.27 ด้านศักยภาพ/ขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ร้อยละ 14.05 และด้านพฤติกรรมของลูกค้า ร้อยละ 13.22 ตามลำดับ ส่วนหัวข้อย่อยอื่นๆ ได้แก่ ด้านมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย ร้อยละ 8.26 และด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ร้อยละ 7.45

ผลการสังเคราะห์งานวิจัย

จากจำนวนงานวิจัยทั้งสิ้น 121 เรื่อง ผู้วิจัยนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะมารวบรวมเพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาเพื่อให้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการเดย์สปา โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นย่อย ดังนี้

1. ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการเดย์สปาและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

งานวิจัยหลายเรื่องศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการเดย์สปาทั้งในกรุงเทพมหานครและเมืองท่องเที่ยวหลัก ผลการวิจัยส่วนใหญ่ระบุว่า ปัจจัยที่ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกใช้บริการเดย์สปา ได้แก่ ราคาค่าบริการที่สมเหตุสมผล การได้รับคำแนะนำจากญาติหรือคนรู้จัก สภาพแวดล้อมของสถานที่ เช่น การตกแต่งบรรยากาศ (จूरिटต์ ลิ้งเพิ่มพูน และอัมพน ห่อนาค, 2553: 58-66; อร์ทัย จันทโร, สุณีย์ ล่องประเสริฐ และ นันทวรรณ ช่างคิด, 2559: 186-205) รวมทั้ง งานวิจัยบางเรื่องพบว่า คุณภาพพนักงานทำเลที่ตั้ง และสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีส่วนที่ลูกค้าใช้ประกอบการตัดสินใจเช่นกัน (จूरिटต์ ลิ้งเพิ่มพูน และอัมพน ห่อนาค, 2553: 58-86; Sangpikul, 2019: 45-62) นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการตลาด อย่างเช่น ความหลากหลายของการบริการ ราคา และการส่งเสริมการตลาด พบว่า มีส่วนช่วยกระตุ้นการตัดสินใจในการใช้บริการสปาเช่นกัน (ชูกิตต์ โกวัลศิลป์, อัครวิน แสงพิกุล และ อติลา พงศ์ยี่หล้า, 2561: 1-14; วสมน บุญรุ่ง, 2558: 15-23; Klaysung, 2016: 897-901)

นอกจากนี้ งานวิจัยหลายเรื่องได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้า (จารีย์ พรหมณะ และคณะ, 2562: 119-130; ชูกิตต์ โกวัลศิลป์ และคณะ, 2561: 1-14; วสมน บุญรุ่ง, 2558: 15-23) พบว่า ลูกค้าสปาส่วนใหญ่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุประมาณ 30 – 50 ปี และเป็นกลุ่มมีรายได้ระดับปานกลางขึ้นไป

โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ 1,000 บาท และช่วงเวลาที่นิยมไปใช้บริการ คือ ช่วงบ่ายของวันหยุด เสาร์อาทิตย์ โดยความถี่ในการใช้บริการคือเดือนละ 1-2 ครั้ง และนิยมเลือกแพ็คเกจที่ใช้เวลาราว 1-2 ชั่วโมง ส่วนวัตถุประสงค์การใช้บริการสปา ส่วนใหญ่เพื่อการพักผ่อนและผ่อนคลาย รวมทั้ง เพื่อส่งเสริมภาวะสุขภาพที่ดี (well-being) ทั้งนี้งานวิจัยระบุว่าบริการที่ลูกค้านิยมใช้บริการ ได้แก่ การนวดตัว นวดฝ่าเท้า และทรีเมนท์ความงาม (ชูกิตต์ ไกวัลศิลป์ และคณะ, 2561: 1-14; ศุภรางค์ จันทนวัลย์ และรัชฎา พองชนกิจ, 2562: 58-71)

2. ด้านกลยุทธ์ทางการตลาด

กลยุทธ์ทางการตลาดเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจสปาในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่ผู้ประกอบการใช้ในการกระตุ้นความต้องการบริโภคหรือการตัดสินใจซื้อของลูกค้าได้ งานวิจัยหลายเรื่องได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจสปาและได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจได้ ในที่นี้จะสรุปกลยุทธ์ทางการตลาดในบริบทของส่วนประสมการตลาด (marketing mix) โดยงานวิจัยหลายเรื่องระบุว่าลูกค้าสปาจำนวนมากให้ความสนใจกับความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการ ผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรธรรมชาติ รวมทั้งบริการที่มีความพิเศษหรือแตกต่างจากที่อื่น (จूरรัตน์ ลิ้มเพิ่มพูน และอัมพนา ห่อนาค, 2553: 58-66) งานวิจัยชี้ว่าผลิตภัณฑ์ (product) เป็นปัจจัยพื้นฐานในการพิจารณาของลูกค้า โดยผู้ประกอบการควรนำเสนอการบริการสปาที่มีเอกลักษณ์หรือแตกต่างจากคู่แข่งอื่น (จूरรัตน์ ลิ้มเพิ่มพูน และอัมพนา ห่อนาค, 2553: 58-66; ชูกิตต์ ไกวัลศิลป์ และคณะ, 2561: 1-14) นอกจากนี้ งานวิจัยยังพบว่าลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ระดับปานกลางขึ้นไป ให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยส่งเสริมภาวะการมีสุขภาพที่ดี (well-being) ในส่วนของค่าบริการ พบว่า ลูกค้าสปาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับอัตราค่าบริการ หากค่าบริการมีราคาสูง ลูกค้าอาจลังเลใจในการใช้บริการ ในขณะเดียวกัน หากอัตราค่าบริการไม่สูงนัก ราคาพอสมควร หรือราคาไม่แพงหากเปรียบเทียบกับที่อื่น อาจทำให้ลูกค้ามีแนวโน้มตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ง่ายขึ้น (อัศวิน แสงพิกุล, 2561: 83-96; เอกนันท์ ทองแย้ม, 2561: 49-55) ทั้งนี้ งานวิจัยเสนอแนะว่าผู้ประกอบการควรกำหนดอัตราค่าบริการให้มีความเหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมายและระดับชั้นของธุรกิจสปา เช่น กลุ่มลูกค้าแบบมวลชน (mass market) หรือกลุ่มลูกค้าที่รายได้สูง (high-end customers) เป็นต้น นอกจากนี้ งานวิจัยยังระบุว่า ลูกค้าจำนวนหนึ่งมีความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการในราคาที่สูงขึ้น หากการบริการนั้นมีคุณภาพ มีความพิเศษ หรือเหนือกว่ามาตรฐานการบริการทั่วไป เช่น สปาในโรงแรมหรูระดับ 5 ดาว เป็นต้น (Sangpikul, 2021: 1-12)

ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย งานวิจัยชี้ว่า ลูกค้าสปาจำนวนมากใช้ช่องทางออนไลน์ในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจสปา เช่น Websites, Facebook, Line รวมทั้งลูกค้ายังนิยมใช้ช่องทางออนไลน์ในการติดต่อจองการใช้บริการต่างๆ หรือติดต่อสอบถาม เนื่องจากมีความสะดวกและรวดเร็ว (อัศวิน แสงพิกุล, 2561: 83-96) นอกจากนี้ ช่องทางการจัดจำหน่ายยังอาจเกี่ยวข้องกับทำเลที่ตั้งของผู้ประกอบการด้วย เนื่องจากมีงานวิจัยระบุว่า ทำเลที่ตั้งที่ลูกค้าเข้าถึงได้ง่ายและมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ (ชูกิตต์ ไกวัลศิลป์ และคณะ, 2561: 1-14; Sangpikul, 2019: 45-62) ในส่วนของการส่งเสริมการตลาด งานวิจัยหลายเรื่องระบุว่า การส่งเสริมการตลาดมีส่วนช่วยกระตุ้นการตัดสินใจซื้อ เช่น แพ็คเกจราคาพิเศษ การสะสมคะแนน หรือส่วนลดจากบัตรเครดิต เป็นต้น (อัศวิน แสงพิกุล, 2561: 83-96) นอกจากนี้ มีงานวิจัยยังชี้ว่า กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบางประเภทอาจกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจและตัดสินใจใช้

บริการเดย์สปาได้ เช่น การสะสมคะแนนของลูกค้าประจำ บัตรกำนัล (voucher) ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ คุปองพิเศษ และแพ็คเกจพิเศษ เป็นต้น

3. ด้านคุณภาพการบริการ

งานวิจัยหลายเรื่องระบุว่า ลูกค้าตัดสินคุณภาพการบริการของธุรกิจสปาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของตนเอง หากลูกค้ารู้สึกว่าการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของตนเอง อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการใช้บริการและอาจไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น หากผู้ประกอบการเข้าใจในเรื่องคุณภาพการบริการในธุรกิจสปา อย่างเช่น SERVQUAL model ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibles จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ ทั้งนี้มีงานวิจัยหลายเรื่องได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการในธุรกิจสปาและได้ผลการวิจัยที่น่าสนใจในหลายประเด็น เช่น งานวิจัยหลายเรื่อง (อศวิน แสงพิกุล, 2561: 83-96; Chieochankitkan & Sukpatch, 2014: 53-75; Sangpikul, 2021: 1-12) พบว่า ลูกค้าคาดหวังกับมิติ tangibles ค่อนข้างมาก เมื่อไปใช้บริการสปา เช่น ความสวยงามของสถานที่ การตกแต่ง และบรรยากาศที่ผ่อนคลาย รวมทั้ง คาดหวังกับมิติด้านความเชื่อมั่นในแง่ของความรู้ ทักษะ และฝีมือของพนักงานนวด นอกจากนี้งานวิจัยยังพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับมิติ empathy เช่นกัน ในแง่ของการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าและเข้าใจถึงความแตกต่างของลูกค้าแต่ละคน ซึ่งไม่เหมือนกัน นอกจากนี้ งานวิจัยบางเรื่องยังพบว่า มิติด้านความเชื่อมั่นและการเข้าใจลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการซ้ำ (ปิยะฉัตร ปวงนิม และเทิดชาย ช่วยบำรุง, 2564: 286-304; ศศิประภา พรหมทอง, 2561: 99-107)

4. ด้านการบริหารจัดการธุรกิจเดย์สปา

การบริหารจัดการ (management) ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจเดย์สปา เนื่องจากผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีความรอบรู้ในวงกว้างเพื่อการบริหารจัดการธุรกิจเดย์สปา ผู้วิจัยได้รวบรวมประเด็นหรือปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการและการดำเนินธุรกิจเดย์สปาโดยสรุปได้ 7 ปัจจัย (ชรินทร์ทิพย์ ดารากร ณ อยุธยา และคณะ, 2564: 390-401; ชูกิตดี ไกวัลศิลป์ และคณะ, 2561: 1-14; พุทธพร อักษรไพโรจน์ และประกอบศิริ ภักดีพิณิจ, 2560: 177-191) ดังนี้ 1) การรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการทั้งในแง่ของพนักงาน ด้านกายภาพ และกระบวนการให้บริการ 2) การให้บริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยการฝึกอบรมให้พนักงานเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน และจำเป็นต้องให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า 3) การมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาดหลายรูปแบบ เช่น การเป็นสมาชิกพร้อมสิทธิพิเศษ การสะสมคะแนน การมอบส่วนลด หรือการจัดทำแพ็คเกจพิเศษ เป็นต้น 4) การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ เช่น บัตรเครดิต ห้างสรรพสินค้า โรงแรมหรือโรงพยาบาล เป็นต้น 5) การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายทางออนไลน์ รวมทั้งช่องทางการประชาสัมพันธ์ธุรกิจ 6) การสร้างความแตกต่างผลิตภัณฑ์ การสร้างมูลค่าเพิ่ม และการสร้างประสบการณ์ให้แก่ลูกค้า และ 7) การเลือกลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เหมาะสมหรือหลากหลาย เป็นต้น งานวิจัยบางเรื่องเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการเดย์สปาให้ส่วนภูมิภาคหรือต่างจังหวัด ควรสร้างอัตลักษณ์ในการให้บริการของตนเอง โดยผสมผสานวัฒนธรรมหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น ร่วมกับเสน่ห์ของความเป็นไทยเพื่อให้บริการเดย์สปาด้วยอัตลักษณ์ของตนเอง เพื่อดึงดูดลูกค้าชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยอาจอาศัยการสร้างเครือข่ายหรือความร่วมมือภายในจังหวัดหรือ

ภูมิภาค (จุฑาธิปต์ จันทร์เอียด และคณะ, 2561: 1-16; ชูกิตต์ ไกวัลศิลป์ และคณะ, 2561: 1-14; เวธกามณีนตร, วีระกิตต์ เสาร์มี และกชธมน วงศ์คำ, 2561: 257-267)

นอกจากนี้ งานวิจัยหลายเรื่องได้เน้นเรื่ององค์ประกอบสำคัญในการดำเนินธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จ คือ พนักงาน โดยงานวิจัยเน้นย้ำว่า พนักงานผู้ให้บริการแก่ลูกค้า (therapists) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากของธุรกิจสปา เนื่องจากคุณภาพของธุรกิจสปาขึ้นอยู่กับลูกค้าส่วนใหญ่จะประเมินจากความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานผู้ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นหลัก รวมทั้ง ความสามารถของพนักงานในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (Sangpikul, 2021: 1-12) งานวิจัยหลายเรื่องเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการควรคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีจิตวิญญาณในการให้บริการเป็นสำคัญ (service mind) โดยชี้แนะว่า หากพนักงานมีความสามารถ แต่ขาดจิตวิญญาณในการให้บริการ อาจทำให้ลูกค้ารับรู้ได้และอาจลี้เลใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ เนื่องจากจากลูกค้าอาจมองว่าพนักงานไม่ค่อยเต็มใจให้บริการที่ตรงกับความตรงการและความคาดหวังของตนเอง (ชูกิตต์ ไกวัลศิลป์ และคณะ, 2561: 1-14; อัคริน แสงพิกุล, 2561: 83-96) นอกจากนี้ Sangpikul (2021: 1-12) ยังระบุว่า การฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอทั้งความเชี่ยวชาญและบุคลิกภาพให้มีความเป็นมืออาชีพและให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ผลการวิเคราะห์คำวิจารณ์ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ

ตาราง 3 การวิเคราะห์คำวิจารณ์ของลูกค้า จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ 5 ด้าน

มิติคุณภาพการบริการ	ความถี่	ตัวอย่างคำวิจารณ์
1. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) เช่น ความรู้ความสามารถของพนักงาน ภาษาทักษะการนวด กิริยามารยาทของพนักงาน ความสะอาด และความเป็นส่วนตัว	87 (32%)	“The two ladies kept talking with each other for the whole time, making it a bit hard to relax completely” “Etiquette of the therapists were not good” “Reception lady is very unfriendly and not helpful” “Cockroaches were walking in the massage room. I was really shocked especially when almost naked” “Receptionists don't appear to speak much English” “The two therapists we encountered hardly know English so we gave up to explain to them”
2. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) เช่น การให้บริการตามความต้องการของลูกค้า การเข้าใจลูกค้า การเอาใจใส่ของ	72 (25%)	“I highlighted shoulders and legs to be massaged a bit more, but the lady didn't seem to pay any attention to this” “The massage staff did not understand me

มิติคุณภาพการบริการ	ความถี่	ตัวอย่างคำวิจารณ์
พนักงาน		when I told that the pressure was too hard and became painful”
3. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) เช่น การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หรือตรงตามที่สัญญาไว้	53 (18%)	“The massage started late 5 minutes and finished before 1 hour” “Three of us have the same package. However, some of us had no massage for leg and some no foot massage. There is no standard procedure here” “Reservation not honored, not on time. book aroma therapy massage at 4.00 PM already, ask us wait 30min”
4. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เช่น ความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการที่รวดเร็ว การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า	41 (14%)	“On several occasions I had a communication problem with receptionist regarding bookings” “I was waiting in a massage room, reception told me that massage lady will come after 10 minutes. Finally massage lady came after 15 minutes but that 15 minute-delay was counted into the massage time of 2 hours at my cost” “The receptionist says please wait for the service around 5 minutes but I am waiting for the massage to be ready for 15 minutes”
5. ด้านกายภาพ (Tangible) เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ บรรยากาศ การตกแต่ง เครื่องมือ อุปกรณ์	32 (11%)	“Toilet paper holder and tap are broken” “Room too cold and the music too loud” “Bathrooms and shower need some improvements” “The massage room was too cold and too much light” “The air in the room smelled musty”
รวม	285 (100%)	

จากตารางที่ 3 พบว่า คำวิจารณ์ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจเดย์สปาสามอันดับแรก ส่วนใหญ่เป็นมิติด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ความเอาใจใส่ลูกค้า และความน่าเชื่อถือ หากพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มักมีคำวิจารณ์เกี่ยวกับทักษะและฝีมือการนวดของ

พนักงานที่อาจไม่ได้มาตรฐานหรือมีความเชี่ยวชาญเพียงพอ ส่วนความเอาใจใส่ลูกค้า ส่วนใหญ่เป็นประเด็นเรื่องการไม่เอาใจใส่ตามที่ลูกค้าร้องขอ หรือการบริการไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ในขณะที่มิติด้านความน่าเชื่อถือ มักเป็นเรื่องการให้บริการไม่ตรงตามที่สัญญาไว้ หรือการให้บริการไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในแพ็คเกจ ส่วนด้านการตอบสนอง มักเป็นประเด็นเรื่องการให้บริการที่ล่าช้า หรือให้ลูกค้ารอนาน ในขณะที่ด้านกายภาพมักเป็นคำวิจารณ์ด้านความไม่สะอาดของสถานที่และสภาพแวดล้อมบรรยากาศที่อาจมีเสียงรบกวน เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย (Research discussion)

1. ผลการวิจัยจากตารางที่ 1 สอดคล้องกับงานวิจัยในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่พบว่าการวิจัยในสาขานี้ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณมากกว่างานวิจัยเชิงคุณภาพ (อัศวิน แสงพิกุล, 2556: 113-126) อาจเป็นเพราะนักวิจัยส่วนใหญ่อาจคุ้นเคยและนิยมใช้สถิติในการวิเคราะห์และแปลผลการวิจัยมากกว่าการพรรณานำเสนอแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ จึงทำให้งานวิจัยในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม รวมทั้งธุรกิจท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพประเภทเดย์สเปนส่วนใหญ่จึงเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ

2. ผลการวิจัยจากตารางที่ 2 ที่พบว่า หัวข้อด้านกลยุทธ์การตลาดและการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจเดย์สปา มีจำนวนงานวิจัยมากที่สุดนั้น อาจเป็นเพราะว่างานวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจเดย์สปานอกจากนักวิจัยในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่นิยมศึกษากันแล้ว (Sangpikul, 2021: 1-12) อาจมีนักวิจัยในสาขาอื่นๆ เช่น สาขาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ หรือการตลาด ที่อาจสนใจงานวิจัยในด้านนี้ด้วยเช่นกัน รวมทั้งทางรัฐบาลกำลังให้ความสำคัญและการสนับสนุนอย่างจริงจังเพื่อส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภูมิภาคเอเชีย (อริสรา อัครพิสิฐ, 2564: 19-34) ด้วยเหตุนี้ จึงอาจทำให้หัวข้อด้านกลยุทธ์การตลาดและการบริหารจัดการของผู้ประกอบการได้รับความสนใจจากนักวิจัยในสาขาต่างๆ เพื่อค้นหาคำตอบในการส่งเสริมธุรกิจเชิงส่งเสริมสุขภาพประเภทธุรกิจสปาขึ้นมากขึ้น ส่วนหัวข้ออื่นๆ อาจได้รับความสนใจจากนักวิจัยทั้งในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม รวมทั้งสาขาสังคมศาสตร์อื่นๆ เช่นเดียวกัน

3. ผลการวิจัยจากตารางที่ 3 เรื่องคุณภาพการบริการ มีความสอดคล้องกับ Sangpikul (2021: 1-12) ที่ศึกษาหัวข้อคล้ายคลึงกัน โดยพบว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ความเอาใจใส่ลูกค้า และความน่าเชื่อถือเป็นมิติด้านคุณภาพการบริการที่ลูกค้ามักเขียนคำวิจารณ์มากที่สุดเช่นกัน สาเหตุอาจเป็นไปได้ว่าการบริการสปานั้น เป็นการให้บริการแบบตัวต่อตัวที่เน้นไปยังความต้องการของลูกค้าแต่ละคนเป็นหลัก ซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจมีความต้องการหรือความประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่น การนวด หรือการปรนนิบัติผิวไม่เหมือนกัน หากพนักงานให้บริการไม่เป็นตามมาตรฐาน หรือไม่เชี่ยวชาญพอ อาจเป็นสาเหตุทำให้ลูกค้าเขียนคำวิจารณ์เพื่อสื่อความไม่พึงพอใจหรือสะท้อนเรื่องคุณภาพของพนักงานได้ รวมทั้งการไม่เอาใจใส่ลูกค้าตามที่ลูกค้าร้องขอ และการให้บริการไม่ครบเวลา อาจเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่เกิดขึ้นได้บ่อยในการบริการสปา (Lo, Wu, & Tsai, 2015: 155-179; Sangpikul, 2021: 1-12)

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research knowledge)

องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยมี 2 ประการ คือ

1. งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย สามารถนำมารวบรวมและสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ที่นำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจเดย์สปาได้ 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านปัจจัยในการเลือกใช้บริการธุรกิจเดย์สปา ด้านการตลาด ด้านคุณภาพบริการ และด้านการบริหารจัดการ
2. คำวิจารณ์ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจเดย์สปาใน 5 มิติ พบว่า มิติความเชื่อมั่นไว้วางใจ ความเอาใจใส่ลูกค้า และความน่าเชื่อถือ เป็นประเด็นคุณภาพการบริการที่ลูกค้าเขียนคำวิจารณ์มากที่สุดและให้ความสำคัญมากในการใช้บริการธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

งานวิจัยนี้จะให้ข้อเสนอแนะ 2 ประเด็นหลัก คือ 1) การนำองค์ความรู้เชิงสังเคราะห์ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ และ 2) การพัฒนาคุณภาพการบริการ สำหรับประเด็นแรก ผู้ประกอบการอาจนำองค์ความรู้จากการสังเคราะห์ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจในหลายด้านตามที่ปรากฏในผลการวิจัย เช่น การทราบถึงปัจจัยที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเดย์สปา เช่น ราคาที่สมเหตุสมผล สภาพแวดล้อมของสถานที่คุณภาพพนักงาน ท่าเลที่ตั้ง และสถานที่จอดรถ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ผู้ประกอบการสามารถนำเสนอข้อมูลดังกล่าวผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ส่วนกลยุทธ์การตลาดนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยอาจเน้นผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรธรรมชาติ และการบริการที่มีความพิเศษหรือแตกต่างจากที่อื่น รวมทั้งการจัดเป็นแพ็คเกจ นอกจากนั้นควรกำหนดราคาค่าบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น ตลาดมวลชน หรือ กลุ่มลูกค้ามีรายได้สูง เป็นต้น รวมทั้งการใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อให้ลูกค้าได้เข้าถึงข้อมูลของธุรกิจได้อย่างกว้างขวาง และเพื่อการติดต่อจองการใช้บริการต่างๆ หรือการติดต่อสอบถาม ตลอดจนการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นการใช้บริการ เช่น การสะสมคะแนน แพคเกจราคาพิเศษ ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ หรือการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ เป็นต้น

ในส่วนของประเด็นที่สอง การพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจเดย์สปา ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ความเอาใจใส่ลูกค้า และความน่าเชื่อถือ เป็นมิติด้านคุณภาพการบริการที่ลูกค้ามักเขียนคำวิจารณ์มากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับมิติด้านคุณภาพการบริการในทั้ง 3 ด้านนี้เช่นกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการควรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เช่น ผู้ประกอบการควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเน้นให้พนักงานเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่อาจไม่เหมือนกัน เพื่อให้บริการตามความต้องการของลูกค้า และควรเน้นให้พนักงานให้บริการตรงตามเวลาและตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า นอกจากนี้การสำรวจความเห็นของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลสะท้อนกลับ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการตามความหวังของลูกค้าต่อไป (Lo, Wu, & Tsai, 2015: 155-179; Sangpikul, 2021: 1-12)

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ธุรกิจเชิงส่งเสริมสุขภาพประเภทเดย์สปา ซึ่งเป็นภาคธุรกิจงานวิจัยครั้งต่อไป อาจเพิ่มมุมมองหรือประเด็นที่ศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย เช่น ธุรกิจโรงแรมที่เน้นการส่งเสริมสุขภาพ หรือแหล่งท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพประเภทบ่อน้ำพุร้อน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- จूरรัตน์ ลิ้มเพิ่มพูน และอัมพนา ท่อนาค. (2553). “การศึกษาการบริหารจัดการมาตรฐานธุรกิจสปาของสถานประกอบการเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี”. **วารสารศึกษาศาสตร์ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. 4(2): 58-66.
- จุฑาธิปต์ จันทรเียด อังสุมาลิน จำนงชอษฐ อรัญ วานิชกร และณัฐพัชร มณีโรจน์. (2561). “ศักยภาพอัตลักษณ์ความเป็นไทยเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสู่สากล”. **วารสารปัญญาวิวัฒน์**. 10(2): 1-16.
- จารีย์ พรหมณะ ชุติวรรณ ปราณีธรรม ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์ และนิภาภรณ์ จงวุฒิเวศย์. (2562). “พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสปาของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี”. **วารสารข้อพะยอม**. 30(2): 119-130.
- ชรินทร์ทิพย์ ดารากร ณ อยุธยา ธนากร ธนาธารชูโชติ และพงศ์ หรดาล. (2564). “กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจสปาในประเทศไทย”. **วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก**. 7(1): 390-401.
- ชูกิตต์ ไกวัลศิลป์ อัศวิน แสงพิกุล และอดิลา พงศ์ยี่หล้า. (2561). “ปัจจัยผลักดัน ปัจจัยดึงดูด และพฤติกรรมของผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกใช้บริการสปา”. **วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์**. 8(2): 1-14.
- ปิยะฉัตร ปวงนิม และเทิดชาย ช่วยบำรุง. (2564). “ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการประสบการณ์ในร้านสปา คุณภาพการบริการของร้านสปา และความพึงพอใจของลูกค้าที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสปาในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วารสารธุรกิจปริทัศน์**. 13(2): 286-304.
- พุทธพร อักษรไพโรจน์ และประกอบศิริ ภักดีพินิจ. (2560). “กลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาในโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”. **วารสารพัฒนศาสตร์**. 13(1): 177-191.
- วสมน บุญรุ่ง. (2558). “ความต้องการใช้บริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการสปาในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา**. 4(2): 15-23.
- เวชกา มณีเนตร วีระกิตติ์ เสาร์มี และกชมน วงศ์คำ. (2561). “การจัดการกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อความสำเร็จของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. 12(2): 257-267.
- วิริยา โพธิ์ขวาง และคณะ. (2562). “การเตรียมรายงานวิจัยต้นฉบับและการประเมินคุณภาพงานวิจัยทางกายภาพและสาธารณสุข”. **วารสารวิทยาลัยบรมราชชนนี นครราชสีมา**. 25(2): 194-212.

- ศุภรางค์ จันทนวัลย์ และรัชฎา พองธนกิจ. (2562). “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการ ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร”. *วารสารสมาคมนักวิจัย*. 24(3): 58-71.
- ศศิประภา พรหมทอง. (2561). “การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีการให้บริการธุรกิจสปา ในจังหวัดอุดรธานี”. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*. 12(3): 99-107.
- สร้อยญา จันทชูสกุล (2560). “การประเมินคุณภาพวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนระดับประถมศึกษา”. *Veridian E-Journal*. 10(2): 160-175.
- อรทัย จันทโร, สุนีย์ ล่องประเสริฐ และนันทวรรณ ช่างคิด. (2559). “พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสปาของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี”. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*. 3(1): 186-205.
- เอกนันท์ ทองแย้ม. (2561). “การศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสปา”. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. 1(3): 49-55.
- อุมามพร ศรีอ่อนลี และวัชรระ ยี่สุนเทศ. (2562). “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสปาในโรงแรมคอลัมแบงค็อก กรุงเทพมหานคร”. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*. 5(2): 70-81.
- อัศวิน แสงพิกุล. (2556). “การวิเคราะห์งานวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมของประเทศไทยในรอบทศวรรษ (พ.ศ. 2543-2553)”. *BU Academic Review*. 12(1): 113-126.
- อัศวิน แสงพิกุล. (2561). “การวิเคราะห์คำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสปาในเมืองท่องเที่ยวหลัก”. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*. 16(2): 83-96.
- อริสรา อัครพิสิฐ (2564). “อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจรของประเทศไทย: ศักยภาพและโอกาส”. *วารสารสยามวิชาการ*. 22(2): 19-34.
- Chieochankitkan, A. & Sukpatch, K. (2014). “The Customers’ perception of service quality for spa establishments in the active beach tourism cluster, Thailand”. *Silpakorn University Journal of Social Sciences*. 14(3): 53-75.
- Han, H., Kiatkawsin, K., & Kim, W. (2017). “Investigating customer loyalty formation for wellness spa: Individualism vs. collectivism”. *International Journal of Hospitality Management*. 67(2): 11-23.
- Klaysung, C. (2016). “Behaviors and factors affecting the selection of spa services among consumers in Amphawa, Samut Songkhram, Thailand”. *International Journal of Business & Social*. 10(12): 897-901.
- Lo, A., Wu, C., & Tsai, H. (2015). “The impact of service quality on positive consumption emotion in resort and hotel spa experiences”. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. 24(2): 155-179.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service Quality”. *Journal of Retailing*. 64(1): 12-40.

- Sangpikul, A. (2019). "The analysis of customers' e-complaints and service quality at spa services in Thailand". **e-Review of Tourism Research**. 6(6): 45-62.
- Sangpikul, A. (2021). "Understanding the subjective and objective assessments of spa service quality through e-complaints in Thailand". **Journal of Quality Assurance in Tourism & Hospitality**. Advance online publication. DOI: 10.1080/1528008X.2021.1891598

อิทธิพลของความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และภาวะผู้นำ
การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัท
อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง

Influence of Resilience, Work Passion, and Transformational Leadership on
Organizational Citizenship Behavior of Employees
in a Packaging Industry Company

วีรยาภร ศิริเวช¹ สายทิพย์ เหล่าทองมีสกุล²

Weerayaphat Siriwetch, Saitib Lautongmeesakun

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง จำนวน 254 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า :

1. ระดับความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งอยู่ในระดับสูง
2. ความสามารถในการฟื้นคืนได้ด้านการมีความทนทานทางอารมณ์ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านความรักและปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การ ด้านการระลึกถึงองค์การในทางบวก ด้านความทุ่มเทสร้างผลงานที่ดีเลิศ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งได้ ร้อยละ 78.4 ($R^2_{adj} = .784$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Received: 2022-05-23 Revised: 2022-05-29 Accepted: 2022-05-30

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Master's Degree Student, Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University. E-mail: Weerayaphat.s@ku.th

² อาจารย์ประจำ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Lecturer, Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University. E-mail: Saitip.l@ku.th

คำสำคัญ (Keywords) : ความสามารถในการฟื้นคืนได้; ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน; ภาวะผู้นำ
การเปลี่ยนแปลง; พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Abstract

The aims of this research were: 1) to study levels of resilience, work passion, transformational leadership, and organizational citizenship behavior of employees in a packaging industry company; and 2) to study influence of resilience, work passion, and transformational leadership on organizational citizenship behavior of employees in a packaging industry company. The sample consisted of 254 employees in a packaging industry company. The questionnaires were used to collect data of resilience, work passion, transformational leadership, and organizational citizenship behavior. Statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis with stepwise methods.

The results of this research revealed that: 1) levels of resilience, work passion, transformational leadership, and organizational citizenship behavior of employees in a packaging industry company were at high level; and 2) resilience in terms of hardiness, work passion in terms of intent to stay, work passion intent to endorse, work passion intent to perform, and transformational leadership in terms of idealized influence could jointly predict organizational citizenship behavior of employees in a packaging industry company up to 78.4 percent ($R^2_{adj} = .784$) at the .001 statistical significant level.

Keywords: resilience; work passion; transformational leadership;
organizational citizenship behavior

บทนำ (Introduction)

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่นับวันยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นเป็นสาเหตุให้คนในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตเพื่อให้ตนเองอยู่รอด และปลอดภัยกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบริโภค ในช่วงที่มีการล็อกดาวน์พบว่า ผู้บริโภคเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสั่งซื้อสินค้า และอาหารผ่านทางช่องทางออนไลน์มากขึ้นถึง 80% (ประชาชาติธุรกิจ, 2563) จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่หันมาสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มากยิ่งขึ้นนี้ ทำให้มีการคาดการณ์ว่าในปี 2564 จะมียอดการใช้บรรจุภัณฑ์เติบโตไม่ต่ำกว่า 30% (สมาคมอุตสาหกรรมพลาสติกไทย, 2563) ดังนั้น อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์จึงจำเป็นต้องเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยปัจจุบันพบว่า อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ในประเทศไทยจำแนกได้ 4 ประเภทใหญ่ ได้แก่ อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แก้ว มีสัดส่วนการผลิตร้อยละ 15 อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ มีสัดส่วนการผลิตร้อยละ 20 อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์กระดาษ มีสัดส่วนการผลิตร้อยละ 40 และอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์พลาสติก มีสัดส่วนการผลิตร้อยละ 25 (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2563) ซึ่งบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบริษัทเอกชนที่ดำเนินเกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์กระดาษ และบรรจุภัณฑ์พลาสติก โดยฟันเฟืองสำคัญที่จะทำให้บริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งนี้ประสบความสำเร็จได้นั้นคือ

พนักงาน เพราะหากพนักงานไม่มีความทุ่มเท และเสียสละให้กับงานที่ทำ ไม่มีความอดทนอดกลั้นต่อความไม่สบายใจที่อาจเกิดขึ้นจากผู้ร่วมงาน หรือไม่ได้อุทิศตนต่อองค์การที่ทำอยู่ ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งนี้ไม่ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น หากบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์มีพนักงานที่เอาใจใส่ต่อการทำงาน สามารถทำงานที่นอกเหนือหน้าที่ของตนเพื่อให้บริษัทอยู่รอด มีประสิทธิภาพ จนนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งเรียกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) โดย Organ and Bateman (1991: 4) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการสนับสนุนสมาชิกที่ไม่ได้ถูกบังคับจากงานที่ต้องปฏิบัติและไม่ได้เกิดจากค่าตอบแทนที่ตกลงกันไว้ หากทรัพยากรมนุษย์มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การก็จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้นและยังส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลิตภณณ์ให้สูงขึ้นอีกด้วย (Dubin, 2000: 352)

จากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัย ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (Resilience) ซึ่งเป็นความสามารถทางอารมณ์และจิตใจของบุคคลที่สามารถยืดหยุ่น ปรับตัว ฟื้นฟูสภาพอารมณ์ และจิตใจได้อย่างรวดเร็วหลังเหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก เป็นศักยภาพของมนุษย์ในการเผชิญกับปัญหาและสามารถผ่านพ้นอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ จนทำให้บุคคลมีความเข้มแข็งจากสถานการณ์ที่ยากลำบากในการดำเนินชีวิต (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2563: 31-32) ความสามารถในการฟื้นคืนได้ถือเป็นเรื่องที่สำคัญเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Paul, Bamel and Garg (2016: 308-309) ได้ทำการศึกษาความสามารถในการฟื้นคืนได้ของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนได้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยตรง และทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Work Passion) เป็นความรู้สึกในเชิงบวกของพนักงาน อันเกิดจากการประเมินสถานการณ์ขององค์การและการทำงานทั้งทางด้านอารมณ์ และด้านกระบวนการคิดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งนำไปสู่ความตั้งใจในการทำงานและพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ (Zigarmi, Dobie and David, 2007: 5) จากการค้นคว้างานวิชาการ พบว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาจิตร ประดิษฐ์เจริญ และ บังอร โสฬส (2560: 109-110) ที่พบว่า อัตลักษณ์องค์การและความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ และงานวิจัยของ Savithri and MaharayazhMozhi (2019: 6) ได้ศึกษาความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 89 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นการกระทำของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผู้อื่น โดยพนักงานจะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเกิดการเปลี่ยนแปลงความพยายามที่พัฒนาศักยภาพที่สูงขึ้น และเห็นคุณค่าในตนเอง (Bass and Avolio, 1993: 11-12) ซึ่งถือว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (พิบูล ธิปะปาล, 2550: 56) สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญวุฒิ วงศ์กาฬสินธุ์ (2556: 101) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และงานวิจัยของรุ่ง โอหารส (2559: 58-59) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรใน

โรงพยาบาลชุมชนสามารถทำนายตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการที่ 3 กระทรวงสาธารณสุขได้ร้อยละ 78 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผู้วิจัยเห็นคุณค่าของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเชิงบวก เกิดพฤติกรรมของการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และการเสียสละ อาสาช่วยผู้อื่นด้วยความยินดี และเต็มใจโดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้นำไปสู่การประสบความสำเร็จขององค์การ (ชญาธิ์ ทรัพย์รัตน์ และ ประพันธ์ ชัยกิจจุราใจ, 2556: 9-10) และงานวิจัยข้างต้นที่พบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีแนวโน้มที่จะสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และนำผลการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อพัฒนา ส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับของความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

ความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งได้

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง รวมทั้งสิ้น 395 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง จำนวน 254 คน ได้มาโดยใช้วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Deniel Soper (2004) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 127 หน่วย ผู้วิจัยคาดว่าจะการตอบแบบสอบถามมักจะไม่สมบูรณ์ จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก

1 เท่า รวมเป็น 254 หน่วยเพื่อป้องกันปัญหาแบบสอบถามไม่สมบูรณ์หรือแบบสอบถามได้กลับคืนมาไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความสามารถในการฟื้นคืนได้ แบบสอบถามความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยจากหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อติดต่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยไปยังพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อพิจารณาส่งเรื่องไปยังบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง

3.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากทางบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แล้ว จึงดำเนินการติดต่อหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อชี้แจงรายละเอียด วัตถุประสงค์ และวิธีการเก็บข้อมูลในการวิจัยและนัดวันเวลาเพื่อส่งมอบแบบสอบถาม

3.3 ผู้วิจัยมอบแบบสอบถามให้กับฝ่ายบุคคลบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ เพื่อแจกและรวบรวมแบบสอบถาม ซึ่งใช้เวลาเก็บข้อมูลประมาณ 5 เดือน

3.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความเรียบร้อยของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาตรวจสอบ และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสมมติฐาน ดังนี้

4.1 ร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ค่าเฉลี่ย ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายข้อมูล

4.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล

4.4 สถิติที่ใช้ในการอธิบายอิทธิพลของความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. พนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งมีความสามารถในการฟื้นคืนได้โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.680 (S.D. = .305) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งมีความสามารถในการฟื้นคืนได้ด้านการมีความทนทานทางอารมณ์ ด้านการมี

กำลังใจ และด้านการมีการจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.485 (S.D. = .296), 3.838 (S.D. = .368) และ 3.720 (S.D. = .358) ตามลำดับ

2. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.690 (S.D. = .328) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความรักและปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านการระลึกถึงองค์กรในทางบวก ด้านความตั้งใจพยายามไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และด้านความทุ่มเทสร้างผลงานที่ดีเลิศอยู่ในระดับสูงทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.884 (S.D. = .441), 4.123 (S.D. = .519), 3.878 (S.D. = .415), 3.808 (S.D. = .437) และ 3.690 (S.D. = .328) ตามลำดับ

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.881 (S.D. = .399) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.203 (S.D. = .492), 3.966 (S.D. = .594) และ 4.204 (S.D. = .516) ตามลำดับ ส่วนด้านการสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.152 (S.D. = .335)

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.804 (S.D. = .354) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการช่วยเหลือผู้อื่นอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.265 (S.D. = .475) ด้านการมีน้ำใจนักกีฬา ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ด้านการจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการมีความคิดริเริ่มส่วนบุคคล ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการทำหน้าที่พลเมืองอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.481 (S.D. = .318), 3.723 (S.D. = .397), 4.127 (S.D. = .550), 3.475 (S.D. = .339), 3.804 (S.D. = .414) และ 4.163 (S.D. = .5525) ตามลำดับ

5. การทดสอบสมมติฐาน

ความสามารถในการฟื้นคืนได้ด้านการมีความทนทานทางอารมณ์ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านความรักและปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านการระลึกถึงองค์กรในทางบวก ด้านความทุ่มเทสร้างผลงานที่ดีเลิศ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 78.4 ($R^2_{adj} = .784$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .888

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากสมมติฐานการวิจัยที่ระบุว่า ความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งได้ ผลการวิจัยพบว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านการระลึกถึงองค์กรในทางบวก ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านความรักและปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กร ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านความทุ่มเทสร้างผลงานที่ดีเลิศ และความสามารถในการฟื้นคืนได้ด้านการมีความทนทานทางอารมณ์สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้ ทั้งนี้ การที่ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านการระลึกถึงองค์กรในทางบวก สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้ อาจเนื่องจากบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งนี้นุ่งเสริมสร้างความภาคภูมิใจและความมั่นใจใน

การทำงานให้แก่พนักงาน โดยใช้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อพนักงานทำงานสำเร็จ องค์การจะกล่าวชื่นชมยินดี ให้พนักงานรับรู้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์การอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ องค์การยังพยายามสร้างความโปร่งใสและเป็นธรรมให้พนักงาน มีการแบ่งงานให้พนักงานทุกคนอย่างชัดเจนและยุติธรรม ซึ่งทำให้รับรู้ถึงความจริงใจที่องค์การมอบให้ นอกจากนี้ การความเป็นธรรมทางด้านการมอบหมายงานแล้ว องค์การยังมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม มีการจ่ายค่าตอบแทนและโบนัสอย่างเป็นธรรม ซึ่งเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีให้พนักงานรู้สึกรักและอยากที่จะบอกกล่าวแต่สิ่งดี ๆ ให้แก่ผู้อื่นได้รับรู้ เป็นการสร้างความผูกพันอันดีระหว่างองค์การและพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Savithri and MaharayazhMozhi (2019: 6) ที่ได้ศึกษาความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการศึกษาพบว่าความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านการระลึกถึงองค์การในทางบวกส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ เนื่องจากบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งนีมีการสนับสนุนการเป็นแบบอย่างที่ดีของพนักงานในองค์การ เช่น การนำเสนอผลงานที่คุณภาพมาแสดงการยกย่องเพื่อเป็นแบบอย่างแก่ผู้ร่วมงาน การให้รางวัลแก่ผู้ที่มีผลการประเมินการทำงานที่ดีเยี่ยมเพื่อกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานมีความภาคภูมิใจที่จะร่วมงานด้วย เป็นต้น รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถของตนต่อผู้ร่วมงานอยู่บ่อยครั้ง จะเห็นได้ว่า พนักงานที่มีภาวะผู้นำด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ จะเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในการนำพาทุกคนในองค์การไปสู่การปฏิบัติงานให้ลุล่วงและเป็นแบบอย่างทั้งด้านปฏิบัติงานและเป็นผู้นำทางด้านแนวคิดให้แก่เพื่อนร่วมงานทุกคน ดังนั้น เมื่อพนักงานมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงส่งผลให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ดีต่อองค์การ หรือเรียกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ เช่น งานวิจัยของดิเรก ทรัพย์ประเสริฐ (2558: 98) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และงานวิจัยของชาญวุฒิ วงศ์ภาพสินธุ์ (2556: 101) ที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ สามารถทำนายตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรได้เช่นกัน

ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านความรักและปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ อาจเป็นเพราะองค์การมีการวางแผนทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) มีการวางตำแหน่งที่เหมาะสม และมีโอกาสที่จะเติบโตก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งการเติบโตนี้เปรียบเสมือนการทำงานที่พนักงานจะสะสมประสบการณ์และผลงานเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายต่าง ๆ การมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพนี้ ทำให้พนักงานมองเห็นเป้าหมายของตนเองชัดเจนขึ้น ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจที่จะอยู่กับองค์การต่อไป องค์การที่มอบโอกาสให้พนักงานมีการเติบโตในหน้าที่การงานในองค์การ พนักงานจะเกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานได้ก็ต่อเมื่อรู้ว่าสิ่งที่ทำนั้นสามารถทำให้ก้าวหน้าไปถึงไหน และองค์การมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าเพียงใด หากองค์การทำให้พนักงานรับรู้ว่าทำงานแล้วมีความก้าวหน้าได้อย่างแน่นอน พนักงานจะมีความรักและความทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น (The Ken Blanchard Companies, 2009) เมื่อพนักงานรู้ว่ามีโอกาสในการก้าวหน้าทางอาชีพก็จะกระตุ้นให้พนักงานมีแรงขับเคลื่อนในการทำงานและมีแรงจูงใจที่จะตั้งใจทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้นามาสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิชชา ชีวฤกษ์ และ วิโรจน์

เจษฎาลักษณ์ (2561: 65) ที่พบว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านความรักและปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

รวมถึง ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านความทุ่มเทสร้างผลงานที่ดีเลิศสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ อาจเป็นเพราะความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านความทุ่มเทสร้างผลงานที่ดีเลิศ มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการสำคัญต่าง ๆ ภายในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมุ่งมั่นทุ่มเทสร้างผลงานที่ดีเลิศนี้ จัดเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์องค์การที่มุ่งเน้นพัฒนาให้พนักงานเกิดการสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณค่า เกิดประโยชน์ต่อมนุษย์ และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม องค์การมักจะเน้นปลูกฝังพนักงานอยู่เสมอว่า ผลงานทุกชิ้นที่พนักงานผลิตออกมานั้นเป็นงานที่สำคัญตัวของพนักงาน และสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างมาก รวมถึงเป็นประโยชน์ต่อมนุษย์ ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมด้วย การมีพนักงานที่มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน เช่น ช่วยสนับสนุนองค์การ สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงาน สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์การ พฤติกรรมเหล่านี้เมื่อพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยองค์การไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Boyatzis, McKee and Goleman, 2002: 87) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาจิตร ประดิษฐ์เจริญ และ บังอร โสฬส (2560: 109-110) ที่พบว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านความทุ่มเทสร้างผลงานที่ดีเลิศสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ท้ายที่สุด ความสามารถในการฟื้นคืนได้ด้านการมีความทนทานทางอารมณ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ เนื่องมาจากพนักงานทำงานภายใต้บริบทองค์การที่มีวัฒนธรรมเป็นองค์การที่เป็นแบบญี่ปุ่นมีการทำงานภายใต้แรงกดดันสูง ซึ่งพนักงานที่จะทำงานในองค์การนี้ได้จะต้องสามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้ มีระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่ชัดเจน พนักงานจึงต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานขององค์การ เพื่อที่จะการเอาชนะปัญหาและความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร จุฬพัฒนกุล (2556: 115) ที่พบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนได้ด้านการมีความทนทานทางอารมณ์สามารถอธิบายแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เช่นกัน และงานวิจัยของ Paul, Bamel and Garg (2016: 309) ที่พบว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้ด้านการมีความทนทานทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยตรง

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านการระลึกถึงองค์การในทางบวก ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านความรักและปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้านความทุ่มเทสร้างผลงานที่ดีเลิศ และความสามารถในการฟื้นคืนได้ด้านการมีความทนทานทางอารมณ์สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ ดังนั้น องค์ความรู้นี้จึงเป็นประโยชน์ต่อองค์การในด้านการกำหนดกลยุทธ์ การกำหนดนโยบายและแผนการทำงานในอนาคต ลดความเสี่ยงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน ทำให้องค์การเกิดความได้เปรียบคู่แข่งในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จนนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestion)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ ดังต่อไปนี้

1.1 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์อาจนำเกณฑ์ความสามารถในการฟื้นคืนได้ด้านการมีความทนทานทางอารมณ์มาใช้ในการคัดเลือก โดยใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยา และคัดเลือกผู้ที่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้ด้านการมีความทนทานทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง รวมถึง อาจมีการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมในการฟื้นคืนได้ให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะด้านการมีความทนทานทางอารมณ์ อาจสร้างหลักสูตรพัฒนาให้พนักงานมีอารมณ์ที่มั่นคง สามารถทนกับความกดดันรูปแบบต่างๆ ได้ นอกจากนี้ อาจมีการประยุกต์ใช้หลักธรรมะในการทำงาน เช่น การฝึกสติ การควบคุมอารมณ์ เป็นต้น

1.2 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทอาจมีการประยุกต์เทคนิคการพัฒนาตนเองด้วยหลัก 4 Self (Self Awareness, Self Discipline, Self Improvement, Self Evaluation) มาใช้ในการพัฒนาการทำงานให้แก่พนักงาน เช่น การให้พนักงานรู้จักงานที่ทำ และกำหนดเป้าหมายของงานให้ชัดเจน การมีวินัยในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงงานที่ทำงานนำไปสู่การสร้างผลงานที่ดีเลิศ

1.3 บริษัทควรอบรมให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ สร้างบรรยากาศให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญของบริษัทแห่งนี้ และให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน รวมถึงดูแลสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการของพนักงานทุกคนให้ถูกต้องสมบูรณ์ ไม่ขาดตกบกพร่อง

1.4 บริษัทควรจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยกย่องพนักงานที่ประพฤติดีเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในขณะปฏิบัติงานในบริษัทหรือประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้สังคมเพื่อให้ผู้ร่วมงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ต่อผู้ร่วมงาน และบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ควรรับฟังปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงานโดยเปิดโอกาสให้มีการเสนอปัญหาที่แต่ละคนเผชิญ และหาพื้นที่ให้พนักงานแต่ละคนแสดงความคิดเห็นออกมา

1.5 บริษัทควรรักษานโยบายที่เกี่ยวข้องกับการให้พนักงานได้มีโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน โดยการวางเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักและอยากที่จะอยู่กับองค์กร นอกจากนี้ ควรให้พนักงานทุกระดับรับรู้ถึงความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ว่าจะเป็นเรื่องขอบเขตการทำงาน ค่าจ้างเงินเดือน การใช้กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ไม่มีการลำเอียง มีการอธิบายการขึ้นเงินเดือนกับผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม

2. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานและลักษณะงานที่แตกต่างออกไป เช่น ศึกษากลุ่มพนักงานในองค์กรภาครัฐ หรือธุรกิจประเภทอื่น เพื่อเป็นการศึกษาเปรียบเทียบว่าผลที่ได้มีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

2.2 งานวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มเติม เช่น จิตวิทยาเชิงบวก การมองโลกในแง่ดี ความเครียด ความพึงพอใจในงาน

ภาวะผู้นำที่แท้จริง และการปรับสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) เพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนาความสามารถในการฟื้นคืนได้ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2563). **เปลี่ยนร้ายกลายเป็นดี พลังสุขภาพจิต**. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: บริษัท ปิยอนด์ พับลิชชิง จำกัด.
- จุฑาจิตร ประดิษฐ์เจริญ และบังอร โสฬส. (2560). “บทบาทของอัตลักษณ์องค์กรและความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”. **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย**. 37(3): 109-128.
- ชญารัตน์ ทิพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ. (2556). “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น”. **FEU Academic Review**. 7(1): 7-22.
- ชาญวุฒิ วงศ์กาฬสินธุ์. (2556). **อิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดิเรก ทิพย์ประเสริฐ. (2558). **โมเดลความสัมพันธ์เชิงของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เบญจพร จุพัฒน์กุล. (2556). **อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2563). “ผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์ขึ้นทุนพุ่งอัตรากา 30%”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.prachachat.net/economy/news-884735> สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2563.
- พิบูล ทีปะปาล. (2550). **พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- รุ่ง โอชารส. (2559). “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการที่ 3 กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์”. **วารสารการพยาบาล การสาธารณสุข และการศึกษา**. 17(3): 58-68.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2563). “ศูนย์ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และคาดการณ์ทิศทางธุรกิจ”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://fti.or.th> สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2563.
- สมาคมอุตสาหกรรมพลาสติกไทย. (2563). “แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2564-2566: อุตสาหกรรมพลาสติก”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.tpia.org/index.php/plasticnews/news-flash/155-2564-2566> สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2563.

- สุพิชชา ชีวฤทธิ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”. **วารสารการจัดการมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**. 7(2): 64-73.
- Bass, B. M. & Avolio, B. J. (1993). **Improving organization effectiveness through transformation leadership**. Thousand Oaks: Sage.
- Boyatzis, R., McKee, A. & Goleman, D. (2002). “Reawakening your passion for work”. **Harvard Business Review**. 80(2): 86–94.
- Dubin, A. J. (2000). **Applying psychology: Individual organizational effectiveness**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Organ, D. W. & Bateman, T. S. (1991). **Organizational behavior**. 4th ed. Boston: Irwin, Inc.
- Paul, H., Bamel, U. K., & Garg, P. (2016). “Employee resilience and OCB: Mediating effects of organizational commitment”. **Vikalpa**. 41(4): 308-324.
- Savithri, J. & MaharayazhMozhi, S. (2019). “Effect of work passion on organizational citizenship behaviour.” **International Journal of Business and Management Invention**. 8(1): 6-10.
- Soper, D. (2004). “A-priori sample size calculator for multiple regression”. [Online]. Available: <https://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=1>. January 15, 2021.
- The Ken Blanchard Companies. (2009). “From engagement to work passion: A deeper understanding of the work passion framework”. [Online]. Available: http://www.kenblanchard.com/img/pub/Blanchard_From_Engagement_to_Work_Passion.pdf, March 20, 2019.
- Zigarmi, D., Dobie, H., & David, W. (2007). **Employee passion: The new role of engagement perspective**. London: The Ken Blanchard Company.



การวิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในประเทศไทยและต่างประเทศ

An analysis of service quality indicators for the airline business in Thailand and international context

วงศ์า เหล่าวรวิทย์¹ อัศวิน แสงพิกุล²
Vongsa Laovoravit, Aswin Sangpikul

บทคัดย่อ (Abstract)

ปัจจุบันมีงานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินหลายรูปแบบ อย่างไรก็ตาม หากมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าว จะช่วยให้นักวิชาการและผู้บริหารสายการบินมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งและชัดเจนขึ้นในเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน บทความวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) สำรวจงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในบริบทประเทศไทยและต่างประเทศ และ 2) เพื่อวิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินจากงานวิจัยที่ผ่านมาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในภาพรวม งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและสถิติเชิงพรรณนา (ความถี่และร้อยละ) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ในบริบทประเทศไทยนิยมใช้โมเดล SERVQUAL เป็นโมเดลหลักในการประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน ในขณะที่งานวิจัยของต่างประเทศมีทั้งที่ใช้โมเดล SERVQUAL และโมเดลอื่นๆ ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน อย่างไรก็ตาม หากวิเคราะห์ในเชิงลึกจะพบว่า โมเดลอื่นๆ ที่นักวิชาการต่างประเทศใช้นั้น จะมีองค์ประกอบหรือตัวชี้วัดที่พัฒนามาจากโมเดล SERVQUAL เพียงแต่นักวิชาการต่างประเทศได้เพิ่มเติมองค์ประกอบหรือตัวชี้วัดบางตัวที่สำคัญกับธุรกิจสายการบิน เพื่อให้มีความเหมาะสมในการประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินให้มากขึ้น องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการวิชาการและภาคธุรกิจสายการบิน

คำสำคัญ (keywords): คุณภาพการบริการ; ตัวชี้วัด; ธุรกิจสายการบิน; SERVQUAL

Received: 2022-05-25 Revised: 2022-05-31 Accepted: 2022-06-03

¹ อาจารย์ประจำวิทยาลัยด้านการพัฒนาและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Lecturer, College of Aviation Development and Training, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: vongsa.lao@dpu.ac.th

² ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Graduate Program of Tourism Management, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: aswin.sal@dpu.ac.th

Abstract

Nowadays, there are a number of studies examining airline service quality in various models. However, there should be a further study to examine this issue for a better understanding about it. This research's objectives, therefore, are to 1) explore past studies in regard to airline service quality in relation to Thailand and international contexts; and 2) to analyze the airline service quality indicators from past studies in order to obtain the in-depth knowledge and better understanding of such issues. This research collected the data from online databases and employed content and descriptive analyses (frequency and percentage) to analyze the data.

Based on the study, it was found that most Thai studies employed SERVQUAL model as the main model to measure airline service quality while international studies used both SERVQUAL and other models to measure airline service quality. However, the in-depth analysis revealed that other models being employed had the major components or indicators developed from the SERVQUAL. According to the findings, international researchers added or modified certain components or indicators which were important to the airline business in order to obtain an appropriate measurement for the airline service quality. The knowledge from this research will be beneficial to the academic community and airline business.

Keywords: service quality; indicators; airline business; SERVQUAL

บทนำ (Introduction)

ธุรกิจสายการบินเป็นหนึ่งในธุรกิจในการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ที่มีบทบาทสำคัญโดยให้บริการขนส่งทางอากาศแก่ผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยวจากสถานที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ธุรกิจสายการบินจึงเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ช่วยกระจายนักท่องเที่ยวออกไปสู่ภูมิภาคต่างๆของประเทศได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ปัจจุบัน ประเทศไทยมีสายการบินหลายสายที่เปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งสายการบินแบบต้นทุนต่ำ (low cost airlines) และสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (full-service airlines) ทำให้เกิดการแข่งขันกันค่อนข้างสูงในอุตสาหกรรมการบินของประเทศ (จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์, 2561: 125-154; วีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล, 2562: 64-73; ทักษิณา แสนเย็น และคณะ, 2564: 118-127)

หนึ่งในปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพของประกอบการธุรกิจสายการบินในการแข่งขันปัจจุบัน คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยใช้แนวคิดในเรื่องคุณภาพการบริการ หรือ service quality (Sangpikul, 2021: 1-12) ซึ่งแนวคิดดังกล่าว เป็นการประเมินคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการ โดยวัดจากความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ตัวพนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น (Wu & Ko, 2013: 218-244; Wu & Cheng, 2013: 13-22) โดยหลักของแนวคิดนี้ คือ หากลูกค้ารับรู้หรือรู้สึกว่

การบริการของผู้ประกอบการทำได้ดีกว่าที่ตนเองคาดหวังไว้ ผลลัพธ์ คือ แนวโน้มความพึงพอใจ โอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำ หรือการแนะนำบอกต่อ ในทางตรงกันข้าม หากลูกค้ารู้สึกว่าการบริการนั้นทำได้ไม่ดีเท่าที่ตนเองคาดหวังไว้ หรือไม่ตรงกับที่ตนเองคาดหวังไว้ ผลลัพธ์อาจจะเป็นแนวโน้มความไม่พึงพอใจ และการไม่กลับมาใช้บริการซ้ำ (Wu & Ko, 2013: 218-244; Wu & Cheng, 2013: 13-22) ด้วยเหตุนี้ ที่ผ่านมานี้ นักวิจัยทั้งชาวไทยและต่างประเทศจำนวนมากให้ความสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินเป็นจำนวนมาก เนื่องจากหัวข้อดังกล่าวมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจสายการบินให้ประสบความสำเร็จ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินจำนวนหลายเรื่อง ซึ่งส่วนใหญ่ นักวิจัยมักนิยมใช้โมเดล SERVQUAL เป็นหลักในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน ซึ่งโมเดลนี้ประกอบด้วยมิติคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (reliability) การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) การเอาใจใส่ดูแล (empathy) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (assurance) และความเป็นรูปธรรม (tangible) อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยอีกหลายเรื่องโดยเฉพาะงานวิจัยจากต่างประเทศที่ได้ศึกษาประเด็นคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินโดยใช้ตัวชี้วัดที่แตกต่างกันออกไป เช่น employees, flight patterns, availability หรือใช้โมเดลอื่นๆ เช่น interaction quality, physical quality, outcome quality เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อความเข้าใจที่ลึกซึ้งและความชัดเจนในตัวชี้วัดดังกล่าวในธุรกิจสายการบิน ผู้เขียนเห็นว่าควรมีการศึกษาวิเคราะห์เพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและความชัดเจนเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในภาพรวม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในอนาคตและการประยุกต์ใช้ในภาคธุรกิจสายการบินได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research objectives)

1. เพื่อสำรวจงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในประเทศไทยและต่างประเทศ
2. เพื่อวิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในประเทศไทยและต่างประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย
งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน (airline service quality) โดยเปรียบเทียบงานวิจัยที่ศึกษาในบริบทประเทศไทยกับต่างประเทศ เพื่อวิเคราะห์ความเหมือนและความแตกต่างของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน โดยเป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร และสำรวจบทความวิจัยฉบับเต็ม (full articles) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เผยแพร่ย้อนหลังในช่วงปี 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555-2564)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสำรวจข้อมูลขึ้นมา (survey form) จากการทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (วิริยา โพธิ์ขวาง และคณะ, 2562: 194-212; อัครวิน แสงพิกุล, 2564: 23-36) และได้ปรับปรุงเนื้อหาเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ทดลองใช้แบบสำรวจนี้กับงานวิจัยจำนวน 5 เรื่อง พบว่าแบบสำรวจนี้สามารถเก็บข้อมูลที่จำเป็นในการวิจัยได้ค่อนข้างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลสำคัญจากบทความวิจัย (article) เช่น ชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์การวิจัย ระเบียบวิธีการวิจัย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ โดยสืบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI – Thailand Citation Index) และ Google Scholar และใช้คำสำคัญในการสืบค้น เช่น คุณภาพการบริการ ในธุรกิจสายการบิน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) เพื่อวิเคราะห์และสรุปประเด็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน และใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อนำเสนอข้อมูลในรูปของความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัย (Research results)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนงานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบิน

ประเภทงานวิจัย	จำนวนงานวิจัย
งานวิจัยที่ศึกษาในบริบทประเทศไทย	21 (43%)
งานวิจัยที่ศึกษาในบริบทต่างประเทศ	28 (57%)
รวม	49 (100%)

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนงานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในภาพรวมมีทั้งสิ้น 49 เรื่อง โดยแบ่งเป็นงานวิจัยที่ศึกษาในบริบทประเทศไทยจำนวน 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 43 และงานวิจัยที่ศึกษาในต่างประเทศจำนวน 28 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 57

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนงานวิจัย จำแนกตามโมเดลที่ประยุกต์ใช้

ประเภทงานวิจัย	จำนวนงานวิจัยที่ใช้โมเดล SERVQUAL	จำนวนงานวิจัยที่ใช้โมเดลอื่น (โมเดลดัดแปลง)	รวม (49)
งานวิจัยที่ศึกษาในบริบทประเทศไทย	19 (96%)	1 (4%)	21 (100%)
งานวิจัยที่ศึกษาในบริบทต่างประเทศ	20 (72%)	8 (28%)	28 (100%)

จากตารางที่ 2 ในบริบทของงานวิจัยที่ศึกษาในประเทศไทย พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ จำนวน 19 เรื่อง (ร้อยละ 96) ใช้โมเดล SERVQUAL ในการวัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบิน ในขณะที่มีเพียง 1 เรื่อง (ร้อยละ 4) ที่ใช้โมเดลดัดแปลงเพื่อวัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบิน ในทำนองเดียวกัน สำหรับบริบทของงานวิจัยที่ศึกษาในต่างประเทศ พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ จำนวน 20 เรื่อง (ร้อยละ 72) ใช้โมเดล SERVQUAL ในขณะที่มีงานวิจัยจำนวน 8 เรื่อง (ร้อยละ 28) ที่ใช้โมเดลดัดแปลงเพื่อวัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบิน ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่า งานวิจัยของต่างประเทศมีการใช้ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินที่ดัดแปลงในสัดส่วนที่มากกว่างานวิจัยที่ศึกษาในประเทศไทย ซึ่งมีตัวชี้วัดอะไรบางอย่างที่แตกต่างกันออกไปจะนำเสนอในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินทั้งในบริบทประเทศไทยและต่างประเทศ

ผู้เขียน	ประเภทของสายการบินที่ศึกษา	ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการที่นำมาใช้
1. จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์ (2561: 125-154)	Low-cost airlines	reliability, assurance, empathy, responsiveness, tangible (โมเดล SERVQUAL)
2. สุภาวดี บุญญาลงกรณ์ (2559: 186-195)	Full-service airlines & low-cost airlines	reliability, assurance, empathy, responsiveness, tangible
3. ทักษิณา แสงเย็น และคณะ (2564: 118-127)	Full-service airlines	employees, tangible, responsiveness, reliability, flight patterns, availability, empathy (โมเดล SERVQUAL)
4. Choua et al. (2012: 117-128)	Full-service airlines	reliability, assurance, empathy, responsiveness, tangible, flight patterns (โมเดลดัดแปลง)
5. Hussain, Nasser, & Hussain (2015: 167-175)	Full-service airlines	reliability, responsiveness, assurance, tangible, security & safety, communication (โมเดลดัดแปลง)
6. Namukasa (2013: 520-532)	Full-service airlines	reliability, responsiveness, tangible, courtesy, language skills, timeliness (โมเดลดัดแปลง)

ผู้เขียน	ประเภทของสายการบินที่ศึกษา	ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการที่นำมาใช้
7. Wu & Cheng, C. (2013: 13-22)	Full-service airlines	interaction quality, physical environment quality, outcome quality, access quality (โมเดลอื่น)

ตารางที่ 3 ได้วิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินทั้งในบริบทงานวิจัยในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่า งานวิจัยลำดับที่ 1 และ 2 ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในประเทศไทย โดยใช้ 5 มิติของ SERVQUAL ที่คล้ายคลึงกัน ในขณะที่งานวิจัยลำดับที่ 3 ศึกษาในบริบทประเทศไทยเช่นกัน เพียงแต่ใช้บางมิติของ SERVQUAL ได้แก่ tangible, responsiveness, reliability, empathy และมีเพิ่มเติมมิติอื่นๆด้วยเข้ามาด้วย เช่น employees, flight patterns, availability, image ซึ่งอาจกล่าวได้เป็นโมเดลดัดแปลงเพื่อประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของงานวิจัยของต่างประเทศนั้น ตารางที่ 3 จะนำเสนอเฉพาะงานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินที่แตกต่างไปจาก 5 มิติของ โมเดล SERVQUAL หรืองานวิจัยที่ใช้โมเดลดัดแปลงอื่นๆ เช่น งานวิจัยลำดับที่ 4 ใช้ตัวชี้วัดทั้ง 5 มิติของ SERVQUAL และได้เพิ่มตัวชี้วัดอีก 1 ตัว คือ flight patterns ส่วนงานวิจัยลำดับที่ 5 และ 6 เช่นกัน ใช้ตัวชี้วัดที่เหมือน SERVQUAL เพียง 4 มิติ และเพิ่มเติมตัวชี้วัดอื่นๆ ได้แก่ security & safety, communication/language skills, courtesy, timeliness ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นเหล่านี้ อาจกล่าวได้ว่า งานวิจัยของต่างประเทศส่วนใหญ่จะใช้ตัวชี้วัดที่คล้ายคลึงกับงานวิจัยในลำดับที่ 4 – 6 ซึ่งอาจตีความได้นักวิจัยต่างประเทศยังคงให้ความสำคัญกับโมเดล SERVQUAL โดยยังคงเป็นโมเดลหลักในการประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบิน เพียงแต่อาจเพิ่มเติมตัวชี้วัดบางตัวเพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินได้อย่างเหมาะสมหรือให้สมบูรณ์มากขึ้น อย่างไรก็ตาม สำหรับงานวิจัยลำดับที่ 7 นักวิจัยได้ตั้งชื่อตัวชี้วัดที่แตกต่างจากงานวิจัยอื่น ได้แก่ interaction quality, physical environment quality, outcome quality, access quality แต่ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายละเอียดของตัวชี้วัดแต่ละตัวแล้ว จะพบว่า คุณลักษณะของคุณภาพการบริการที่ใช้วัด (service attribute) จะคล้ายคลึงกับคุณลักษณะของโมเดล SERVQUAL ทั้ง 5 มิติ ตัวอย่างเช่น interaction quality นักวิจัยจะวัดในแง่ของกิริยามารยาท ความอ่อนน้อมของพนักงาน และความรู้ความสามารถของพนักงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้คล้ายคลึงกับคุณลักษณะบางประการใน assurance ส่วน physical environment quality วัดในแง่ของอุปกรณ์หรือสิ่งของที่จับต้องได้ รวมทั้งความปลอดภัยและความสะอาด ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะคล้ายคลึงกับคุณลักษณะบางประการใน tangible และ assurance เช่นกัน สำหรับ outcome quality วัดในแง่ของการตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นคุณลักษณะหนึ่งของ responsiveness ส่วน access quality วัดในแง่ของความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอาจจะใกล้เคียงกับคุณลักษณะหนึ่งใน reliability ทั้งนี้ หากพิจารณางานวิจัยเรื่องที่ 7 อาจกล่าวตีความได้ว่า ผู้วิจัยอาจใช้โมเดลที่แตกต่างกันออกไปจาก SERVQUAL แต่แท้จริงแล้วภายใต้ตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการนั้น จะมีบางคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกันกับคุณลักษณะในโมเดล SERVQUAL ตามที่ยกตัวอย่างข้างต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยในเรื่องที่ 7 อาจใช้คุณลักษณะบางอย่างที่เพิ่มเติมขึ้นมา หรือไม่มีในโมเดล SERVQUAL เช่น ความสะดวกสบาย ทักษะการ

แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และความคุ้มค่า เป็นต้น เพื่อใช้ประเมินคุณภาพการบริการให้ลึกซึ้งมากขึ้น อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่า โมเดล SERVQUAL นั้นมีประโยชน์ในการประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินอย่างกว้างขวาง เพียงแต่อาจมีนักวิจัยบางท่านอาจดัดแปลงตัวชี้วัดเพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินมีความชัดเจนและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของผลการวิจัยในตารางที่ 4 จะวิเคราะห์คุณลักษณะที่ใช้วัดหรือประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในมุมมองที่มีรายละเอียดมากขึ้นจากตารางที่ 3 เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจสายการบินได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ตารางที่ 4 แสดงรายละเอียดของตัวชี้วัดและคุณลักษณะของคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน

ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ (indicators)	คุณลักษณะของคุณภาพการบริการ (attributes)	ข้อสังเกต
1. Reliability (including timeliness)	-การปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้อง/ความถูกต้องของข้อมูล -ความตรงต่อเวลา -การรักษาสัญญาที่ให้กับลูกค้า	-
2. Empathy	-ความเข้าใจลูกค้า/ความเห็นใจลูกค้า -การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	-
3. Assurance (including security & safety)	-ความสะอาด -กิริยามารยาท ความอ่อนน้อมของพนักงาน -ทักษะ ประสิทธิภาพ ความเชี่ยวชาญของพนักงาน -ความปลอดภัย	-
4. Responsiveness	-การตอบสนองต่อลูกค้า -การให้บริการที่รวดเร็ว -การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า	-
5. Tangible	-สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ -ความเป็นรูปธรรม -อุปกรณ์/เครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก	-
6. Flight patterns	-ตารางเวลาบินที่เหมาะสม -ระยะเวลาการรอต่อเครื่องที่เหมาะสม	-

ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ (indicators)	คุณลักษณะของคุณภาพการบริการ (attributes)	ข้อสังเกต
7. Availability	-ความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์/สิ่ง อำนวยความสะดวก	มีความคล้ายคลึงกับ tangible ที่เน้นด้าน ลักษณะทางกายภาพ
8. Communication (including language skills)	-การสื่อสาร -ทักษะการใช้ภาษา	-
9. Interaction quality	-กิริยามารยาทความอ่อนน้อมของพนักงาน -ทักษะ ประสิทธิภาพ ความรู้ของพนักงาน -การตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว -การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	บางคุณลักษณะคล้ายคลึง กับ assurance, responsiveness เช่น กิริยามารยาทความอ่อน น้อมของพนักงาน ความรู้ ของพนักงาน และ การ ตอบสนองลูกค้าอย่าง รวดเร็ว
10. Physical environment quality	-ความสะอาด -ความสะดวกสบาย -ความปลอดภัย -ลักษณะทางกายภาพ	บางคุณลักษณะคล้ายคลึง กับ assurance, tangible เช่น ความสะอาด และลักษณะ ทางกายภาพ
11. Outcome quality	-ความคุ้มค่า -ระยะเวลาการรับบริการ	-
12. Access quality	-ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง -ความสะดวกสบาย	บางคุณลักษณะคล้ายคลึง กับ reliability เช่น ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์รายละเอียดของตัวชี้วัดและคุณลักษณะของคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน โดยทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในบริบทประเทศไทยและต่างประเทศ สามารถแยกออกเป็น 12 ตัวชี้วัด(องค์ประกอบ) ซึ่งในแต่ละตัวชี้วัด จะแสดงคุณลักษณะของคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินไว้ด้วย เช่น ตัวชี้วัดข้อ 1 – 5 เป็นตัวชี้วัดที่มาจากโมเดล SERVQUAL เป็นหลัก ในขณะที่ตัวชี้วัดข้อ 6 – 12 เป็นตัวชี้วัดที่นักวิจัยได้เพิ่มเติมขึ้นมา เพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดข้อที่ 6 flight patterns ผู้บริหารสายการบินอาจนำมาประยุกต์ใช้เพื่อได้รับข้อมูลสะท้อน

กลับจากลูกค้าในประเด็นเรื่องเที่ยวบินได้ ส่วนตัวชี้วัดตัวอื่นๆ ผู้บริหารสายการบินอาจนำไปประยุกต์ใช้เพื่อรับข้อมูลสะท้อนกลับจากลูกค้าได้อย่างรอบด้านและเหมาะสมเช่นกัน หรือประยุกต์ใช้ตามจุดเน้นของธุรกิจ ทั้งนี้ ตารางที่ 4 ยังได้ตั้งข้อสังเกตเพื่อให้ทราบว่า ตัวชี้วัดบางตัวถึงแม้จะถูกตั้งชื่อไม่เหมือนในโมเดล SERVQUAL แต่คุณลักษณะของคุณภาพการบริการที่ใช้วัดนั้นมีความคล้ายคลึงกับโมเดล SERVQUAL เช่น ตัวชี้วัดข้อ 9 interaction quality หรือตัวชี้วัดข้อ 10 physical environment quality เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย (Research discussion)

เหตุผลที่นักวิจัยทั้งชาวไทยและต่างประเทศใช้ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินที่แตกต่างกันไปบ้าง อาจขยายความได้ว่า งานวิจัยบางเรื่องอาจใช้ตัวต้นแบบของโมเดล SERVQUAL ทั้งหมดในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน ซึ่งก็ให้คำตอบการวิจัยตามจุดมุ่งหมายของผู้วิจัย อย่างเช่น จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์ (2561: 125-154) และ สุภาวดี บุญญาลงกรณ์ (2559: 186-195) ใช้โมเดล SERVQUAL ในการหาคำตอบที่นักวิจัยกำหนดไว้ ในขณะที่งานวิจัยบางเรื่องอาจใช้ทั้งโมเดล SERVQUAL บางส่วนหรือส่วนใหญ่ และใช้ตัวชี้วัดตัวอื่นร่วมด้วยเพื่อหาคำตอบการวิจัยที่แตกต่างออกไป หรือเพื่อประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินให้มีความเฉพาะเจาะจงและความเหมาะสมกับลักษณะของการบริการในธุรกิจสายการบินมากยิ่งขึ้น อย่างเช่น Choua et al. (2012: 117-128) และ Hussain et al. (2015: 167-175) เหตุผลอาจเป็นเพราะว่าโมเดล SERVQUAL มักถูกนักวิชาการชาวตะวันตกวิจารณ์ถึงจุดอ่อนของโมเดลนี้ เช่น นักวิชาการบางท่านวิจารณ์โมเดล SERVQUAL ว่าถูกพัฒนาดังแต่แรกเริ่มจากการใช้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจด้านการเงินและการสื่อสาร (finance and telecom muniton services) ซึ่งไม่ใช่การบริการแบบในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นอัธยาศัยไมตรีและความอ่อนน้อมในการต้อนรับลูกค้า หรือที่เรียกว่า hospitality services (Olorunniwo, Hsu, & Udo, 2003: 57-72) ดังนั้น การวัดคุณภาพการบริการจึงไม่น่าจะเหมือนกันทั้งหมด รวมถึง นักวิชาการบางท่านวิจารณ์ว่า โมเดล SERVQUAL ขาดความเฉพาะเจาะจง (specific measurements) ที่จะใช้กับธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม อาจทำให้ไม่สามารถวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมหรือครบถ้วนสมบูรณ์ (Wu & Ko, 2013: 218-244) ด้วยเหตุผลเหล่านี้ จึงอาจทำให้นักวิจัยต่างประเทศจำนวนมากได้ดัดแปลงตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินในหลายลักษณะ โดยอาจเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่ไม่มีในโมเดลดั้งเดิม (SERVQUAL) เช่น flight pattern, outcome quality หรือ access quality เป็นต้น เพื่อให้นักวิจัยสามารถหาคำตอบการวิจัยได้ตามที่กำหนดไว้

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research knowledge)

1. งานวิจัยนี้ทำให้เข้าใจสาเหตุที่นักวิจัยชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมใช้โมเดล SERVQUAL ในการประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน เนื่องจากเป็นโมเดลที่มีประโยชน์ และสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางในอุตสาหกรรมบริการ รวมทั้งธุรกิจสายการบิน

2. งานวิจัยนี้ยังช่วยขยายความรู้ความเข้าใจในประเด็นความเหมือนและความแตกต่างของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน ทั้งโมเดล SERVQUAL โมเดลดัดแปลง และโมเดลอื่นๆ โดยวิเคราะห์ภาพรวมทั้งในบริบทงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

นักวิชาการและผู้บริหารสายการบิน อาจนำความรู้ที่ได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย หรือนโยบายของธุรกิจ เช่น สายการบินแบบ low cost ที่ไม่ได้ให้บริการเต็มรูปแบบและมีนโยบายของธุรกิจที่แตกต่างจากสายการบินแบบ full services อาจไม่ได้ให้ความสำคัญในทุกตัวชี้วัดหรือคุณลักษณะบางประการของคุณภาพการบริการ ในขณะที่สายการบินแบบ full services ที่เน้นความสะดวกสบายและการบริการที่ครบครัน อาจจำเป็นต้องประเมินคุณภาพการบริการเกือบทุกด้าน เพื่อให้ได้รับข้อมูลครบถ้วนจากลูกค้า ทั้งนี้ผลการวิจัยในตารางที่ 4 ได้วิเคราะห์ให้เห็นถึงตัวชี้วัดทั้ง 12 ตัวชี้วัด และรายละเอียดตัวอย่างการวัดคุณลักษณะของคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินในภาพรวมทั้งหมด โดยวิเคราะห์จากตัวต้นแบบ อย่างเช่น โมเดล SERVQUAL และตัวชี้วัดเพิ่มเติมอื่นๆ โดยนักวิชาการและผู้บริหารสายการบินสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินให้มีความเหมาะสมต่อไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

นักวิจัยอาจนำองค์ความรู้จากงานวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาเพิ่มเติมในงานวิจัยเชิงปริมาณเพื่อขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าในธุรกิจสายการบินต่อไป รวมทั้งอาจศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจประเภทต่างๆ เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนในการประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจแต่ละประเภทที่อาจไม่เหมือนกัน

เอกสารอ้างอิง (References)

- จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์. (2561). “ปัจจัยเชิงสาเหตุระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย”. *วารสารวิชาการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*. 14(2): 125-154.
- วิริยา โพธิ์ขวาง และคณะ. (2562). “การเตรียมรายงานวิจัยต้นฉบับและการประเมินคุณภาพงานวิจัยทางการพยาบาลและสาธารณสุข”. *วารสารวิทยาลัยบรมราชชนนี นครราชสีมา*. 25(2): 194-212.
- วีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล. (2562). ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสายการบิน. *วารสารวิชาการศรีปทุมชลบุรี*. 15(3): 64-73.
- ทักษิณา แสนเย็น และคณะ. (2564). “การประเมินคุณภาพการบริการของสายบินต่อผู้โดยสารสูงวัยในเส้นทางกรุงเทพฯ-ภูเก็ต”. *วารสารปรัชญาปริทรรศน์*. 26(1): 118-127.

- สุภาวดี บุญญาลงกรณ์. (2559). “กลยุทธ์การตลาดธุรกิจสายการบินโดยสารที่ส่งอิทธิพล ต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารชาวไทย กรณีศึกษา เปรียบเทียบสายการบินไทยสมายล์ และสายการบินราคาประหยัด”. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**. 2(1): 186-195.
- อัศวิน แสงพิกุล. (2564). “การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในบริบทประเทศไทยกับต่างประเทศ”. **วารสารการจัดการสมัยใหม่**. 19(2): 23-36.
- Choua, C., Liub, L., Huangc, S., Yihd, J., & Han, T. (2012). “An evaluation of airline service quality using the fuzzy weighted SERVQUAL method”. **Applied Soft Computing**. 11(1): 117–128.
- Hussain, R. Nasser, A. & Hussain, Y. (2015). “Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation”. **Journal of Air Transport Management**. 12(1): 167-175.
- Namukasa, J. (2013). “The influence of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty The case of Uganda airline industry”. **The TQM Journal**. 25(5): 520-532.
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K., & Udo, G.J. (2003). “Operationalizing the service quality construct: The case of the lodging industry”. **Services Marketing Quarterly**. 24(4): 57-76.
- Sangpikul, A. (2021). “Understanding the subjective and objective assessments of spa service quality through e-complaints in Thailand”. **Journal of Quality Assurance in Tourism & Hospitality**. Advance online publication. DOI: 10.1080/1528008X.2021.1891598
- Wu, H. C. & Ko, Y. J. (2013). “Assessment of service quality in the hotel industry”. **Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism**. 14(2): 218-244.
- Wu, H. & Cheng, C. (2013). “A hierarchical model of service quality in the airline industry”. **Journal of Hospitality & Tourism Management**. 20(1): 13-22.



แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก

The Motivation in the Performance of Employees of Chokethavorn Plastics Limited Partnership

ณรงค์ศักดิ์ พูลเงิน¹ สุณัฐชา กุณาศล² ภัทรภร จิระโชติอาภา³
Narongsak Pulngern, Sunatch Kunasol, Pattaraporn Jirachodapa

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้เป็นพนักงานในห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก จำนวน 95 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปัจจัยด้านจูง มีค่าเฉลี่ย 3.71 มากที่สุด และในด้านปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ย 3.64 น้อยที่สุด

ด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.78 มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 3.54 และในด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.43 น้อยที่สุด

ด้านปัจจัยด้านจูง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการทำงานและความมั่นคง มีค่าเฉลี่ย 4.10 มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน มีค่าเฉลี่ย 3.33 น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ผู้บริหารควรให้รางวัล สร้างการยอมรับนับถือ และพิจารณาค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับพนักงาน

คำสำคัญ (Keywords) : แรงจูงใจ; การปฏิบัติงาน; ห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก

Abstract

This research article aimed to study opinions of employees of Chokthavorn Plastics Limited Partnership, affecting the work motivation. The population used as employees in Chokthavon Plastics Limited Partnership amounted to 95 people by using questionnaires as a data analysis tool. The statistics used for data analysis were descriptive statistics consisting of frequency, percentage and standard deviation.

Received: 2022-05-26 Revised: 2022-05-31 Accepted: 2022-06-03

¹ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร Samutsakhon Community College. E-mail: Narongsak@smkcc.ac.th

² วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร Samutsakhon Community College. E-mail: Sunatcha@smkcc.ac.th

³ สถาบันเทคโนโลยีสุรนารี Suvannabhumi Institute of Technology. E-mail: pataraporn195@gmail.com

The study found that the incentive for performance of employees at Chokthavorn Plastics Limited Partnership overall with the average of 3.66 was at a high level. With consideration each side it was found that the support factor had an average of 3.71, followed by an average of 3.64

Incentives overall with the average of 3.64 was at a high level. With consideration of each aspect, it was found that the success in the work of the person had the mean of 3.78 the most; the nature of the work performed with the mean 3.74; the responsibility of the mean 3.73; the career advancement with an average of 3.54; and the respectfulness with the least at 3.43.

Support factor overall with the average of 3.71 was at a high level. With consideration of each aspect, it was found that the working conditions and stability were the mean of 4.10; the relationships with colleagues with an average of 3.80; the policy and administration with a mean of 3.60. And the salary and compensation has the lowest average of 3.33.

With suggestions from the study, administrators should give rewards, build respects, and merit the employees with compensation and benefits.

Keywords: Motivation; Performance; Chokethavorn Plastic Limited Partnership

บทนำ (Introduction)

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) มีค่าเป็นทรัพยากร ซึ่งหมายถึงมนุษย์เป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อสังคมเช่นเดียวกับทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ กล่าวคือ คนในหน่วยงาน หรือองค์การเป็นสิ่งมีค่า จึงเป็นการสมควรที่จะต้องทำนุบำรุงรักษาให้คนมีคุณค่าเหมาะสมกับองค์การให้นานเท่านาน เพราะความมีค่าของคนนั้นสามารถก่อให้เกิดผลผลิตต่อองค์การได้ก็เท่ากับเป็นหลักประกันที่จะทำให้องค์การอยู่รอด นอกจากความหมายของทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ยังหมายถึง แรงงาน ความรู้ ความคิด ความชำนาญของมนุษย์ ซึ่งเป็นเป็นสิ่งที่มีความค่าและให้ผลตอบแทนการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์จึงถือว่ามีความสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนให้กับองค์การ และทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สูงสุดจากสถานการณ์ในปัจจุบัน หลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ผู้ประกอบการหลายกิจการมีการปิดกิจการลง ปรับลดการทำงานของพนักงาน รวมถึงการลดจำนวนพนักงานลง จากสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีสภาพการแข่งขันสูงเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด องค์การและธุรกิจต่าง ๆ ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อรับมือกับความเสี่ยงและการแข่งขันของตลาดที่มีการแข่งขันสูง โดยการใช้ข้อมูลสื่อสาร เทคโนโลยี วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร การบริหารจัดการทั้งด้านคุณภาพและทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นความเต็มใจที่จะทำงานบางอย่าง โดยมีเงื่อนไขว่าการกระทำนั้นสามารถนำความพึงพอใจมาสู่บุคคลนั้นได้ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น (กรองแก้ว อยู่สุข, 2542: 71) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริเบิร์ก (Herzberg, 1959: 48-49) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เมื่อได้รับการตอบสนองก็ทำให้เกิดความพึงพอใจ และแสดงพฤติกรรมในทางบวก ถ้าได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและมีความเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความผูกพันต่อองค์การ และ

เต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป องค์กรก็จะได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของผล
การปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กรได้อีกด้วย

ห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก เป็นบริษัทที่ผลิตเกี่ยวกับถุงพลาสติกอุตสาหกรรมเป็น
อุตสาหกรรมที่ต้องดำเนินงานผลิตตลอด 24 ชั่วโมง จึงจัดเป็นประเภทอุตสาหกรรมหนักโดยเฉพาะพนักงานที่
ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ ถือว่าเป็นพนักงานที่มีคุณค่าขององค์กรและต้องการที่จะรักษา
ไว้ จึงต้องแสวงหากลยุทธ์การสร้างความแรงใจเพื่อผลักดันให้พนักงาน เกิดแรงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิด
ริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องแรงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชค
ถาวรพลาสติก เพื่อนำข้อมูลให้องค์กรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

เพื่อศึกษาระดับแรงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับแรงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้าง
หุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก ซึ่งได้ใช้ทฤษฎีของเฮร์เบอร์ก (Herzberg, 1959: 48-49) ในการสร้างกรอบ
แนวคิดและตัวแปรในการวิจัย

1.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ปัจจัยแรงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่
เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานและ
ความมั่นคง

1.3 ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานที่ปฏิบัติงานในห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก จำนวนทั้งหมด 95 คน

1.4 ขอบเขตด้านเวลา

ใช้เวลา 6 เดือน ระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ.2563 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ.2564

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยเป็น แบบสอบถาม จำนวน 95 คน
แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นสอบถามสำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ
ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก คือ 1) ด้านปัจจัยจูงใจ และ 2) ด้านปัจจัยค้ำจุน

แบบสอบถามในการวัดระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก โดยใช้มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าดังนี้ (Likert Rensis, 1967: 90-95)

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5
มาก	มีค่าเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1

ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น จะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับ
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก จำนวน 95 คน โดยพนักงานคนไทยจะทำแบบสอบถามด้วยตนเอง และพนักงานสัญชาติพม่าและลาวจะอธิบายเป็นกลุ่มประมาณ 5 – 10 คน โดยผู้วิจัยจะอ่านแบบสอบถามและอธิบายให้พนักงานฟังก่อนตอบแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยมือ โดยอาศัยคู่มือลงรหัส ที่ได้เตรียมไว้แล้วหลังจากนั้นจึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ในการบรรยายลักษณะทั่วไป ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ในการบรรยายลักษณะทั่วไป ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มประเด็นสำคัญ

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 95 คน พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.37 มีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.68 มีสัญชาติพม่า คิดเป็นร้อยละ 43.16 มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย (ม.6) คิดเป็นร้อยละ 78.95 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.32

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ย 3.71 มากที่สุด และรองลงมาด้านปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ย 3.64 และเมื่อพิจารณาแยกรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.78 มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 3.54 และด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.43 น้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกรายละเอียดย่อยของแต่ละด้าน พบว่า

2.1.1 ด้านการสำเร็จในการทำงานของบุคคล โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.78 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.87 มากที่สุด รองลงมา คือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.75 และท่านมีความสามารถในการจัดการงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.71 น้อยที่สุด

2.1.2 ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ท่านเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ย 3.49 มากที่สุด รองลงมา คือ ผลงานของท่านได้รับการยกย่องจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.46 และท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.34 น้อยที่สุด

2.1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.74 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของท่านไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.83 มากที่สุด รองลงมา คือ งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมตามความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.71 และท่านได้ใช้ความรู้และความสามารถของท่านได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 3.69 น้อยที่สุด

2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านทราบและเข้าใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.84 มากที่สุด รองลงมา คือ ท่านได้รับความรับผิดชอบและอำนาจความรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และ ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.61 น้อยที่สุด

2.1.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.54 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชานับสนุน เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 3.77 มากที่สุด รองลงมา คือ องค์กรของท่านพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งและขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.57 และ ท่านได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้กับงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.28 น้อยที่สุด

2.2 ด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการทำงานและความมั่นคง มีค่าเฉลี่ย 4.10 มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 3.60 และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน มีค่าเฉลี่ย 3.33 น้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกรายละเอียดย่อยของแต่ละด้าน พบว่า

2.2.1 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.36 มากที่สุด รองลงมา คือ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.34 และค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น ค่าล่วงเวลา ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.31 น้อยที่สุด

2.2.2 ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.85 มากที่สุด รองลงมา คือ หัวหน้าของท่านมีความสามารถในการบริหาร มีภาวะผู้นำและการตัดสินใจที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.59 และความพนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.37 น้อยที่สุด

2.2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.95 มากที่สุด รองลงมา คือ หัวหน้าของท่านให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.79 และเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.65 น้อยที่สุด

2.2.4 ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานมีความมั่นคงและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.20 มากที่สุด รองลงมา คือ ท่านมีความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานได้อย่างยาวนาน มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.06 และท่านคิดว่าองค์กรมีความปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.05 น้อยที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคดาวพลาสติกมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านปัจจัยจูงใจ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคดาวพลาสติก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์กรให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงาน การมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้าของหน้าที่งานที่องค์กรมีให้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติ บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะมหาวิทยาลัยมีการแบ่งสายงานบุคลากรไว้อย่างชัดเจน มีการวางแผนงานไว้อย่างเป็นระบบ ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เสนอแนะ ผลงานของพนักงานได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้นและส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาตนเอง ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์กรได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บังคับบัญชา มอบหมายงานกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงานให้ความไว้วางใจและให้อำนาจในการตัดสินใจ จนทำให้เกิดความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้

เพราะผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ มีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งและการขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม หากองค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานได้เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงาน อาจทำให้พนักงานได้รับโอกาสในการก้าวหน้าไปตำแหน่งที่สูงขึ้น

2. ด้านปัจจัยค้ำจุน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดโชคถาวรพลาสติก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์กรให้ความสำคัญกับปัจจัยภายใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารขององค์กร แต่คำตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับยังไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามความเห็นของพนักงาน เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมที่อยู่ในประเภทเดียวกันมีลักษณะงานเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุชา เชิดชู (2556) ได้วิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับน้อย เนื่องมาจากเงินเดือนที่ข้าราชการได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและตำแหน่งที่รับผิดชอบ และสวัสดิการที่ได้ไม่เพียงพอ โบนัสที่ได้รับไม่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ และเงินเดือนไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ส่วนในด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์กรมีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการบริหาร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่ทางบริษัทเป็นผู้กำหนดให้พนักงานได้ปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก พนักงานสามารถปฏิบัติงานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือ ให้คำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง แรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริษัทได้มีการสนับสนุน เรื่องการอำนวยความสะดวกใน เครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงาน และป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานผลิตมามีคุณภาพ และมีปริมาณที่เพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลต่อความมั่นคงแก่พนักงานและองค์กร ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างยาวนานต่อไป

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษา ทบทวนวรรณกรรม และผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการวิจัย ดังนี้

1. ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำไปกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้
2. ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับการสร้างมีส่วนร่วมและการยอมรับนับถือกันในองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน และการรักษาพนักงานมีความผูกพันและรักองค์กร นอกจากผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งสามารถนำไปสร้างรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ด้านปัจจัยจูงใจ ผู้บริหารควรยกย่องชมเชยพนักงานที่มีผลงาน หรือมีรางวัลตอบแทน เพื่อให้เกิดการยอมรับนับถือกันในองค์กร รวมถึงการยอมรับความคิดเห็นต่าง ๆ ถือเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

1.2 ด้านปัจจัยค่าจ้าง ผู้บริหาร ควรมีนโยบายให้กำหนดเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถ และลักษณะของงาน รวมถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่น เช่น ค่าล่วงเวลา ค่ากะ เบี้ยขยัน และโบนัส พนักงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงานในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างยาวนาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานเพื่อนำมาปรับใช้กับนโยบายในการบริหาร เพื่อส่งผลกระทบต่องานที่ปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเรื่องความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานด้านการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคลให้มีประสิทธิภาพต่อพนักงานมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2542). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติกา ระโส. (2555). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. รายงานวิจัย**. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- บุษบา เชิดชู. (2556). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ หล่ง จังหวัดจันทบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Frederick, Herzberg et al. (1959). **The motivation of work**. New York: John Wiley & Sons.
- Likert, Rensis. (1967). **The Method of Constructing and Attitude Scale, Reading in Attitude Theory and Measurement**. Fishbein, Martin, Ed. New York: Wiley & Son.

แนวทางการเสริมพลังให้กับคนคัดขยะที่หลุมฝังกลบเพื่อขับเคลื่อนแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน
กรณีศึกษา: ศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

The Guidelines for Empowering Waste Pickers at Landfills to Drive Circular
Economy Concept: Case study at Waste Disposal Center, Nonthaburi
Provincial Administrative Organization

จิราภรณ์ จันทรัมย์¹ อุ๋นเรื่อน เล็กน้อย²
Jiraporn Chanyaem, Unruan Leknoi

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิถีชีวิตและการเก็บขยะพลาสติกของคนเก็บของเก่าในพื้นที่ศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้คนเก็บของเก่าเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจหมุนเวียนโดยคนเก็บของเก่าในศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วม ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการและกลุ่มคนเก็บของเก่าขายภายในศูนย์กำจัดมูลฝอย ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มคนเก็บของเก่าขายมีวิถีชีวิตในการทำงานเริ่มทำงานในบ่อขยะตั้งแต่เช้าและเลิกงานช่วงเย็น การใช้ชีวิตส่วนใหญ่อยู่ภายในบ่อขยะทั้งพักผ่อน รับประทานอาหาร คัดแยกขยะโดยจะมีเพิงเล็ก ๆ ไว้หลบแดดหลบฝน ด้านคุณภาพชีวิตถือเป็นกลุ่มที่ขาดโอกาสทางสังคมในด้านการศึกษา สวัสดิการและขาดโอกาสการได้รับคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐานการทำงานแบบเดิมในทุก ๆ วัน คัดแยกขยะตามความเข้าใจโดยคัดแยกตามลักษณะของพลาสติกทำให้เสียโอกาสการสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้นการส่งเสริมสนับสนุนด้านองค์ความรู้จึงจำเป็นให้มีการยกระดับอาชีพเป็นนักรีไซเคิลระดับมืออาชีพที่เป็นแรงงานสำคัญให้เกิดการสร้างแผนงานการดำเนินงานการจัดการขยะพลาสติกภายในศูนย์กำจัดมูลฝอยเพื่อสร้างรายได้ให้แก่กลุ่มนักรีไซเคิลและการสร้างรายได้จากการจัดการขยะพลาสติกในกระบวนการแปรรูปขยะพลาสติกและลดปริมาณขยะพลาสติกและพื้นที่ฝังกลบขยะมูลฝอยได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ (Keywords): การเสริมพลัง; คนคัดขยะ; แนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน

Abstract

The objectives of this research are: to study the local waste pickers' way of life and how they select plastic wastes at Waste Disposal Center, Nonthaburi Provincial Administrative Organization, and to make suggestions on improving their quality of life through a circular economy promotion. A qualitative research was used by collecting data from in-depth

Received: 2022-06-07 Revised: 2022-06-16 Accepted: 2022-06-17

¹ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Master of art, Chulalongkorn University. E-mail: chompuchp@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Assistant Professor, Social Research Institute, Chulalongkorn University . E-mail: unruan.t@chula.ac.th

interviews and non-participant observations. The interviewees were operational officers from Resources and Environment Division, Nonthaburi Provincial Administrative Organization, and a group of people collecting antiques for sale. The results showed that the group of people collecting waste for sale started working at the waste landfill sites in the morning and finished their work in the evening. They spent the daily life there: resting, having meal, and sorting garbage. They had small sheds, protecting them from the sun and rain. In terms of quality of life, the waste pickers were lacking of education opportunities, welfare access, and basic life supports. They were working in the same way every day by sorting wastes into the types of plastics. Also, they did not have some necessary knowledge to increase their income. There is still a small number of business developments related to circular economy in the area due to limited resources and knowledge. Therefore, the action plan is to develop the waste pickers' recycling skills with professional standard, so that they become on-site professional recyclers. This action plan from the solid waste disposal center is to increase income for recyclers, and to gain more income from plastic waste management by the transforming process, while also reducing the amount of plastic waste and limited landfill.

Keywords: Empowerment; Waste picker; Circular Economy

บทนำ (Introduction)

ขยะถือเป็นปัญหาที่หลายฝ่ายต้องร่วมกันจัดการอย่างเร่งด่วน จากรายงานกรมควบคุมมลพิษ พบว่าประเทศไทยสร้างขยะมากกว่าปีละ 27 ล้านตัน แม้สัดส่วนการนำมาใช้ประโยชน์ในช่วงหลังจะเพิ่มขึ้นจากปี 2559 จำนวน 5.81 ล้านตัน เป็น 11.93 ล้านตัน ในปี 2563 แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ได้รับการกำจัดไม่ถูกต้อง (กรมควบคุมมลพิษ, 2564) นโยบายการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ.2561-2573 ภาคเอกชนเริ่มแผนการดำเนินงานขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) รัฐบาลโดยกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินมาตรการตาม Roadmap การจัดการขยะพลาสติก พ.ศ. 2561 – 2573 โดยยกเลิกพลาสติกใช้แล้วทิ้งซึ่งรวมถึงถุงพลาสติกหูหิ้วนับตั้งแต่ต้นปี 2563 เป็นต้นมา และมุ่งลดขยะพลาสติกลงร้อยละ 30 ภายในสิ้นปี 2563 นี้ แต่การแพร่ระบาดของ Covid-19 พลิกผันสถานการณ์ขยะพลาสติกในประเทศไทย (สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย, 2563) ปริมาณขยะพลาสติกเพิ่มขึ้นจาก 2,120 ตันต่อวันในปี 2562 เป็น 3,440 ตันต่อวัน ระหว่างเดือนมกราคม - เมษายน 2563 เฉพาะเดือนเมษายนอย่างเดียว การเพิ่มขึ้นของขยะพลาสติกคิดเป็นเกือบร้อยละ 62 ในสถานการณ์เช่นนี้ขยะพลาสติกจึงล้นและเกิดการกำจัดอย่างไม่ถูกต้องมากขึ้น

วิถีชีวิตคนเก็บขยะทั่วโลกในการทำงานคนกลุ่มนี้จะรวบรวม คัดแยกขยะที่สามารถรีไซเคิล นำขยะเหล่านี้ให้กับพ่อค้าคนกลางหรืออุตสาหกรรมรีไซเคิล คนกลุ่มนี้คือผู้รวบรวมขยะรีไซเคิลหรือนักรีไซเคิลอย่างไม่เป็นทางการ (Zapata & Campos, 2018) ในการส่งเสริมสวัสดิการส่วนใหญ่ไม่มีสิทธิ์เข้าถึงการคุ้มครองทางสังคมใดๆ ที่รัฐให้การสนับสนุนบางครั้งต้องเสี่ยงภัยและเสี่ยงเพื่อให้ได้มาซึ่งวัสดุอันมีค่า คนเก็บขยะมีค่าตอบแทนต่ำที่สุดในห่วงโซ่การรีไซเคิล และมักเผชิญกับการตีตราทางสังคม

การหาผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ โดยทำงานภายใต้สภาวะที่ไม่ปลอดภัยในตลาดที่เสียเปรียบ คนเก็บขยะในประเทศไทยก็เป็นไปในทิศทางกับกลุ่มคนเก็บขยะทั่วโลกที่หารายได้เลี้ยงปากท้องจากกองขยะกลุ่ม

คนเหล่านี้มีวิถีชีวิตที่ต้องดำเนินชีวิตอยู่กับขยะทั้งวันไม่ว่าจะกิน นอน หรือพักผ่อนในยามเหนื่อยล้าพวกเขามีบ่อขยะเป็นบ้านหลังที่สองก็ว่าได้ การดำเนินชีวิตในแต่ละวันจะต้องไปถึงที่บ่อขยะตั้งแต่เช้ามืดเพื่อให้ทันรถขยะเที่ยวแรกเข้ามาเทขยะในบ่อฝังกลบ กลุ่มผู้มีอาชีพเก็บขยะและค้าขยะมักเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคม การศึกษา ฐานะยากจน และอาศัยอยู่ในชุมชนแออัด ขาดการจ้างงานจึงเป็นแรงผลักดันให้คนกลุ่มนี้ต้องดิ้นรนพยายามดำรงชีพและประกอบอาชีพด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ขยะจึงเป็นทรัพยากรที่มีค่านำมาเป็นรายได้ในการดำเนินชีวิตสามารถพึ่งตนเองได้ ความต้องการของคนเก็บขยะต้องการมากที่สุด คือ เรื่องสุขภาพต้องการให้ภาครัฐเข้ามาดูแลในเรื่องสวัสดิการด้านสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การฉีดวัคซีนป้องกันบาดทะยัก อาชีพคนเก็บขยะมีความเสี่ยงด้านสุขภาพ นอกจากนี้ ความต้องการในการให้ภาครัฐเข้ามาสนับสนุนด้านสวัสดิการให้กับผู้ประกอบการอาชีพเก็บขยะก็เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการเสริมพลังการทำงานที่จะสร้างฐานความมั่นคงทางอาชีพและเป็นแรงผลักดันให้กลุ่มอาชีพเก็บขยะ (พรศิริ ภาพภัยแก้วสิน และปิ่นวดี ศรีสุพรรณ, 2563: 361-390)

ภายใต้โมเดลเศรษฐกิจ BCG เป็นทฤษฎีใหม่ในการพัฒนาประเทศควบคู่กับไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นทฤษฎีเศรษฐกิจใหม่ ประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ Bio – Circular – Green Economy หรือ เศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียว นอกจากจะตอบโจทย์การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ของสหประชาชาติแล้ว ยังสอดคล้องหลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” ของในหลวง รัชกาลที่ 9 ที่เป็นพื้นฐานของสังคมไทย ภายใต้แนวคิด BCG มีการส่งเสริมเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular economy) เป็นนวัตกรรมในการจัดการขยะ ซึ่งเป็นแนวคิดเรื่องการไหลของทรัพยากรหมุนเวียนเป็นหัวใจสำคัญของงานของคนเก็บขยะทั่วโลกเนื่องจากการทำงานอย่างอิสระหรือเป็นกลุ่ม รวบรวม คัดแยกขยะที่จำนวนมากเพื่อการดำรงชีพ ความคิดริเริ่มระดับรากหญ้าเหล่านี้เป็นสะสมความรู้อันมีค่าและนำเสนอมุมมองที่เป็นนวัตกรรมในการจัดการขยะ หากการประกอบอาชีพของกลุ่มคนเหล่านี้แทบจะไม่ได้มีการยอมรับว่าเป็นการผลักดันของเศรษฐกิจหมุนเวียน และผลตอบแทนที่ได้ก็มีราคาต่ำซึ่งตรงข้ามกับสภาพการทำงานและสภาพความเป็นอยู่ที่ไม่ปลอดภัย แต่คนเก็บขยะถือเป็นกลุ่มคนที่มีประสิทธิภาพในการจัดการขยะตามประเภทต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี แนวคิด Circular Economy ที่โดดเด่นมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ด้านความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศเป็นหลัก แต่ขาดความสนใจในด้านความยั่งยืนทางสังคมและการ คนเก็บขยะทั่วโลกสามารถคัดแยกขยะตามประเภทต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่กระดาษและกระดาษแข็ง พลาสติก โลหะ แก้ว เป็นต้น จึงทำให้เห็นว่าคนเก็บของเก่ามีทักษะที่สำคัญในเรื่องการคัดแยกขยะ ที่สามารถนำไปใช้ต่อยอดและเป็นประโยชน์ได้ ซึ่งทักษะดังกล่าวเป็นกลไกที่สำคัญอย่างหนึ่งในระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy)

คุณภาพชีวิต หมายถึง ระดับความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมและระดับความพึงพอใจในความต้องการส่วนหนึ่งของมนุษย์องค์กร (UNESCO, 1993) คุณภาพชีวิต มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบันเพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นต้นทุนทางสังคมที่สำคัญปัจจุบันมนุษย์ส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อให้ได้เงินมาตอบสนองความต้องการความจำเป็นขั้นพื้นฐานของชีวิต (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547: 17-22) คุณภาพชีวิตเป็นกลไกสำคัญส่วนหนึ่งต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ซึ่งอยู่ภายใต้ที่เจริญเติบโตที่สามารถหาเลี้ยงชีพตนเองได้ ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นส่งผลถึงประเทศเจริญก้าวหน้าทั้งด้านการเมืองเศรษฐกิจสังคมหากทรัพยากรมนุษย์รู้สึกไม่มีความสุข ไม่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี อาจส่งผลกระทบให้เกิดอาชญากรรม ความรุนแรงของสังคม ความยากจนที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น เพิ่มโอกาสในการสร้างอาชีพเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ให้กับอาชีพคนเก็บขยะ ผู้วิจัยมองเห็นความสำคัญของคนเก็บขยะในฐานะนักรั้วไซเคิลมีอาชีพควรได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากว่าแต่ก่อนจึงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการเสริมพลังให้กับคนเก็บขยะเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ ที่ส่งเสริมแรงใจในการเข้าสู่ระบบการพัฒนาให้คนเก็บขยะมีชีวิตที่ดีกว่าเดิม การส่งเสริมพลังจึงเป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งต่อการขับเคลื่อนกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยการได้รับการเสริมสร้างความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการสนับสนุนจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมีการสนับสนุนในเรื่องทรัพยากรข้อมูลข่าวสารสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การเสริมพลังอำนาจระดับบุคคลของกลุ่มนักรั้วไซเคิลจึงจำเป็นต่อการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถที่จะจัดการให้เกิดการกระทำ การสนับสนุนทางสังคมซึ่งส่งอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในระดับกว้าง ทำให้เกิดความเสมอภาคในการเข้าถึงทรัพยากร

พื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีเป็นหน่วยงานหลักในการดูแลพื้นที่บ่อกำจัดขยะไทรน้อย พื้นที่บ่อกำจัดมูลฝอยมีเนื้อที่ถึง 614 ไร่ ซึ่งเป็นบ่อฝังกลบขยะของนนทบุรีขนาดใหญ่เนื่องจากเป็นศูนย์รวมการจัดการขยะของจังหวัดนนทบุรีทั้งหมด โดยการกำจัดขยะมูลฝอยเป็นในรูปแบบระบบฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล ปริมาณขยะมูลฝอยที่เข้าสู่ระบบกำจัดขยะมูลฝอยรวม 1,231 ตันต่อวัน (กรมควบคุมมลพิษ, 2559) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิถีชีวิตของผู้ประกอบอาชีพเก็บขยะไทรน้อย มีการดำเนินชีวิตเพื่อศึกษาการทำงานวิถีชีวิตของคนเก็บขยะในด้านการจัดการขยะพลาสติกของคนเก็บขยะในพื้นที่ศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี และจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมพลังให้แก่คนเก็บขยะในศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ตำบลคลองขวาง อำเภอกำแพงไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการร่วมขับเคลื่อนแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาวิถีชีวิตและการเก็บขยะพลาสติกของคนเก็บของเก่าในพื้นที่ศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ตำบลคลองขวาง อำเภอกำแพงไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้คนเก็บของเก่าเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจหมุนเวียนโดยคนเก็บของเก่าในศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพสนใจจากจุดเริ่มต้นการทำงานของคนเก็บขยะในการจัดการขยะพลาสติกสู่กระบวนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจหมุนเวียน(Circular economy) ของคนประกอบอาชีพเก็บขยะในพื้นที่ศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ตำบลคลองขวาง อำเภอกำแพงไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี กลุ่มประชากรวิธีเลือกกลุ่มเป้าหมายการให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงทั้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการกองทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำนวน 1 ท่าน ผู้ประกอบอาชีพเก็บขยะภายในศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำนวน 5 ท่าน ซึ่งแบ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์มานาน มากกว่า 5 ปี 3 ท่าน และต่ำกว่า 5 ปี 2 ท่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเฉพาะสมาชิกที่ประกอบอาชีพเก็บขยะในพื้นที่บ่อกำจัดขยะไทรน้อย โดยการสัมภาษณ์มีแนวคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เตรียมไปก่อนล่วงหน้า และอาจปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ เพื่อลดผลกระทบทางจิตใจ และความเหมาะสมตามสถานการณ์ อุปกรณ์สำหรับจดบันทึก สมุดบันทึกซึ่งผู้ศึกษาใช้จดคำถามและประเด็นสำคัญ กล้องถ่ายภาพเพื่อบันทึกภาพภายในพื้นที่บ่อกำจัดขยะและไม่ถ่ายภาพบุคคลที่ให้ข้อมูลเชิงลึก การบันทึกภาพซึ่งจะขออนุญาตจากเจ้าหน้าที่ก่อนการบันทึกภาพทุกครั้งและอุปกรณ์บันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ซึ่งผู้ศึกษาต้องขออนุญาตก่อนสัมภาษณ์ทุกครั้ง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ต้องเป็นประเด็นเดียวกัน รวมทั้งใช้วิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมควบคู่กับการสอบถามข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำข้อมูลจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาจำแนกเพื่อจัดหมวดหมู่ตามประเด็นที่ศึกษา ทำการเชื่อมโยงเนื้อหาแต่ละส่วนเข้าด้วยกัน เพื่อหาข้อสรุปทั้งในภาพรวมและส่วนย่อยของข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น หากพบว่าข้อมูลที่ยู่วิจัยได้มายังขาดความชัดเจน หรือไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจะกลับไปสัมภาษณ์ซ้ำในประเด็นเดิม เพื่อให้ได้ความสมบูรณ์ของข้อมูลโดยสรุปประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

4.1 การสัมภาษณ์ข้อมูลเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ กองทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี แนวปฏิบัติระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง การจัดการขยะมูลฝอยภายในศูนย์กำจัดมูลฝอยและการส่งเสริมยกระดับอาชีพคนเก็บขยะ ภายในศูนย์กำจัดมูลฝอย

4.2 การศึกษาวิถีชีวิตคนเก็บของเก่า ภายในศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีในด้านวิถีชีวิตการทำงาน วิถีชีวิตความเป็นอยู่และการสร้างคุณค่าทางจิตใจ

4.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมพลังให้กับคนเก็บของเก่าศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

จากนั้นผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ในรูปแบบของการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) จำแนกประเด็นเนื้อหาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาวถีชีวิตคนเก็บขยะ ผลการวิจัย พบว่า วิถีชีวิตของคนเก็บของเก่าที่ต้องดำเนินชีวิตอยู่กับขยะทั้งวันไม่ว่าจะกิน นอน หรือพักผ่อนระหว่างการทำงาน การดำเนินชีวิตในแต่ละวันจะต้องไปถึงที่บ่อขยะตั้งแต่เช้าตรู่เพื่อให้ทันรถขยะเข้ามาเทขยะในบ่อฝังกลบ อาชีพเก็บของเก่ามักเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคม การศึกษา ฐานะยากจน อาศัยอยู่ในห้องเช่า การเริ่มทำงานและเลิกงานอย่างไม่เป็นเวลาทำให้การพักผ่อนของร่างกายไม่เพียงพอทั้งยังเกิดความเครียดสะสม การเปลี่ยนอาชีพถือเป็นจุดเปลี่ยนของชีวิตการขาดโอกาสจากสังคมทำให้บ่อขยะเป็นแหล่งสร้างรายได้ที่คนกลุ่มนี้ไม่ต้องลงทุนเพียงมีความพร้อมและยอมรับกลิ่นที่เกิดจากขยะมูลฝอยการเก็บขยะที่สร้างมูลค่าสามารถสร้างรายได้ในแต่ละวันมากกว่าค่าแรงขั้นต่ำของอาชีพก่อสร้าง กลุ่มคนเก็บของเก่าจึงเลือกยึดอาชีพนี้สาเหตุหนึ่งอาชีพนี้เป็นอาชีพที่อิสระสามารถเลือกเวลาเริ่มทำ

งานและเลือกเวลาเลิกงานได้ตามใจการหาขยะที่สร้างรายได้ขึ้นอยู่กับความขยัน ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่ต้องเคร่งเครียดและใช้แรงกายมากเกินกำลัง ทั้งนี้จากปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นทำให้กลุ่มคนเก็บของเก่าสามารถสร้างรายได้ที่มากกว่าการเป็นกรรมกรเสียด้วยซ้ำ ความมีอิสระในการทำงานจึงส่งผลต่อผลกระทบด้านความเครียดไปได้ในระดับหนึ่งและยังสร้างรายได้ให้ตนเองและครอบครัว

ด้านคุณภาพชีวิตถือว่าคุณภาพชีวิตด้านร่างกายของคนเก็บของเก่าในด้านปัจจัยสี่ทุกคนต่างไม่ขัดสน เพราะทุกคนไม่มีหนี้ ไม่มีพอกิน อยู่อย่างสมถะ ด้านที่อยู่อาศัยทั้งหมดเป็นบ้านเช่าบางคนก็อยู่ครอบครัวเดียว บางคนก็หารบ้านเช่าอยู่หลายครอบครัวเพื่อลดค่าใช้จ่ายและจากบ้านพักมายังสถานที่ทำงานส่วนใหญ่จะอยู่ใกล้บริเวณหลุมฝังกลบ เพื่อความสะดวกในการเดินทางและประหยัดค่าใช้จ่าย สุขภาพอนามัยส่วนมากเวลาเจ็บป่วยจะไม่ค่อยได้ไปหาหมอเพราะไม่มีสิทธิ์บัตรทองและหายากินเองแต่ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีมีการจัดเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาตรวจสุขภาพประจำปีเป็นประจำ ชีวิตด้านอารมณ์ ความคิด จิตใจ ในการพักผ่อนหย่อนใจที่มีคุณภาพประโยชน์ความนิยมชมชอบส่วนมากคนเก็บของเก่าภายในบ่อขยะ มักจะชอบดูโทรทัศน์ ฟังเพลง ร้องเพลง เพื่อความบันเทิงและพักผ่อนกายใจถึงจะไม่บ่อยก็ตามแต่ก็ถือว่าเป็นการพักผ่อนหย่อนใจสร้างความสุขให้ตนเองในขณะหนึ่งได้ผ่อนคลายเพราะคนเก็บขยะไม่สามารถออกไปพักผ่อนตามต่างจังหวัดหรือค้างคืนได้เนื่องจากต้องทำงานในวันรุ่งขึ้นค่าแรงที่ได้เป็นรายวัน ในคุณภาพชีวิตด้านความคิด และจิตใจ สังคมภายนอกให้ค่าคนเก็บขยะเป็นกลุ่มคนที่สกปรก ขโมย คนเก็บของเก่าต้องต่อสู้กับการถูกเหยียดหยามจากสังคมภายนอก ทุกคนต่างให้กำลังใจและมองว่าภูมิใจในอาชีพของตนเองเพราะยังดีกว่าไปทำสิ่งผิดกฎหมายทุกคนต่างภูมิใจในอาชีพของตนเอง คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางวัฒนธรรม ทางกายภาพอาจไม่ได้สะดวกสบายกล่าวคือทุกคนอยู่อย่างประหยัดตามสภาพแวดล้อมแต่ทางวัฒนธรรมมีกติการ่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเสมอ ต่างฝ่ายต่างไว้วางใจกันมากกว่าบาดหมางกัน มีสิทธิเสรีภาพในด้านอาชีพและรายได้

ในด้านแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนยังไม่ได้ถูกนำมาจัดทำนโยบายและการวางแผนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีมากนัก กลุ่มคนเก็บขยะภายในศูนย์กำจัดมูลฝอยเป็นแรงสำคัญเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกขยะพลาสติก และนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ ทั้งนี้ มีดำเนินการขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินการแก้ไขปัญหาขยะพลาสติกให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด คือ แผนปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน “จังหวัดสะอาด” ประจำปี พ.ศ. 2564 ที่ส่งเสริมให้ลดการเกิดขยะพลาสติกทุกวิถีทาง ตั้งแต่การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ลด การใช้ถุงพลาสติกและโฟม ช้อนหรือใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการเกิดขยะพลาสติก โดยศูนย์กำจัดมูลฝอยเป็นแหล่งกำจัดขยะปลายทางแห่งเดียวในจังหวัดนนทบุรีการส่งเสริมการคัดแยกขยะพลาสติกตั้งแต่ต้นทาง สนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บรวบรวมและขนส่งขยะพลาสติก เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการจึงเป็นเป้าหมายสำคัญในการจัดการขยะพลาสติกเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะพลาสติกในรูปแบบ “ประชารัฐ” ซึ่งเป็นหลักการที่คำนึงถึงหลักความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทางสังคม สร้างความยั่งยืนในการบริหารจัดการขยะพลาสติกในอนาคต ประกอบด้วย ภาครัฐกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน ประชาสังคม ภาคการศึกษา และภาคศาสนา โดยบุคลากรระดับนโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ให้ข้อมูลว่า ทุกภาคส่วนทางสังคม มีส่วนสำคัญ ในกระบวนการกำหนดนโยบาย การให้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็น การออกแบบการคัดแยก การเก็บขน มีการกำหนด

ระบบการจัดการมาตรการต่างๆ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในพื้นที่และการวางระบบการบริหารจัดการ อย่างยั่งยืนในอนาคต

ทั้งนี้ ควรเสนอแนะการเสริมสร้างพลังให้คนเก็บของเก่าในฐานะ “นักรีไซเคิล” เป็นการแสดงถึงการยอมรับและเสริมสร้างความสามารถของกลุ่มคนเก็บของเก่ามีการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำรงชีวิตเพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองและรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีอำนาจสามารถควบคุมความเป็นอยู่หรือวิถีชีวิตของตนเองได้คนเก็บของเก่าภายในศูนย์กำจัดมูลฝอยต่างมีพลังใจที่ดียอมรับสภาพของตนเองและไม่นำจุดด้อยของตนเองมาป่นพอนจิตใจ ทั้งนี้เพื่อลดการผูกขาดราคาและเป็นการผลักดันการนำขยะพลาสติกเข้าสู่กระบวนการแปรรูปได้ง่ายขึ้นทั้งกลุ่มคนเก็บของเก่ามีรายได้เพิ่มขึ้นจากการคัดแยกที่ละเอียดมากกว่าเดิม นอกจากนี้ ราคาขยะพลาสติกที่เป็นธรรมเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเสริมสร้างพลังให้กับคนเก็บของเก่าได้อีกทางหนึ่งนอกเหนือจากการส่งเสริมและการสนับสนุนสิทธิขั้นพื้นฐาน ทั้งนี้หากเกิดการสนับสนุนการตั้งกลุ่มเครือข่ายนักรีไซเคิลภายในศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี การจัดตั้งเครือข่ายนักรีไซเคิลถือเป็นการสร้างพลังแรงใจและให้คุณค่าทางอาชีพของกลุ่มคนเก็บของเก่า นอกจากนี้ ยังเป็นการส่งเสริมอาชีพกลุ่มคนเก็บของเก่าโดยการจัดตั้งศูนย์คัดแยกขยะพลาสติกเพื่อการจัดการขยะพลาสติกภายในศูนย์กำจัดมูลฝอยทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นคงทางอาชีพยังถือเป็นการจัดการขยะพลาสติกอย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

วิถีชีวิตคนเก็บของเก่าภายในศูนย์กำจัดมูลฝอย ถือว่าเป็นอาชีพที่อิสระ ทุกคนต่างภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่กลุ่มคนเหล่านี้มองว่าถึงแม้ขยะจะเป็นสิ่งสกปรก แต่ขยะกลับเป็นทรัพยากรที่ไม่ต้องลงทุนหาแหล่งแรงก็สามารถสร้างรายได้ให้เขามีเงินมีใช้ทั้งยังไม่ต้องไปทำสิ่งผิดกฎหมาย บ่อขยะอาจเปรียบเป็นบ้านหลังที่สองของคนกลุ่มนี้ไม่ว่าจะกิน นอน หรือพักผ่อนในยามเหนื่อยล้า การดำเนินชีวิตในแต่ละวันจะต้องไปถึง ด้านคุณภาพชีวิตถือว่าคุณภาพชีวิตด้านร่างกายของคนเก็บของเก่าในด้านปัจจัยสี่ทุกคนต่างไม่ขัดสนเพราะทุกคนไม่มีหนี้ ไม่มีพอกิน อยู่อย่างสมถะ ด้านที่อยู่อาศัยทั้งหมดเป็นบ้านเช่าบางคนก็อยู่ครอบครัวเดียว บางคนก็หารบ้านเช่าอยู่หลายครอบครัวเพื่อลดค่าใช้จ่ายและจากบ้านพักมายังสถานที่ทำงานส่วนใหญ่จะอยู่ใกล้บริเวณหลุมฝังกลบ เพื่อความสะดวกในการเดินทางและประหยัดค่าใช้จ่าย สุขภาพอนามัยส่วนมากเวลาเจ็บป่วยจะไม่ค่อยได้ไปหาหมอเพราะไม่มีสิทธิ์บัตรทองและหายากินเอง ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีมีการจัดเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาตรวจสุขภาพประจำปีเป็นประจำ ชีวิตด้านอารมณ์ ความคิด จิตใจ ในการพักผ่อนหย่อนใจที่มีคุณประโยชน์ความนิยมชมชอบส่วนมากคนเก็บของเก่าภายในบ่อขยะ มักจะชอบดูโทรทัศน์ ฟังเพลง ร้องเพลง เพื่อความบันเทิงและพักผ่อนกายใจถึงจะไม่บ่อยก็ตามแต่ก็ถือว่าการพักผ่อนหย่อนใจสร้างความสุขให้ตนเองในขณะหนึ่งได้ผ่อนคลายเพราะคนเก็บขยะไม่สามารถออกไปพักผ่อนตามต่างจังหวัดหรือค้างคืนได้เนื่องจากต้องทำงานในวันรุ่งขึ้นค่าแรงที่ได้เป็นรายวัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิษฐพล ใจชื่อ (2560: 38-46) ที่เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานและการดูแลตนเองไม่เหมาะสมไม่ใส่ใจอุปกรณ์ป้องกันตนเอง การใช้ท่าทางการทำงานไม่เหมาะสมเช่นทำงานในท่าเดิมๆ ซ้ำๆ เป็นเวลานานมีการยกของหนักโดยการยกไม่ถูกวิธีทำให้เกิดอาการปวดเอวปวด หลังปวดไหล่ เป็นต้น มีการทำงานด้วยความประมาท เร่งรีบเนื่องจากต้องการเก็บขยะในปริมาณที่มากที่สุด การกินอาหารไม่ถูกสุขลักษณะ ส่งผลให้เกิดอาการท้องเสียหรือระบบทางเดินอาหาร

คุณภาพชีวิตด้านความคิดและจิตใจ สังคมภายนอกให้ค่าคนเก็บขยะเป็นกลุ่มคนที่สกปรก ขโมย คนเก็บของเก่าต้องต่อสู้กับการถูกเหยียดหยามจากสังคมภายนอก ทุกคนต่างให้กำลังใจและมองว่าภูมิใจในอาชีพของตนเองเพราะยังดีกว่าไปทำสิ่งผิดกฎหมายทุกคนต่างภูมิใจในอาชีพของตนเอง คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางวัฒนธรรม ทางกายภาพอาจไม่ได้สะดวกสบาย กล่าวคือ ทุกคนอยู่อย่างประหยัดตามสภาพแวดล้อมแต่ทางวัฒนธรรมมีการร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเสมอ ต่างฝ่ายต่างไว้วางใจกันมากกว่าบาดหมางกัน มีสิทธิ เสรีภาพในด้านอาชีพและรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศิริ กาพย์แก้วสิน และปิ่นวดี ศรีสุพรรณ (2563: 361-390) อาชีพเก็บขยะเสี่ยงต่อคนมองถูกมองว่าสกปรกและต้องอาศัยความอดทนเพราะต้องตากแดดทำงานหนักแบกขนขยะและเหม็น แต่เป็นอาชีพที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเป็นกลไกสำคัญอันหนึ่งที่ลดปริมาณและความเสี่ยงด้านสุขภาพให้กับสังคมโดยรวมเป็นอาชีพสุจริตทำงานดูเป็นคนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี มีนโยบายต่อแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อการจัดการขยะพลาสติกไปในทิศทางเดียวกัน คือ การจัดการขยะพลาสติกที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบตามหลัก 3Rs คือ Reduce, Reuse และ Recycle โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของแต่ละภาคส่วน องค์กรเอกชน และภาคธุรกิจ ให้เข้ามารับรู้และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และอุ๋นเรื้อน เล็กน้อย (2564: 362-373) ได้กล่าวว่าเทศบาลตำบลและเทศบาลเมือง มีกิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน คือ การสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในระดับครัวเรือน และรายได้สำหรับเทศบาลจากการขายขยะรีไซเคิล และการสนับสนุนให้ครัวเรือนแยกขยะ เช่น เศษอาหารไปผลิตเป็นน้ำหมักชีวภาพ น้ำหมักเพื่อกระตุ้นฮอร์โมนพืช หรือปุ๋ยหมัก เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการซื้อปุ๋ยมาใช้ทางการเกษตร โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับยังคงเน้นความสำคัญไปที่การบริหารจัดการจัดการขยะด้วยการส่งเสริมหลักการ 3R ใช้น้อย ใช้ซ้ำ และนำกลับมาใช้ใหม่ ผ่านโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การคัดแยกขยะรีไซเคิลขายเพื่อสร้างรายได้ โครงการขยะแลกไข่ โครงการธนาคารขยะที่เมื่อสะสมขยะได้มากแล้วก็จะขายและนำรายได้ส่วนหนึ่งไปพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และสวัสดิการสังคมแก่ผู้ด้อยโอกาส

การเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมอาชีพให้กับคนเก็บของเก่า คนเก็บของเก่าถือเป็นแรงงานนอกระบบไม่มีสวัสดิการทางสังคมเป็นแรงงานที่ได้ค่าจ้างเป็นรายวันและไม่แน่นอน หากเจ็บป่วยหรือหยุดงานรายได้ในวันนั้นก็จะหายไป การเสริมสร้างพลังให้กับคนเก็บของเก่าภายในศูนย์กำจัดมูลฝอย ทุกคนต่างต้องการความมั่นคงในอาชีพ การเงินการยกระดับคุณภาพชีวิตและอาชีพให้กับกลุ่มคนหาเช้ากินค่ำ อาชีพอิสระที่ไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพการเสริมพลังในการยกระดับอาชีพในการสร้างอนาคตการศึกษาและความไม่เท่าเทียมประเภทอื่นๆ ในขณะที่สามารถส่งเสริมพลังให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพขยะให้มีศักยภาพในการทำงานจะต้องอาศัยปัจจัยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้ความรู้ด้านการจัดการคัดแยกขยะพลาสติกเพื่อเข้าสู่กระบวนการการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยพร สายเสมา (2560: 94-101) ได้กล่าวถึงกลุ่มอาชีพชาเล้ง ที่สะท้อนการตอบสนองความต้องการความมั่นคงปลอดภัยได้อย่างเด่นชัด คือการสร้างระบบ “สวัสดิการ” ทั้งในยามเจ็บป่วย แก่ชรา และ เสียชีวิต ทำให้สมาชิกในชุมชนเกิดความรู้สึกมั่นคง เชื่อมั่นและได้รับการตอบสนองด้านความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิตการศึกษาที่ดีของบุตรหลาน รวมทั้งการจดลิขสิทธิ์เครื่องหมายการค้าของร้านศูนย์บาท ให้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายลิขสิทธิ์ โดยมีสิทธิในการใช้เครื่องหมายการค้า และสิทธิที่จะอนุญาต ให้ผู้อื่น

ใช้เครื่องหมายการค้าของตนได้ การดำเนินการได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิการจัดการ ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (มูลนิธิ 3R) เป็นไปเพื่อลดความสับสน จัดระบบ ระเบียบ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. ทราบถึงวิถีชีวิตคนเก็บขยะที่สังคมไม่ได้ให้การยอมรับแต่กลายเป็นนักรรีไซเคิลมืออาชีพที่มีความชำนาญสูงสุดในการคัดแยกขยะพลาสติกซึ่งเป็นต้นทางในการนำขยะพลาสติกเข้าสู่กระบวนการเศรษฐกิจหมุนเวียน
2. สามารถเสนอแนะแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้คนเก็บของเก่าเพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจหมุนเวียนโดยคนเก็บของเก่าในศูนย์กำจัดมูลฝอย ในพื้นที่อื่น ๆ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 จัดตั้งแผนนโยบายการส่งเสริมระดับอาชีพกลุ่มคนขายของเก่าภายในศูนย์กำจัดมูลฝอยให้มีระดับอาชีพเป็น “นักรรีไซเคิล” ในฐานะลูกจ้างหรือพนักงาน เพื่อความเท่าเทียมทางอาชีพและการส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิต ลดการผูกขาดจากผู้รับซื้อของเก่า หรือการจัดตั้งชมรมจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน วิถีชีวิตการส่งเสริมและการพัฒนาศักยภาพคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในการทำงานและการดำเนินชีวิต
 - 1.2 ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายนักรรีไซเคิลเข้าสู่กระบวนการการจัดการขยะพลาสติกภายในศูนย์กำจัดมูลฝอยถือเป็นการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มคนเก็บของเก่าและศูนย์กำจัดมูลฝอย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี เพื่อการพัฒนาเครือข่ายการบริหารจัดการขยะพลาสติกชุมชนอย่างยั่งยืน
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มเติม เรื่อง ศึกษานโยบายการบริหารจัดการขยะพลาสติกภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนในระดับนโยบายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนเก็บของเก่า เพื่อเข้าถึงสวัสดิการทางสังคมความมั่นคงในอาชีพ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2559). “บ่อขยะ อบจ.นนทบุรี”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://thaimsw.pcd.go.th/projectdetail.php?id=867> สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2564.
- กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2564). “ขยะมูลฝอยลดลง ขยะติดเชื้อ และขยะอันตรายเพิ่มขึ้นและจัดการอย่างถูกวิธี”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.pcd.go.th/pcd_news/20802/ สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2564.
- กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). “คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)W. อนุสารแรงงาน 11(4): 17-22.

- ดิษฐพล ใจเชื้อ. (2560). “สถานการณ์ขยะและการจัดการขยะที่ต้นทางในชุมชน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม”. *วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม*. 14(3): 38-46.
- ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และอุ๋นเรื้อน เล็กน้อย. (2564). “การจัดการขยะชุมชนภายใต้แนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”. *Humanities and Social Sciences Journal of Pibulsongkram Rajabhat University*. 15(2): 362-373.
- พรศิริ กาพย์แก้วสิน และปิ่นวดี ศรีสุพรรณ. (2563). “วิถีชีวิตและโลกทัศน์ของคนเก็บขยะ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี”. *Walailak Journal of Social Science*. 13(2): 361-390.
- วลัยพร สายเสมา. (2560). จาก “คนเก็บขยะ” สู่ “กลุ่มอาชีพขาเล็ง”: การสร้างการเปลี่ยนแปลงทางอัตลักษณ์ กรณีศึกษาชุมชนอ่อนนุช 14 ไร่ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชนบทศึกษาและการพัฒนา วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย. (2563). *ขยะพลาสติกพุ่งกว่า 60% ในช่วงโควิด -19*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.tei.or.th/th/blog_detail.php?blog_id=51 สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2564.
- UNESCO. (1993). *Quality of life improvement programmes*. Bangkok: UNESCO regional office.
- Zapata Campos, M. J. (2018). “Waste tours: narratives, infrastructures and gazes in interplay”. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/10704965211055328> สืบค้น 14 พฤศจิกายน 2564.

ทักษะที่จำเป็นของคนทำงานภาครัฐในโลกอนาคต Skills Needed by Government Workers in The Future World

กлянรงค์ แสนพะเยาว์¹ ไอรดา โตเทศ² กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์³
Klanarong Sanpayao, Irada Totest, Kampanart Wongwatthanaphong

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของบุคลากรภาครัฐ และพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยใช้วิธีการศึกษาเอกสาร บทความวิจัย บทความวิชาการ และหนังสือที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้การทำงานร่วมกันในหน่วยงานภาครัฐย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะพบเจอคนทำงานในหลายช่วงวัย ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างวัย (Generation) ก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานร่วมกันที่อาจจะไม่เข้าใจกันหรือนำไปสู่ปัญหาตามมา เนื่องจากด้วยช่วงวัยที่แตกต่างกันนั้น ย่อมจะต้องมีอิทธิพลของพฤติกรรม ความคิด ทักษะ ความรู้ความสามารถ ค่านิยม วิธีการทำงาน และการบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไป ทำให้อาจส่งผลในแง่ลบของคนทำงานหลายช่วงวัยที่ต้องปรับตัวกับพลวัตรใหม่ ตลอดจนอาศัยทักษะอันหลากหลาย แต่ในบางช่วงวัยไม่สามารถปรับตัวและรับมือต่อการพัฒนาทักษะใหม่เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทั่วทั้งที่ได้ บทความวิชาการนี้จึงนำเสนอทักษะที่จำเป็นต่อการปรับตัวของคนทำงานภาครัฐในโลกอนาคต เพื่อให้คนทำงานพิจารณาตนเองและปรับเปลี่ยนกลวิธีที่จำเป็น พร้อมทั้งเห็นคุณค่าของการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องปกติของมนุษย์ที่ต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมถึงการนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง องค์กร และประเทศชาติต่อไป

คำสำคัญ (Keywords) : ทักษะที่จำเป็น; คนทำงานภาครัฐ; โลกอนาคต

Abstract

This academic article aims to study guidelines for developing the necessary skills of government personnel readiness for coping with future changes, by using the method of studying documents: academic and research articles and related books. However, working together at government agencies is inevitable to meet workers of various ages. At government agencies there are workers with various generations and problems caused probably by not understanding each other due to the inter-generations. Their age

Received: 2022-06-12 Revised: 2022-06-15 Accepted: 2022-06-18

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Master of Public Administration Program Students, Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand, Phitsanulok. E-mail: klanarong.sa@psru.ac.th

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Master of Public Administration Program Students, Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand, Phitsanulok. E-mail: klanarong.sa@psru.ac.th

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Master of Public Administration Program Lecturer, Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand, Phitsanulok. E-mail: klanarong.sa@psru.ac.th

differences must have influences of behaviors, thoughts, attitudes, knowledge, abilities, values, working methods, and different styles of management. As a result, it may have a negative effect on multi-age workers who have to adjust to new dynamics, as well as various skills. Indeed, they at some stages of life are unable to adapt and cope with the development of new skills for the changing situations in a timely manner. This academic paper presents the skills necessary for future government workers to adapt, make self-reflections and strategic adjustments with the change values. Normally, human beings are learning throughout their lives: applying the aforementioned knowledge for the development of selfness, organization, and nation.

Keywords: Skills Needed; Government Workers; The Future World

บทนำ (Introduction)

ประเทศไทยได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาชาติภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติของทุกหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน ในขณะที่โลกมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารความรู้ ทักษะใหม่ เทคโนโลยี ตลอดจนมีการหลั่งไหลของวัฒนธรรมเข้าสู่ประเทศมากยิ่งขึ้น ไม่เว้นแม้กระทั่งหน่วยงานภาครัฐ องค์กรมหาชน รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา องค์กรธุรกิจ และหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหารงานไปตามทิศทางของสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทั้งนี้การบริหารงานขององค์กรดังกล่าวจำเป็นต้องย้อนกลับหันมามองแผนกลยุทธ์และแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง หากความพยายามของผู้บริหารในองค์กรมองในมิติต่างๆ อันจะทำให้องค์กรเน้นการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์และทิศทางอันเหมาะสมกับอนาคตได้นั้น จึงไม่อาจจะละเลยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร อาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับองค์กร เพราะองค์กรนั้นต่างมีความต้องการคนเก่ง คนดี มีความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อให้องค์กรเกิดการขับเคลื่อนงานเป็นไปตามบรรลุปเป้าหมายหรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นแรงขับเคลื่อนทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดผลผลิตในรูปแบบของสินค้า และ/หรือการบริการ ดังนั้น หากองค์กรใดก็ตามสามารถคัดเลือก สรรหา พัฒนาพนักงานที่มีกำลังสติปัญญา มีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติอันเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นแล้ว ผลที่ตามมาคือองค์กรนั้นมีศักยภาพสูงในการปฏิบัติงาน

หากในอดีตพบว่าทักษะความรู้ความสามารถที่เรียกว่า ทักษะวิชาชีพ (Hard Skill) (Boonkong, 2019) เป็นทักษะที่มุ่งเน้นความเชี่ยวชาญ วัสดุผลได้ และจับต้องได้ ซึ่งมีความสำคัญที่คนทำงานจำเป็นต้องมีในทุกตำแหน่ง เป็นการแสดงถึงความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง แต่ทักษะวิชาชีพ (Hard Skill) ไม่ใช่เป็นตัวกำหนดขั้นสุดท้ายว่าทรัพยากรมนุษย์จะเป็นพนักงานที่ดีได้ ทักษะวิชาชีพ (Hard Skill) นั้น หมายถึงความสามารถด้านการใช้เทคนิคสำคัญๆ เช่น การคำนวณคณิตศาสตร์ ความเข้าใจในการอ่านอย่างคล่องแคล่ว ทางด้านการใช้ภาษา และทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ในขณะที่จรรยาบรรณ (Soft Skill) นั้นเป็นเพียงข้อมูลเสริมในประวัติส่วนตัว แต่การศึกษาวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันนี้ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์นั้น

มักจะให้ความสำคัญกับจรรยาวัช (Soft Skill) มากกว่า เมื่อต้องคัดเลือกผู้สมัครที่เหมาะสม ในทางกลับกัน จรรยาวัช (Soft Skill) Jaswant Singh (2018) เป็นคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพและวัดปริมาณได้น้อยกว่า แต่ถือว่าเป็นทักษะที่มีความสำคัญในการทำงานในฐานะเป็นทักษะเฉพาะตัว โดยเป็นทักษะที่ฝังรากลึกอยู่ในพฤติกรรม ทัศนคติ และค่านิยม ทั้งนี้ Jamjan et.al. (and others) (2019) รวมถึง ความคิดสร้างสรรค์ การปรับตัว การจูงใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์ การจัดการเวลา การคิดวิเคราะห์และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การสื่อสาร การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และการตัดสินใจด้วยเช่นกัน แม้ว่ากระแสโลกจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา แต่คนทำงานที่มีจรรยาวัช (Soft Skill) ข้างต้นที่กล่าวมาแล้วยังคงใช้ได้อยู่ในองค์กรปัจจุบันแม้ว่าจะอยู่สังคมใดก็ตาม ดังนั้น หากทรัพยากรมนุษย์วัยทำงานคนใดมีการพัฒนาทักษะหรือฝึกฝนทักษะเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง อาจจะทำให้คนทำงานกลุ่มนี้มีความสามารถด้านการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม มีการจัดการด้านอารมณ์ (EQ) และการพัฒนาตนเองซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับสติปัญญาและความรู้ความสามารถ เชื่อมโยงกับทักษะวิชาชีพด้วยอีกทางหนึ่ง รวมถึงการปลูกฝังบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบแนวคิด (Mindset) ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การเน้นประโยชน์ส่วนรวมและทำงานบนหลักคุณธรรม การประยุกต์หลักสากลอย่างเหมาะสม และการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีคุณลักษณะในการเป็นผู้ใหญ่เรียนรู้และพัฒนาได้อย่างเหมาะสม สิ่งเหล่านี้หน่วยงานภาครัฐยังคงต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งไม่อาจจะละเลยได้

ทิศทางองค์กรภาครัฐในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในคนทำงานทุกระดับ การมุ่งเสริมสร้างทักษะวิชาชีพ (Hard Skill) เพียงอย่างเดียว อาจไม่เพียงพอต่อการเสริมสร้างองค์กรให้แข็งแกร่ง หากแต่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมในด้านจรรยาวัช (Soft Skill) (ปกรณ โปรรุ่งโรจน์ และณกมล จันทรสม, 2564: 117-120) อันเป็นทักษะที่จำเป็นต้องพัฒนาในคนทำงานยุคใหม่ และพร้อมแสวงหาแนวทางการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงอันจะเกิดในอนาคตด้วยเช่นกัน ตลอดจนการเน้นการปลูกฝังกรอบแนวคิดในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง การไม่เลือกปฏิบัติ ทำงานด้วยความเป็นธรรม ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม และมีทัศนคติแบบสากลที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัลเพื่อร่วมกันสร้างภาครัฐที่ทันสมัยเป็นที่พึงของประชาชน เกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ทั้งนี้ทักษะต่างๆ จะเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งที่มุ่งช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและความสำเร็จที่องค์กรได้มุ่งหวังไว้ ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดประเด็นพัฒนาที่ 1-3 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2563) โดยเกี่ยวข้องกับระบบนิเวศในการทำงาน (Ecosystem) ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีสภาพแวดล้อมและระบบการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การเน้นพัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 และการสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนการพัฒนาาระบบราชการในอนาคต เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ สร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประชาชน และปลูกฝังบุคลากรภาครัฐให้มีในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวม ทำงานบนหลักคุณธรรม และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทของประเทศไทย

เนื้อหา (Content)

1. ทักษะด้านสังคม (Social Skills)

1.1 ภาวะผู้นำ (Leadership) และภาวะผู้ตาม (Followship) หากกล่าวถึงความเป็นผู้นำ (Leadership) Avis Gaze (2016) นั้น หมายถึง ความสามารถในการนำทีมงาน องค์กร หรือองค์การ ผู้นำถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางหรือจุดศูนย์รวมสำคัญขององค์กร ทั้งนี้อาศัยความคิดริเริ่มและการดำรงไว้ซึ่งโครงสร้างของความคาดหวัง ความสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกกลุ่ม รวมถึงภาวะผู้นำจำเป็นต้องมีความสามารถในการชี้แนะ สั่งการ หรืออำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อผู้ตามในกลุ่มหรือบุคคลอื่นๆ เพื่อให้มุ่งไปในทิศทางที่ทำให้จุดมุ่งหมายของกลุ่มหรือองค์กรที่กำหนดไว้ประสบความสำเร็จ ซึ่งการเป็นผู้นำเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับความสำเร็จของการทำงานในหน่วยงานภาครัฐ เพราะผู้นำเป็นผู้ที่คอยกระตุ้น สอนงาน ชี้แนะการให้คำปรึกษา และเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตามอย่างต่อเนื่องในฐานะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านใดด้านหนึ่งในภาระความรับผิดชอบของผู้ตาม ตลอดจนผู้นำต้องอาศัยกลวิธีในการบริหาร 4 ประเภท ตามพฤติกรรมของผู้นำ ได้แก่ ผู้นำแบบใช้พระเดช กล่าวคือ ผู้นำที่ยึดเอากฎหมาย กฎระเบียบแบบแผนเป็นที่ตั้ง ผู้นำแบบใช้พระคุณ กล่าวคือ ผู้นำที่มีอำนาจที่ใช้ศิลปะในการจูงใจให้บุคคลทั้งหลายในองค์กรปฏิบัติตามที่ตนประสงค์ ผู้นำแบบสัญลักษณ์ กล่าวคือ ผู้นำที่มีลักษณะเป็นสัญลักษณ์ของผู้อยู่ในฐานะตำแหน่งที่ควรแก่การเคารพนับถือ และผู้นำแบบปฏิฐาน หรือผู้นำโดยสถานการณ์ (จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และพระณัฏ วฑฒโน, 2561: 527-531) กล่าวคือ เป็นผู้นำที่มุ่งใช้วิธีการบริหารที่ให้ผู้ตามร่วมแสดงความคิดเห็นได้ และน้อมนำให้ผู้ตามเห็นชอบในเหตุผลของการที่จะปฏิบัติงาน หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้นำประเภทนี้มีรูปแบบเป็นประชาธิปไตยให้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา พร้อมนำข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ไปสู่การปฏิบัติในหน่วยงานต่อไป หากผู้นำเพียงมีคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ มีความน่าเชื่อถือ มีความสามารถในการคิด มีความรอบรู้ในสายการบริหารองค์การ มีความสามารถในการจูงใจ มีความยืดหยุ่น มีความซื่อสัตย์และจริงใจ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้นำประสบความสำเร็จในการบริหารองค์การอีกประการหนึ่ง

ในขณะที่องค์กรจำเป็นต้องอาศัยผู้ตาม (Follower) ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรเพื่อให้ขับเคลื่อนผลงานผ่านผลิตภาพขององค์กร ดังนั้นจึงต้องอาศัยผู้ตามที่ดี คำว่า ภาวะผู้ตาม (Followship) (เปรมศักดิ์ มากนวม และศรีณย์ ธิติลักษณ์, 2564: 218-224) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องรับฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชามาปฏิบัติให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้ตามในองค์กรยุคใหม่จำเป็นต้องเป็นผู้ปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความสามารถในการบริหารจัดการตนเองได้ดี มีความผูกพันต่อองค์กร ทำงานเต็มความสามารถ มีความกล้าหาญ ซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือด้วยเช่นกัน

1.2 ความฉลาดทางสังคม (Social Quotient) (เทพรักษ์ เมืองใจ ถวัล เนียมทรัพย์ และอภิญญา หิริญวณษ์, 2565: 100-103) สภาวะพฤติกรรมของผู้ทำงานที่สามารถปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ไม่มีทัศนคติที่แสดงออกถึงการพูดเปรียบเทียบกับหรือเป็นไปในทิศทางลบ หรือมีความคิดที่กดผู้อื่นให้ต่ำลง ทุกคนสามารถมองต่างมุม องค์กรนั้นสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สามารถเปิดโอกาสให้คนทำงานทุกระดับสามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ภายในองค์กรอย่างสร้างสรรค์และเหมาะสมด้วย เป็นการแสดงให้เห็นถึงการทำงานที่เข้าใจที่มาที่ไปของการเปลี่ยนแปลงรอบตัว การยอมรับสิ่งที่เปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวใช้ชีวิตอยู่ท่ามกลางคนในองค์กรได้อย่างมีความเป็น

ปกติ เช่น การวางตัวในสถานการณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม การแต่งกายตามกาลเทศะ มีมารยาท มีความอ่อนน้อม ให้ความร่วมมือ ตระหนักในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ เป็นต้น

1.3 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) (บัณฑิตกา จารุมา และ พยอม ก้อนในเมือง, 2563: 413) ในการทำงานองค์กรนั้น การสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญที่ใช้เป็นประจำ ในฐานะบทบาทของผู้นำ ผู้ตาม เพื่อนร่วมงาน หรือประชาชน การสร้างและพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้ได้เนื้องานตามเป้าประสงค์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและราบรื่น ส่งผลในระยะสั้นและระยะยาว ต่องานที่มีประสิทธิภาพสูง รวมทั้งเพิ่มสมรรถนะของงานตามไปด้วย ทำให้มีความสุขในการทำงาน ดังนั้นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีการเป็นผู้ฟังที่ดีซึ่งเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการฝึกสื่อสาร การมีสติในการรับฟังอยู่กับปัจจุบัน การรับรู้ข่าวสารหรือถ้อยคำที่สื่อออกมาเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาตนเอง รวมถึงการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา คือ การแสดงออกทางการยิ้มแย้ม ผ่อนคลาย ใช้ภาษากายที่ดีต่อการสื่อสาร การใช้น้ำเสียงที่สะท้อนความรู้สึกภายในของผู้พูด โดยอาศัยการแสดงความเป็นมิตรทั้งในองค์กรและการบริการต่อประชาชนในฐานะที่คนทำงานยุคใหม่พึงตระหนัก และการมีน้ำใจรักงานบริการสาธารณะด้วย

1.4 การยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) ฌญูท นิลโคตร (2564) ได้อธิบายทักษะที่จำเป็นสำหรับคนทำงานในการทำงานและการดำรงชีวิตวิถีใหม่ในยุค (New Normal) กล่าวคือ คนทำงานจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) หมายถึง การที่บุคคลมีสมรรถนะในการใช้ความยืดหยุ่นและการปรับตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็ว เช่น กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น ทั้งนี้การปรับตัวตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและบริบทตามช่วงเวลาที่กำหนด การเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร เรียนรู้ลักษณะนิสัยของเพื่อนร่วมงาน รวมถึง มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการสร้างความสมดุลและความเสมอภาคอย่างรอบด้าน การใช้แนวทางในการทำงานที่เน้นการปรับปรุงพัฒนาตลอดเวลา และผู้นำส่งเสริมการเรียนรู้แก่ผู้ตามโดยเพิ่มความรู้ให้แก่คนทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้รู้เท่าทันและปรับตัวได้ ตลอดจนสามารถนำเครื่องมืออันทันสมัยมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทักษะด้านอารมณ์ (Emotional Skills)

เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ความรู้สึก ที่สามารถบริหารจัดการอารมณ์และการแสดงออกได้อย่างเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่มากระทบต่ออารมณ์ความรู้สึก เพื่อการใช้ชีวิตของตนเองและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ในขณะที่ทักษะด้านอารมณ์ (Emotional Skills) (วชิรพรรณ ทองวิจิตร และวัธสาดรี ดิถียนต์, 2564: 94-96) มีเป้าหมายเพื่อวัดความสามารถทางสติปัญญา แต่ความฉลาดทางอารมณ์ฝังอยู่ในพฤติกรรมของเรา ซึ่งในตอนแรกอาจจะดูเป็นนามธรรมหรือไม่มีกฎเกณฑ์ใดๆ แต่จิตใจของเราเป็นระบบ และสิ่งสำคัญคือการปฏิบัติดูแลจิตใจเหมือนกับการดูแลระบบในฐานะมนุษย์ เรามีความตระหนักรู้ในการจัดการ ปรับเปลี่ยน และปรับปรุงระบบ เพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างดีที่สุด และการดำเนินการดังกล่าวควรนำไปใช้กับสุขภาวะทางอารมณ์ของเราเองได้ ที่เรียกว่า “ความฉลาดทางอารมณ์” Bradberry (2020) จะช่วยควบคุมพฤติกรรมและการกระทำที่ไม่เหมาะสม และให้เราตอบสนองในทางที่ดีขึ้นต่อเหตุการณ์ต่างๆ อีกทั้งยังรักษาระดับความต้องการของตนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถหยุดยั้งพฤติกรรมได้ในเวลาที่สมควร โดยอาศัยสมาธิและเหตุผลเป็นตัวช่วย ที่เรียกว่า “ความสามารถในการควบคุมและความยับยั้งชั่งใจ” อันจะส่งผลให้ตัวเราเกิดการแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมถึงมีความเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นเป็นอย่างดี

3. ทักษะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning Skills)

ท่ามกลางข้อมูลข่าวสารที่มีอย่างจำนวนมหาศาล ทำให้สภาพสังคมขับเคลื่อนไปบนความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงไม่สามารถปฏิเสธทักษะดังกล่าวได้ ในยุคปัจจุบันการมีกรอบทางความคิดรอบพัฒนาได้ (Growth Mindset) (อเนชา วิลลาไชย, พรรณวิไล ดอกไม้ และไพศาล วรคำ, 2563: 20-22) ถือเป็นทักษะสำคัญประการหนึ่งในการทำงานของคนทำงานยุคใหม่ที่ต้องพัฒนากระบวนการคิดในการแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก ทักษะคิด ความเชื่อ ประสบการณ์เชิงบวกที่มีต่อการมุ่งพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มสมรรถนะของตนเอง ตลอดจน การสนับสนุนซึ่งกันและกันในที่ทำงานให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต เชื่อในศักยภาพของคนในองค์กรที่มีความรู้ในด้านต่างๆ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการความรู้ การเปิดรับความคิดใหม่ๆ การเน้นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง จนเกิดประสิทธิภาพอย่างดี การพัฒนาระบบความคิด การให้เครื่องมือและวิธีการ เพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถคิดวิเคราะห์และสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานได้ รวมถึง มีวิสัยทัศน์ในการสร้างการพัฒนาทั้งต่อตนเองและองค์กร สิ่งเหล่านี้เป็นระบบและกลไกเพื่อการขับเคลื่อนกรอบทางความคิดที่จำเป็นสำหรับบุคลากร และเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรก้าวเดินไปอย่างต่อเนื่องและมั่นคง มีกระบวนการและมีเป้าหมายชัดเจน อันจะนำไปสู่การเห็นถึงผลผลิตภาพและผลลัพธ์ที่องค์กรพึงต้องการทั้งในระดับบุคลากร ทีมงาน องค์กร และประเทศชาติด้วยเช่นกัน

4. ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills)

ทักษะที่ใช้ในการทำงานในยุคปัจจุบันที่คนทำงานยุคใหม่นั้นจำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยี และระบบเครือข่ายเพื่อช่วยในการทำงานในหลากหลายระดับขององค์กร สำหรับคนทำงานยุคใหม่จำเป็นต้องเสริมสร้างความรู้ความสามารถในด้านดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร การแสวงหาความรู้ ประสบการณ์ และคุณลักษณะ รวมถึงเทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการทำงานร่วมกัน เป็นสิ่งสำคัญช่วยเสริมแรงขับเคลื่อนการทำงานในทักษะนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติตามภารกิจ หน้าที่ บทบาท และพฤติกรรมที่คาดหวังจากองค์กรในการปฏิบัติงานด้วย ทั้งนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเริ่มต้น ระยะกำลังพัฒนา และระยะพัฒนาแล้ว หากแต่ต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับบริบทการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล ประกอบกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคคลผู้นั้นด้วย (นันทิดา ปวีวรรณ ภาณุพงศ์ บุญรัมย์ และพงษ์ธร สิงห์พันธ์, 2564: 1927-1929) หน่วยงานภาครัฐต้องมีกฎหมาย หลักปฏิบัติ ตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัลด้วย

5. ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking Skills)

ในปัจจุบันข้อมูลข่าวสารตามสื่ออินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางการค้นหาได้หลากหลายทางซึ่งอยู่ในรูปแบบสื่อดิจิทัลด้วยกันทั้งนั้น บุคลากรจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ แยกแยะประเด็นต่างๆ รวมถึงการสังเคราะห์ข้อมูล และการประเมินข้อมูลข่าวสารในประเด็นจริงหรือเท็จ โดยใช้การคิดเชิงวิพากษ์ในการกลั่นกรองข้อมูลและประเมินหลักฐานประกอบ โดยอาศัยหลักและพิจารณาภายในกระบวนการ อันได้แก่ ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ ปัจจัยผลผลิต ปัจจัยผลลัพธ์ ปัจจัยผลกระทบ และสภาพแวดล้อมด้วย เป็นความตั้งใจที่จะตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยการไม่เห็นคล้อยตามข้ออ้างที่น่าเสนอ แต่ตั้งคำถามท้าทายหรือโต้แย้งข้ออ้างนั้น (สายฝน แสนใจพรหม, 2564: 133-140) เพื่อเป็นแนวทางความคิดออกสู่ทางต่างๆ ที่แตกต่างกันไป อันจะนำไปสู่การแสวงหาคำตอบที่สมเหตุสมผลมากกว่าข้ออ้างเดิม

ทั้งนี้เพื่อนำข้อเท็จจริงไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนและความฉลาดด้านการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

6. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creative and Innovative Skills)

ถือเป็นหนึ่งในทักษะที่จำเป็นสำหรับคนทำงานในศตวรรษที่ 21 สะท้อนถึงการมุ่งพัฒนาตนเองในมิติของกระบวนการเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำไปใช้ในวิชาชีพในงานของคนทำงานยุคใหม่ ทั้งนี้ทักษะดังกล่าวเป็นความสามารถในการใช้กระบวนการความคิดสร้างสรรค์ โดยอาศัยนวัตกรรมหรือจินตนาการที่คิดไว้และนำมาถ่ายทอดในรูปแบบของการสร้างสิ่งที่เป็นเอกลักษณ์ของตน จนทำให้เกิดสิ่งใหม่หรือนวัตกรรมขึ้นมา โดยสิ่งนั้นได้ถูกทำขึ้นมาใหม่ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงการคิดค้น การพัฒนา แนวทาง วิธีการ ระบบ กลไก การกระทำ การแก้ไขปัญหา หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ขึ้น โดยใช้วิธีการที่หลากหลายอันจะนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดความเหมาะสมกับบริบทขององค์กรนั้นๆ เช่น การคิดคล่อง (fluency) การคิดยืดหยุ่น (flexibility) การคิดริเริ่ม (originality) และการคิดอย่างละเอียดลออ (elaboration) ทั้งนี้ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ที่คิดได้อาจเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดหรือบางส่วนก็ย่อมได้ภายใต้ระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

6.1 ความคิดสร้างสรรค์ ถือได้ว่าเป็นการพัฒนาทักษะการทำงานให้ควบคู่ไปกับการสังเกต ทบทวนการทำงาน รวมถึงดำเนินการวิเคราะห์องค์กรโดยอาศัย SWOT Analysis วิเคราะห์และคิดค้นหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐได้ลงมือปฏิบัติงานจากการทำงานจริงไปประยุกต์ใช้กับความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้การทำงานตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาขอรับบริการที่มุ่งเน้นการบริการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้

6.2 การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นอย่างสร้างสรรค์ การทำงานในองค์กรต้องอาศัยกระบวนการทำงานเป็นทีมเชิงสร้างสรรค์นั้น ประกอบด้วยการจัดการข้อมูลในการสร้างความรู้ความเข้าใจ การส่งเสริมให้ใช้ศักยภาพทางความคิดของคนในทีมให้ได้มากที่สุด การคิดในมุมมองที่แตกต่างและหลากหลาย การยอมรับฟังผู้อื่น การนำไปประยุกต์ใช้ การสรุป และการประเมิน เพื่อให้คนทำงานสามารถขับเคลื่อนภารกิจของงานไปได้ตลอดรอดฝั่ง ทั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลใหม่ๆ เพื่อประกอบการพิจารณากระบวนการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งตนเองและองค์กรด้วยเช่นกัน

6.3 การสร้างนวัตกรรมให้เกิดผลสำเร็จ แนวความคิดถือเป็นจุดเริ่มต้นของการใช้กระบวนการคิดนำไปสู่การสร้างสรรคนวัตกรรม ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องอาศัยชุดความคิดเพื่อสกัดเป็นความคิดสร้างสรรค์และผสมผสานกับความคิดใหม่ (ธนวัฒน์ เจริญญา และสุภาณี เส็งศรี, 2563: 21-23) จากนั้นทำการสังเคราะห์ความคิดนำไปสู่นวัตกรรมจนกลายเป็นนวัตกรรมทั้งหมดหรือเฉพาะบางส่วนก็ย่อมได้

ทั้งนี้ในองค์กรสามารถนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้โดยการไปอบรม ศึกษาดูงาน การค้นคว้าวิจัย และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาศึกษาและนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดความทันสมัยต่อสถานการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

7. ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Morality and Ethics Skill)

การพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของคนทำงานยุคใหม่ถือเป็นสิ่งหนึ่งสำคัญประการหนึ่ง ด้วยเหตุเพราะหากบุคลากรภาครัฐขาดคุณธรรมและจริยธรรมแล้ว ย่อมทำให้เกิดปัญหาทั้งต่อตนเอง หน่วยงาน องค์กร และประเทศชาติไปในที่สุด ดังนั้น ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Morality and Ethics Skill) จึงเปรียบเสมือนเป็นกติกาของสังคมที่มุ่งเน้นให้เกิดการกระทำของบุคลากรภาครัฐในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม

การทำงานอย่างมีคุณภาพ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกที่ดีและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความเสียสละ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ละเว้นการแสวงหาประโยชน์อันมิชอบ การเคารพและปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้บุคลากรของรัฐพึงปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรม 7 ข้อ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2565) ดังนี้

1. การยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ
2. การซื่อสัตย์สุจริต
3. กล้าตัดสินใจ ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
4. คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ การเน้นคุณภาพของงาน
6. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม
7. การดำรงตนเป็นข้าราชการที่ดี

บทสรุป (Conclusion)

สำหรับการพัฒนาคนทำงานยุคใหม่เพื่อรองรับทักษะที่จำเป็นของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันและอนาคตนั้นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ เป็นคนเก่ง และคนดี สิ่งเหล่านี้อาจจะยังไม่เพียงพอต่อองค์กรในโลกอนาคต หากแต่ยังต้องเห็นถึงคุณค่าของการพัฒนาทักษะเก่า และเพิ่มทักษะใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือการออกแบบองค์กรให้พร้อมต่อการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง โดยการสร้างและเสริมทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็น ตลอดจนอาศัยเทคนิค กระบวนการ เครื่องมือ วิธีการพัฒนาอันเหมาะสมกับองค์กรนั้นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทความสามารถในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตต่อการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา พร้อมทั้งการมีกรอบความคิดที่มุ่งสร้างจิตสำนึกที่ดีและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความเสียสละ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ละเว้นการแสวงหาประโยชน์อันมิชอบ การเคารพและปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ โดยเริ่มจากการพัฒนาในตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้นำ และองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จได้ หากทุกคนพยายามขับเคลื่อนระบบและกลไกการบริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมายโดยอาศัยทักษะทั้ง 7 ประการข้างต้นแล้ว องค์กรนั้นจะสร้างคุณประโยชน์สำคัญอันเป็นต้นแบบและแนวทางให้คนทำงานในยุคถัดไปให้กลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต เกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น เกิดความผาสุกต่อสังคม และประเทศชาติต่อไป

องค์ความรู้ที่ได้รับ (Knowledge)

การพัฒนาทักษะที่จำเป็นของบุคลากรภาครัฐที่พร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต จะต้องอาศัยการนำเอาทักษะที่จำเป็นทั้ง 7 ทักษะมาพัฒนาในบุคลากรภาครัฐ อันได้แก่ 1) ทักษะด้านสังคม 2) ทักษะด้านอารมณ์ 3) ทักษะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต 4) ทักษะด้านดิจิทัล 5) ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ 6) ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และ 7) ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งทักษะดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นต่อหน่วยงานภาครัฐอันจะนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างเหมาะสม ทันต่อสถานการณ์ สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ ที่มีต่อทักษะที่จำเป็นของบุคลากรภาครัฐตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงานไปจนถึง

ผู้บริหารระดับสูง โดยมีแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของบุคลากรภาครัฐและพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้วย ตามแผนภาพแสดงทักษะที่จำเป็นของพนักงานภาครัฐในโลกอนาคต ดังนี้

แผนภาพที่ 1 แสดงทักษะที่จำเป็นของพนักงานภาครัฐในโลกอนาคต



เอกสารอ้างอิง (References)

- จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และพระณัต วฑฒโน. (2561). “ภาวะผู้นำกับการพัฒนาชุมชน”. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร. 6(ฉบับพิเศษ): 527-531.
- เทพรักษ์ เมืองใจ ถวัล เนียมทรัพย์ และอภิญา หิรัญวงษ์. (2565). “อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงาน และความฉลาดทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม”. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม. 12(2): 100-103.
- ธนวัฒน์ เจริญญา และสุภาณี เส็งศรี. (2563). “ความฉลาดทางดิจิทัลกับทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรมในศตวรรษที่ 21”. วารสารวิจัยและนวัตกรรม สถาบันอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร. 3(2): 21-23.
- นันธิดา ปฏิวรณ ภาณุพงศ์ บุญรมย์ และพงษ์ธร สิงห์พันธ์. (2564). “รูปแบบการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน”. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์. 9(5): 1927-1929.
- บัณฑิตา จารุมา และพยอม ก้อนในเมื่อง. (2563). “วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ”. วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์. 6(1): 413.
- ปกรณ โปรรุ่งโรจน์ และณกมล จันทรสม. (2564). “ปัจจัยด้านจรรยาบรรณ (Soft Skill) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร”. วารสารรัชต์ภาคย์. 15(42): 117-120.

- เปรมศักดิ์ มากนวม และศรัณย์ ธิติลักษณ์. (2564). “ภาวะผู้ตามของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรระดับเจ้าหน้าที่ – เจ้าหน้าที่อาวุโส กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง”. วารสารมหาจุฬาลงกรณ. 8(3): 218-224.
- รณยุทธ นิลโคตร. (2564). การพัฒนาโปรแกรมทักษะความยืดหยุ่นและการปรับตัวในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปรินญาการศึกษา (ดุสิตบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วชิรพรรณ ทองวิจิตร และวัธสาตรี ดิถียนต์. (2564). “การจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ด้วยทักษะการคิดเชิงคำนวณ และการเรียนรู้โค้ดดิ้ง”. วารสารเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. 16(21): 94-96.
- สายฝน แสนใจพรม. (2564). “การพัฒนาความสามารถด้านการวิจัยของครูที่ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์”. วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่. 22(1): 133-140.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). “แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.ocsc.go.th/civilservice> วันที่ 5 มิถุนายน 2565.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2565). “จริยธรรมข้าราชการ 7 ข้อ”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.ocsc.go.th/node/7961> วันที่ 5 มิถุนายน 2565.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). “ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf วันที่ 6 มิถุนายน 2565.
- อนเชา วิลลาไชย พรณวิไล ดอกไม้ และไพศาล วรคำ. (2563). “การส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบโมไบล์ - เลิร์นนิ่ง”. วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่. 21(2): 20-34.
- Avis Gaze. (2016). “Preparing School Leaders: 21st Century Skills”. [Online]. Available: http://www.principals.ca/documents/International_Symposium_White_Paper-OPC Retrieved March 6, 2022.
- Boonkong, B. (2019). Work Place Adjustment Affects to Employees’ Working Performance of a Bank Headquarter (Master of Business Administration). Ramkhamhaeng University.
- Bradberry, T. (2020). “Why You Need Emotional Intelligence To Succeed”. [Online]. Available: <https://www.talentsmarteq.com/articles/Why-You-Need-Emotional-Intelligence-To-Succeed-389993854-p-1.html>. Retrieved March 19, 2022.
- Jamjan, L., Makornkan, S., & Keeratavanithsathian, S. (2019). “Developing nursing students’ soft skills: Learned from the collaborative network for educational quality assurance”. Journal of Public Health Nursing. 33(2): 130-140.
- Jaswant Singh, P. (2018). A Study of the Soft Skills that Contribute to the Success of Newly Graduated Business Students in the Workplace (Doctor of Education). Minnesota State University.

หลักเกณฑ์การเสนอบทความและคำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์ เพื่อตีพิมพ์ในวารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์

นโยบายและขอบเขตการตีพิมพ์เผยแพร่

“วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์” เป็นวารสารสำหรับการเผยแพร่ผลงานวิชาการของคณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษา ผู้สนใจทั่วไป และแขนงวิชาที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผลงานในเชิงบูรณาการทางสังคมศาสตร์ หลักรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ บริหารการศึกษา พระพุทธศาสนาและปรัชญา ตลอดจน บทวิเคราะห์ที่เสนอทางออกให้กับปัญหาที่อยู่ในความสนใจของสังคม

การพิจารณาและคัดเลือกบทความ

บทความแต่ละบทความจะได้รับพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 2-3 ท่าน โดยบทความผู้นิพนธ์ภายนอกได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหน่วยงานที่จัดทำวารสาร และมีความเชี่ยวชาญตรงตามสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ ทั้งนี้ จะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบชื่อผู้นิพนธ์บทความและผู้นิพนธ์บทความไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความเช่นเดียวกัน (Double-Blind Peer Review)

ส่วนประเภทของบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสาร

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ ตีพิมพ์บทความประเภทต่างๆ ดังนี้

1. บทความวิจัย

รายงานผลงานวิจัยใหม่ที่มีองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจทันต่อเหตุการณ์และยุคสมัย ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดๆ มาก่อน ควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

1.1 **ชื่อเรื่อง (Title)** ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยภาษาอังกฤษ

1.2 **ผู้นิพนธ์ (Author)** ชื่อและนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.3 **บทคัดย่อ (Abstract)** ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.4 **คำสำคัญ (Keywords)** ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำเป็นคำสำคัญของเนื้อหาครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา เหมาะสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นหาข้อมูล

1.5 **บทนำ (Introduction)** เป็นส่วนของเนื้อหาที่อธิบายถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา และเหตุผลนำไปสู่การศึกษาวิจัย ทั้งนี้ ควรอ้างอิงเอกสารและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อให้มีน้ำหนักและเกิดความน่าเชื่อถือ

1.6 **วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)** ระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย

1.7 **วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)** อธิบายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างละเอียด และชัดเจน กล่าวถึง รายละเอียดของวิธีการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา และวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้ง สถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1.8 ผลการวิจัย (Research Results) เสนอผลการวิจัยที่ตรงประเด็นตามลำดับขั้นของการวิจัย ควรจำแนกผลออกเป็นหมวดหมู่และสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการบรรยายในเนื้อเรื่อง และแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยภาพประกอบ ตาราง กราฟ หรือแผนภูมิตามความเหมาะสม

1.9 อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion) ผสมผสานเปรียบเทียบ และผลการวิจัยให้เข้ากับหลักทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง เชื่อมโยงผลการวิจัยให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหา การวิจัย เพื่อให้มีความเข้าใจหรือเกิดความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนั้น รวมทั้ง ข้อดี ข้อเสียของวิธีการศึกษา เสนอแนะความคิดเห็นใหม่ๆ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์

1.10 ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions) ระบุข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1.11 เอกสารอ้างอิง (References) เป็นการอ้างอิงเอกสารในเนื้อหาให้ใช้ระบบ APA (American Psychological Association Citation Style) ทั้งนี้ การอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ผู้นิพนธ์ต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วย

2. บทความวิชาการ

หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและมีลำดับเนื้อหาที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึง ใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอแนะประเด็นอย่างสมบูรณ์ ควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยภาษาอังกฤษบรรทัดถัดมา

2.2 ผู้นิพนธ์ (Author) ชื่อและนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.3 บทคัดย่อ (Abstract) ให้มีทั้ง ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.4 คำสำคัญ (Keywords) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำเป็นคำสำคัญของเนื้อหา ครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา เหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นหาข้อมูล

2.5 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนแนะนำและปูพื้นเรื่อง เพื่อให้ผู้อ่านทราบข้อมูลเบื้องต้นของเนื้อหา

2.6 เนื้อหา (Content) เนื้อหาบทความ มีการแบ่งประเด็นเรื่องย่อยๆ และการจัดเรียงลำดับเป็นไปตามรายละเอียดของเนื้อหา

2.7 บทสรุป (Conclusion) การสรุปเนื้อหาในบทความทั้งหมดออกมาอย่างชัดเจน กระชับ โดยมีการสรุปปิดท้ายเนื้อหาที่นำเสนอ

2.8 เอกสารอ้างอิง (References) เป็นการอ้างอิงเอกสารในเนื้อหาให้ใช้ระบบ APA (American Psychological Association Citation Style) ทั้งนี้ การอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ผู้นิพนธ์ต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วย

การส่งบทความ

บทความที่จะตีพิมพ์ในวารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ต้องส่งบทความผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/assr/index>

รูปแบบบทความและการตีพิมพ์เนื้อหาบทความ

1. การเตรียมต้นฉบับบทความ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ขนาดต้นฉบับ ขนาดหน้ากระดาษ B5 โดยมีการตั้งค่าหน้ากระดาษ ความกว้าง 7.5 นิ้ว และความสูง 10.5 นิ้ว โดยเว้นระยะห่างระหว่างขอบกระดาษด้านบนและด้านซ้าย 1 นิ้ว ด้านขวาและด้านล่าง 0.5 นิ้ว

1.2 รูปแบบการพิมพ์ เนื้อหาในบทความส่วนแรก จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์ คือ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้วิจัย บทคัดย่อ คำสำคัญ และเชิงอรรถ อยู่ส่วนหน้าแรก ส่วนที่สอง จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์ คือ เนื้อหาบทความที่อยู่ส่วนหน้าที่สองเป็นต้นไป

1.3 ใช้รูปแบบตัวอักษร TH Sarabun PSK พิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด

1.4 หัวกระดาษ ประกอบด้วย เลขหน้า ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านขวาบน

1.5 ชื่อเรื่อง/ชื่อบทความภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ

1.6 ชื่อผู้พิมพ์ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุล ไม่ต้องมีคำนำหน้า เว้น 2 เคาะระหว่างชื่อ และนามสกุล ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษใต้ชื่อเรื่อง

1.7 เครื่องหมายเลข เขียนไว้บนนามสกุลผู้พิมพ์ เพื่อระบุสังกัดคณะ หน่วยงาน และอีเมลของผู้พิมพ์ เพื่อระบุเชิงอรรถ (Footnote) ไว้ด้านล่างกระดาษ

1.8 เชิงอรรถ (Footnote) ให้เขียนไว้ด้านล่างของส่วนหน้าแรกที่มีเครื่องหมายเลขกำกับไว้บนนามสกุลผู้พิมพ์ ให้ระบุสังกัดคณะ หน่วยงาน และอีเมลของผู้พิมพ์ ขนาดตัวอักษร 14 ชนิดตัวธรรมดา กรณีที่ผู้พิมพ์มีสถานภาพเป็นนักศึกษาให้ระบุหลักสูตรที่นักศึกษา กำลังศึกษาอยู่ เช่น หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นต้น ทั้งนี้ การระบุสังกัดคณะ หน่วยงานของผู้พิมพ์นั้น ผู้พิมพ์ต้องระบุทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษด้วย

1.9 หัวข้อบทคัดย่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.10 เนื้อหาบทคัดย่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ให้จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์ บรรทัดแรกเว้น 7 ตัวอักษรจากขอบกระดาษด้านซ้ายและพิมพ์ให้ชิดขอบทั้งสองด้าน ส่วนเนื้อหาบทความที่อยู่หน้าที่สองเป็นต้นไปให้จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์เช่นกัน ทั้งนี้ ควรมีความยาวไม่เกิน 300 คำ และลักษณะของบทคัดย่อควรประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) วิธีการศึกษา (Methods) ผลการศึกษา (Results) และคุณค่าหรือการนำไปใช้ประโยชน์

1.11 หัวข้อคำสำคัญ/อังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย ระบุคำสำคัญที่นำไปใช้เป็นคำค้น คำสำคัญแต่ละคำค้นด้วยเครื่องหมายจุลภาค (;) ทั้งนี้ ควรมีคำสำคัญ 3-5 คำ โดยจัดเรียงคำสำคัญตามตัวอักษร

1.12 หัวข้อเรื่อง ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.13 หัวข้อย่อ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ระบุหมายเลขหน้าหัวข้อย่อโดยเรียงตามลำดับหมายเลข

1.14 จำนวนต้นฉบับ ควรมีความอยู่ระหว่าง 10-15 หน้า โดยนับรวมตาราง รูปภาพ แผนภูมิ และเอกสารอ้างอิง

1.15 การอ้างอิงแทรกในเนื้อหา (In-text Citation) และการระบุแหล่งที่มา โดยมีรูปแบบการอ้างอิงแบบนามปี คือ การอ้างอิงเอกสารไว้ส่วนหน้าหรือส่วนหลังของข้อความนั้นๆ ให้ใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้น ทั้งผู้นิพนธ์ที่เป็นชาวไทยและต่างประเทศ โดยระบุเฉพาะนามสกุลผู้นิพนธ์คั่นด้วยจุลภาค (,) ปีที่พิมพ์ (ค.ศ.) และเลขหน้า ตามรูปแบบ ดังนี้ Author/(Year of Publication: page) หรือ (Author./Year of Publication: page) เช่น Anuwat (2018: 18) หรือ (Brown, 1997: 18-22) เป็นต้น หากผู้นิพนธ์มีมากกว่า 3 คน ให้ใส่ชื่อคนที่ 1 แล้วตามด้วยคำว่า และคณะ หรือ et.al. (and others)

1.16 ตาราง รูปภาพ และแผนภูมิ กรณีเป็นตารางให้ชื่อตารางอยู่ด้านบน กรณีที่เป็นรูปภาพหรือแผนภูมิ ให้ระบุชื่อรูปภาพหรือแผนภูมิอยู่ด้านล่าง

ตารางที่ 1 รายละเอียดรูปแบบการเตรียมต้นฉบับบทความ

รายละเอียด	ขนาดอักษร	รูปแบบ	ชนิด
ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	18	กึ่งกลาง	ตัวหนา
ชื่อผู้นิพนธ์ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	กึ่งกลาง	ตัวหนา
หน่วยงานที่สังกัด (เชิงอรรถ : Footnote) (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	14	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
บทคัดย่อ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
คำสำคัญ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
หัวข้อหลักตามรูปแบบบทความกำหนดไว้	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
หัวข้อย่อย	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
เนื้อหาตามรูปแบบบทความกำหนดไว้	16	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
เอกสารอ้างอิง (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
ตาราง			
ชื่อตาราง (ตารางที่ : จัดไว้บนตาราง)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
รายละเอียดชื่อตาราง (พิมพ์ต่อจากชื่อตาราง)	16	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
รูปภาพ/แผนภูมิ			
ชื่อรูปภาพ/แผนภูมิ (ภาพ/แผนภูมิที่ : จัดไว้ใต้รูปภาพ/แผนภูมิ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
รายละเอียดชื่อรูปภาพ/แผนภูมิ (พิมพ์ต่อจากชื่อรูปภาพ/แผนภูมิ)	16	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา

การอ้างอิงแทรกในเนื้อหา : ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบนามปี โดยใช้เป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น
ทั้งผู้นิพนธ์ที่เป็นชาวไทยและต่างประเทศ

เอกสารอ้างอิง : ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ APA (American Psychological Association Citation Style)
โดยการอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ผู้นิพนธ์
ต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วย

จำนวนต้นฉบับ : มีความยาวอยู่ระหว่าง 10 – 15 หน้า

2. การเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

2.1 การเขียนเอกสารอ้างอิงให้ใช้ตามรูปแบบของ APA (American Psychological Association Citation Style) โดยการอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทย หรือภาษาต่างประเทศที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ผู้นิพนธ์ต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วย หากผู้นิพนธ์มีมากกว่า 3 คน ให้ใส่ชื่อคนที่ 1 แล้วตามด้วยคำว่า และคณะ หรือ et.al. (and others) โดยจัดเรียงตามพยัญชนะ สระ ตามรูปแบบการอ้างอิงตามลำดับก่อนหลังให้ถูกต้อง

2.2 การเรียงลำดับเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ (References) ให้เรียงตามลำดับอักษรของชื่อผู้นิพนธ์ โดยไม่ต้องมีตัวเลขกำกับ ให้เริ่มต้นด้วยรายชื่อเอกสารอ้างอิงภาษาไทยก่อน และต่อด้วยรายชื่อเอกสารอ้างอิงภาษาต่างประเทศ และชื่อผู้นิพนธ์ให้อ้างนามสกุลก่อน โดยเขียนตามรูปแบบเดียวกันกับการอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษ

ตัวอย่างลำดับการเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

เอกสารอ้างอิง (References)

การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2558). คู่มือผู้ฝึกสอนกีฬาแบดมินตัน. กรุงเทพฯ: กองวิชาการ การกีฬาแห่งประเทศไทย.

อนวัตร กระสังข์. (2560). พื้นฐานรัฐประศาสนศาสตร์. พระนครศรีอยุธยา: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Cook, Robert D. (1995). Finite Element Modeling for Stress Analysis. New York: John wiley & sons.

3. รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

หนังสือ (Book)

ชื่อ นามสกุลผู้นิพนธ์. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. ครั้งที่พิมพ์ (ถ้ามี). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

Author.//(Year of Publication).//Title of Book.//Edition of Book.//Place of Publication.//Publisher Name.

รายงานทางวิชาการ

ชื่อ นามสกุลผู้นิพนธ์. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. เมืองที่พิมพ์: หน่วยงานที่เผยแพร่.

Author.//(Year of Publication).//Title.//Place of Publication.//Publisher Name.

วิทยานิพนธ์

ชื่อ นามสกุลผู้นิพนธ์. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์ระดับ/(บัณฑิต, มหาบัณฑิต, ดุษฎีบัณฑิต). ชื่อสถานศึกษา.

Author.//(Year of Publication).//Title of Thesis.//Degree of Thesis.//Publisher Name.

รายงานการวิจัย

ชื่อ นามสกุลผู้นิพนธ์. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. รายงานการวิจัย. เมืองที่พิมพ์: หน่วยงานที่เผยแพร่/สถานศึกษา.

Author.//(Year of Publication).//Title.//Research Report.//Place of Publication.//Publisher Name.

รายงานการประชุม

ชื่อ นามสกุลผู้พิมพ์. (ปีที่พิมพ์). “ชื่อบทความ”. ชื่อรายงานการประชุม. วัน เดือน ปี ที่จัด. เลขหน้า.
สถานที่: สำนักพิมพ์.

Author.//(Year of Publication).// “Title of Article”.//In Title.//Date of Publication.//page.//Place
of Publication.//Publisher Name.

วารสาร

ชื่อ นามสกุลผู้พิมพ์. (ปี/เดือน/วันที่พิมพ์). “ชื่อบทความ”. ชื่อวารสาร. ปีที่พิมพ์ (ฉบับที่พิมพ์): เลขหน้าแรก
– หน้าสุดท้าย.

Author.//(Date of Publication).// “Title of Article”.//Name of Journal.//Year(Volume).//page.

หนังสือพิมพ์

ชื่อ นามสกุลผู้พิมพ์. (ปี/เดือน/วันที่พิมพ์). “ชื่อบทความ”. ชื่อหนังสือพิมพ์. เลขหน้าแรก – หน้าสุดท้าย.

Author.//(Date of Publication).// “Title of Article”.//Name of Newspaper.//page.

สื่ออินเทอร์เน็ต

ชื่อ นามสกุลผู้เผยแพร่. (ปี). ชื่อเรื่อง. “ชื่อบทความ”. [ประเภทสื่อที่เข้าถึง]. แหล่งที่มา: แหล่งข้อมูลหรือที่
อยู่บนเว็บไซต์ วัน เดือน ปีที่สืบค้น.

Author.//(Year of Publication).// “Title of Article”.// [Online].//Available.//Name of website.//
Retrieved/Date of Publication.

การสัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์. (ปี/เดือน/วันที่). ตำแหน่ง (ถ้ามี). สัมภาษณ์.

Name of Interview.//(Date of Publication).//position.//Interview.