

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: sukmaitee1945@gmail.com

จัดพิมพ์โดย: เจ.ปรีณ เลขที่ 94 พระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Review)

พระมหาบุญเลิศ อินทปญโญ, ศ.ดร.	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พระครูปลัดกวีวัฒน์ (ธีรวิทย์ สุคนธรวรานนท์), ดร.	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พระมหาวิโรจน์ คุณตวิโร, ผศ.ดร.	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
รศ.ดร.โกนิฐ์ 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 อนนทจารย์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.ตระกูล ชำนาญ	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร	มหาวิทยาลัยสยาม
ผศ.ดร.ชุมพล รอดแจ่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผศ.ดร.ฐิติมา ให้อย่าง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผศ.ดร.ณัฐพงศ์ บุญเหลือ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.ธรา อังสกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ผศ.ดร.ธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผศ.ดร.พิมพ์พี บรรจงปรุ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผศ.ดร.ภัทรพร พงศาปรมัตถ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผศ.ดร.ศุภกฤษฎี นิวัฒนานุกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ผศ.ดร.สุทิดา รัตนวิชา	มหาวิทยาลัยเกริก
ผศ.ดร.สุชุมพงศ์ ขาญนวงศ์	มหาวิทยาลัยเกริก
ผศ.นฤมลวรรณ สุขไมตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผศ.สุริวัตร จันทรโสภา	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.เพ็ญฟ้า ปัญญา	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.วงศ์ชนก จำเริญสาร	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.วิญญู กินแสน	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.สาธิต รักษัตถ์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.สุนทรีย์ ตั้งศรีวงศ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.อดิศักดิ์ โชติธรรมธรา	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.อุดมลักษณ์ ศรีซัซม	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.กรรณา มธุรารังสรรค์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.อุเทน ลาพิงค์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ร้อยโท ดร.วัชชัย คำยอด	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
อ.สุทธัย ครูส่ง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
อ.อาภาภรณ์ จวนสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.ธนรัสมิ์ อธิธนาเกียรติ
อ.สุพรรณิ บุญหนัก
Totsaporn Intarabumrung

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
Roxbury Community College

บทบรรณาธิการ

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ ฉบับนี้เป็นวารสาร ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 เดือนมีนาคม-เมษายน 2566 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.....	(2-3)
บทบรรณาธิการ.....	(4)
สารบัญ (Content).....	(5)-(6)
มุมมองของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ทางเพศที่ เดินทางกลับมาประเทศไทย..... สุชัยญา ยอดคำ, นฤมล นิราทร	1-12
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอรัช เครน จำกัด..... พัชรินทร์ โพธิ์สวัสดิ์, ชัยอนันต์ สิริเบญจานนท์	13-26
ความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอรัช เครน จำกัด..... เกริกพันธ์ กิจคงเจริญ, ชัยอนันต์ สิริเบญจานนท์	27-38
ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของ สำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี..... ภาควณิ เนียมศรี, สุชาติ คำทางชล	39-50
การเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา..... ชลิดา กันหาลีลา, ดิเรก แสสนธิ์, ผิน ปานขาว	51-62
การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา (หลักสูตร ปรับปรุง พ.ศ.2562)..... พิมพ์ภา ธรรมสิทธิ์ี, หยกแก้ว กมลวรเดช, วจี ปัญญาใส, ชัชภูมิ สีชมภู	63-72
ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา..... พัฒนศิลป์ ลำเริงรัมย์	73-84
ผลกระทบจากการปรับตัวของชุมชนวิถีใหม่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 กรณีศึกษา จังหวัดสงขลา..... ศดานนท์ วัตตธรรม, อมรรัตน์ จิรันดร, วรวรรณ สุขใส	85-96
ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับพฤติกรรม สุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย..... สินีนารถ สาตร์เวช, อุบล มะระ, ชลิตดาภรณ์ ดวงดีบ, กัณทรรัตน์ เหล็กแก้ว, วีรพันธุ์ ศิริฤทธิ์	97-106
ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงาน สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย..... สุรางลักษณ์ พรหมใจสา, เชิดศักดิ์ ศุภโสภณ, วีรพันธุ์ ศิริฤทธิ์	107-118

	หน้า
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี..... สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ, วิธาวีร์ ประทุมสวัสดิ์	119-130
ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับ การศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3..... สุทธิชัย คำแปง, อิศเรศ จันทร์เจริญ, ศุภาเทพ จันทร์เจริญ	131-142
ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภค ภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย..... วีรพันธุ์ ศิริฤทธิ์, นันทชัย ลาววงศ์, สุภาภรณ์ ขาวนาฝ้าย, ศิริพร แก้วสกต, กฤษณา อัดใจ	143-154
การศึกษาความสัมพันธ์ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของ โรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวง..... วุฒิชัย พวงพิลา, อภิลิทธิ์ สมศรีสุข, วาโร เฟิงสวัสดิ์	155-166
การประเมินการจัดอันดับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสาธารณสุขของกลุ่มประเทศอาเซียน จากวิกฤติการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19ด้วยวิธี TOPSIS..... อับดุลฮาгим มะดีเยาะ	167-180
พฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ..... คมสันต์ สุดสาคร, ชิมโสมณ์ วิไลฐนิธิกิจจา	181-192
การประยุกต์หลักธรรมาภิบาลเพื่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในเขต พื้นที่กรุงเทพมหานครในยุคชีวิตวิถีใหม่..... พัชรวิไล เกษภูาดิลก, วิโรจน์ เกษภูาดิลก, สุขุมพงศ์ ชาญนวงศ์, นิติกานต์ ธรรมหรรษากุล	193-208
ทัศนคติของประชาชนต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร..... พลอยไพลิน ต้นเจริญพงศ์, จิตาภา ถิรศิริกุล	209-220
นโยบายการท่องเที่ยวเมืองรองกับการลดความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ท่องเที่ยว..... ภัทรดนัย ใหม่พระเนตร, เทวัญ รัตนะ, ธนิศร พงศ์พิทักษ์โยธิน, ภาสกร ดอกจันทร์	221-228
การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน..... พระครูวิบูลสิทธิการ(สัมฤทธิ์ อาภาโส), พระครูใบฎีกาสุระชัย เดโชเม้ง, ณัฐพล จันทร์โท, โชติ บศิริฐ	229-236
ภาคผนวก..... หลักเกณฑ์การเสนอบทความและคำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์	237-242

มุมมองของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ทางเพศที่ เดินทางกลับมาประเทศไทย

Practitioners's Perspectives on the Skill Training for the Sexual Trafficking Victims Returning in Thailand

สุชัญญา ยอดคำ¹ นฤมล นิราทร²
Suchanya Yodcome, Narumol Nirathon

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ศึกษาปัญหาในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ทางเพศที่เดินทางกลับมาประเทศไทย และ (2) เสนอแนะแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับการส่งเสริมทักษะแก่ผู้เสียหายหญิงไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศ โดยใช้การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม จำนวน 15 คน คือ หน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชนและนักวิชาการ เป็นบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรประสานงานฝ่ายพัฒนาทักษะ รวมถึงสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง และ ผู้เชี่ยวชาญ ที่ศึกษาเกี่ยวกับการฝึกทักษะผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการดำเนินโครงการส่งเสริมทักษะและฝึกอบรมแก่กลุ่มผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ และมีขั้นตอนการดำเนินโครงการการสำรวจทักษะตั้งแต่การเตรียมความพร้อมทักษะทั้งก่อนและหลังกระบวนการส่งเสริมทักษะ โดยแต่ละหน่วยงานมีแนวทางการจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงทุกหน่วยงานมีการทำงานเชิงบูรณาการการทำงานร่วมกันในลักษณะของเครือข่ายเพื่อพัฒนาแนวทางการทำงานส่งเสริมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในประเทศไทย ทั้งนี้ยังพบว่า บางทักษะที่นำไปสู่การประกอบอาชีพที่จัดให้มีการฝึกอบรมยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียหาย และไม่สามารถนำไปใช้ได้จริง โดยอาชีพที่จัดให้มีทั้งภายในหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานพัฒนาเอกชนนั้น มีอาชีพพื้นฐานที่คล้ายกัน ดังนั้น ข้อเสนอจากการวิจัยมีข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติ คือ ควรสนับสนุนมีส่วนร่วมของอดีตผู้เสียหายและขยายขอบเขตการทำงานการส่งเสริมทักษะ และควรถอดบทเรียนจากกรณีที่ประสบความสำเร็จ เช่น การมีส่วนร่วมของผู้เสียหายและการส่งเสริมอาชีพที่มีคุณค่า

คำสำคัญ (Keywords) : การฝึกอบรม; การฝึกอบรมทักษะ; ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

Abstract

This research article aimed (1) to study the problem of promoting the skills training for the sexual trafficking victims returning in Thailand, and (2) to propose the solutions of the skills training for the sexual trafficking victims returning in Thailand. The research methods

Received: 2022-12-08 Revised: 2022-12-21 Accepted: 2022-12-24

¹ นักศึกษาปริญญาโท สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ Master Degree Student in Master of Arts Programme in Social Policy, Thammasat University. E-mail: Suchanyayodcome@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ Advisor for Master of Arts Programme in Social Policy, Thammasat University. E-mail: narumolnira@hotmail.com

were documentary research and in-dept interview. The samples were divided into 3 groups of 15 practitioners from governmental organizations, non-governmental organizations, and experts in skills training for the sexual trafficking victims.

The research revealed that the practitioners at both governmental and non-governmental organization that directly involved with the skills training for the sexual trafficking victims in the same direction. Moreover, each organization practiced and delivered the different approaches in structuring skills trainings: survey process, monitoring, and evaluation. Furthermore, all of organizations integrated works in a form of networking for skills training development for victims. Besides, the challenge from perspectives of practitioners stated that the skills training services did not meet the needs of the victims; and these working skills training programs were not practical because the skills training programs provided by these organization had similar basic skills trainings. The policy recommendations for implementation from the research is that the participation of the victim survivors should be encouraged. The scope of skills trainings should be extended. Besides, the successful cases should be taken into the lesson learned: the victim participation and decent work training.

Keywords: training; skills training; victims of sexual trafficking

บทนำ (Introduction)

สังคมโลกได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นยุคข่าวสารข้อมูลไร้พรมแดน ข้อมูล ข่าวสาร ประชากร ทุน ทรัพยากรและที่สำคัญคือแรงงานเคลื่อนย้ายเข้าออกอย่างมีอิสระเสรีมากยิ่งขึ้นและเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารหากันของคนในสังคมได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งภายในประเทศและนอกประเทศ และปรากฏการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตามคือรูปแบบการค้ามนุษย์ที่มีการเปลี่ยนไปเป็นการหลอกลวงผ่านอินเทอร์เน็ตนำไปสู่การเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วของผู้เสียหายจากการถูกหลอกลวงทำงานและตกเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในต่างประเทศ จากรายงานสถิติผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์คนไทยส่งกลับจากต่างประเทศระหว่างปี พ.ศ. 2559-2561 พบว่า มีคนไทยที่ตกเป็นเหยื่อใน 15 ประเทศ รวม 159 คดี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคดีการค้าประเวณีในผู้หญิงอายุ 18 ปีขึ้นไป ในหลายประเทศที่ผู้หญิงไทยตกเข้าไปสู่ขบวนการค้ามนุษย์และเป็นเหยื่อของกระบวนการถูกแสวงหาผลประโยชน์ทางเพศ (กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, 2564)

ประเทศไทยเป็นอีกหนึ่งประเทศที่มีแรงงานเป็นจำนวนมากและส่วนหนึ่งที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ตามความต้องการแรงงานของหลายประเทศ ทำให้แรงงานหญิงไทยประสงค์ด้วยความมุ่งหวังของแรงงานหญิงที่ต้องการมีรายได้จากการทำงาน ปัจจัยที่ผลักดันแรงงานหญิงตัดสินใจเดินทางไปทำงานต่างประเทศ คือ การว่างงานหรือไม่มีงานทำในประเทศ ภาระหนี้สินของตนเองและครอบครัวที่มากเกินไปที่จะใช้รายได้จากค่าจ้างในประเทศ และขาดทักษะที่สำคัญต่อการทำงาน ปัญหานี้เกิดขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มที่ไม่มีโอกาสหารายได้ที่สูงจากการขายแรงงานและไม่มีทักษะที่เป็นไปตามความคาดหวังของตลาดแรงงาน ที่ผลักดันให้แรงงานที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศของทั้งแรงงานที่เดินทางไปทำงานด้วยความสมัครใจแบบถูกต้องตามกฎหมาย การเดินทางไปด้วยตนเอง การเดินทางไปแบบผิดกฎหมาย และท้ายที่สุด

แรงงานที่เดินทางไปต่างประเทศกลับประสบปัญหาระหว่างการเดินทางหรือระหว่างการพักอาศัยเพื่อทำงานในประเทศปลายทาง ถูกแสวงประโยชน์ในด้านต่างๆและเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

การช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในต่างประเทศเริ่มตั้งแต่การส่งกลับไปยังจนถึงการส่งเสริมทักษะก่อนการคืนสู่สังคม เมื่อได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งกลับมายังประเทศไทยผ่านกระบวนการการให้บริการโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนถึงกระบวนการคืนสู่สังคม บางกรณีผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในธุรกิจทางเพศกลับมาเผชิญปัญหาเดิมเมื่อครั้งยังอยู่ในประเทศไทย คือ การว่างงานหรือทักษะไม่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการหรือนายจ้าง ถึงแม้จะมีโครงการส่งเสริมทักษะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่การนำไปใช้ในชีวิตประจำวันของทักษะที่ได้เรียนรู้อย่างยังไม่สามารถนำไปใช้ได้จริง

ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัญหาและอุปสรรคในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ด้านเพศที่เดินทางกลับมาประเทศไทย และนำเสนอข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับการส่งเสริมทักษะเพื่อนำไปสู่การจัดหาการส่งเสริมอาชีพที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่กลุ่มผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ให้สามารถมีอาชีพและการเข้าถึงงานในประเทศผ่านการจัดให้มีการพัฒนาอาชีพที่เหมาะสม สอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการพัฒนาทักษะให้เป็นแรงงานที่มีฝีมือและทักษะ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีทางเลือกและเข้าถึงในงานและอาชีพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัญหาในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ทางเพศที่เดินทางกลับมาประเทศไทย
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับการส่งเสริมทักษะแก่ผู้เสียหายหญิงไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาการวิจัยได้นำแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับการทำงานของผู้ปฏิบัติงานต่อการส่งเสริมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ สรุปแยกเป็นประเด็นการวิเคราะห์ตามทฤษฎี ดังต่อไปนี้

ปัญหา ข้อจำกัด อุปสรรคของการส่งเสริมอาชีพแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ซึ่งที่เข้ารับบริการจากแนวคิดของ Anette Brunovskis และ Rebecca Surtees (2007) เรื่อง การปฏิเสธเข้ารับบริการของผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการเลือกที่จะปฏิเสธไม่เข้าร่วมหลักสูตรที่จัดหา เพื่อพัฒนาการส่งเสริมทักษะอาชีพที่ตรงกับความต้องการและหลีกเลี่ยงปัญหาการปฏิเสธการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ

การประเมินตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจ และความพร้อมในความต้องการรับการส่งเสริมทักษะ จากทฤษฎีปัญญาทางสังคมอาชีพ (Social Cognitive Career Theory: SCCT) ของ Robert W. Lent, Steven D. Brown และ Gail Hackett (1994, อ้างถึงใน นราเขต ยิ้มสุข, 2564) นอกจากการจัดการฝึกทักษะที่ตรงกับความต้องการแล้ว สิ่งที่จะต้องนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ผู้เสียหายได้พัฒนาทักษะ คือ การ

พัฒนาการฝึกอบรมที่คำนึงถึงการรับรู้ความสามารถ ความคาดหวังและเป้าหมายของตนเอง เพื่อก้าวข้ามขีดจำกัดและสามารถนำทักษะที่ได้รับการส่งเสริมไปใช้เพื่อประโยชน์สูงสุด รวมถึงปัจจัยภายนอก เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การประสานหน่วยงานที่เข้ารับบริการส่งเสริมทักษะและเอื้ออำนวยต่อการต่อยอดทางอาชีพ

การเตรียมความพร้อมก่อนและการประเมินหลังเข้ารับบริการ การให้คำปรึกษาอ้างอิงจากแนวทางปฏิบัติของ The Manual on Gender Responsive Case Management ของ International Labor Organization หรือ ILO เพื่อวิเคราะห์ขั้นตอนการเตรียมและการติดตามประเมินผลของหลักสูตรและผู้เสียหายที่เข้ารับบริการ รวมถึงความเชี่ยวชาญและความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้เสียหายอันเนื่องมาจากความแตกต่างกันทั้งด้านความสามารถ ความพร้อม ความชอบ ความสนใจ ความต้องการและประสบการณ์ภูมิหลังของผู้เสียหายที่อาจส่งผลต่อการเลือกเข้าร่วมความพร้อมและความสนใจในการเข้าร่วมการส่งเสริมทักษะ

1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานพัฒนาเอกชนและผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานส่งเสริมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ที่เกี่ยวข้อง โดยเลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม ดังนี้ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคประชาสังคม/องค์กรระหว่างประเทศ และ นักวิชาการ หรือ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 คน เป็นบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรประสานงานฝ่ายพัฒนาทักษะ รวมถึง สหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง และ ผู้เชี่ยวชาญ ที่ศึกษาเกี่ยวกับการฝึกทักษะผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีการศึกษาหน่วยงานที่ทำงานส่งเสริมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ โดยทำการศึกษา 6 หน่วยงานจากภาครัฐและภาคพัฒนาเอกชน ได้แก่ กองต่อต้านการค้ามนุษย์ และสถานคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ บ้านเกร็ดตระการ จังหวัดนนทบุรี กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มูลนิธิฟอร์ฟร็ดอมอินเตอร์เนชันนอล (For Freedom International) มูลนิธิศูนย์ฮาร์ชีวิตเพื่อสตรี (มูลนิธิคณะศรีชุมพาบาส) และ องค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่น (IOM) ประเทศไทย ประเทศไทย และ ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการอิสระในกรุงเทพมหานครจำนวน 3 ท่าน

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาการเก็บข้อมูลจนถึงการนำเสนอผลการศึกษา ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2565 ถึง เดือนธันวาคม 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผ่านการสัมภาษณ์แบบออนไลน์ (Online Interview) ผู้วิจัยเลือกการสัมภาษณ์แบบออนไลน์เนื่องจากงานวิจัยเล่มนี้ได้วิจัยระหว่างช่วงเวลาที่แพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การสัมภาษณ์แบบออนไลน์และเลือกใช้เครื่องมือโซเชียลมีเดีย คือ เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) โปรแกรมซูม (Zoom) ผ่านการโทร (Mobile Phone) และ ช่องทางแชทอื่น ๆ บนอินเทอร์เน็ตในการเก็บข้อมูล ในขณะเดียวกัน แบบคำถามสัมภาษณ์ได้ถูกจัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมุมมองผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการส่งเสริมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ที่เดินทางกลับมาประเทศไทย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการศึกษาจากเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูล หนังสือ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือเพื่อนำมาประกอบการศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เกี่ยวกับปัญหาการส่งเสริมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ที่เดินทางกลับมายังประเทศไทย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ทั้งความเพียงพอ และความถูกต้องตรงกันของข้อมูลจากแหล่งที่มาของข้อมูลและผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้นั้นมาวิเคราะห์หาคำตอบและสร้างเป็นแนวทางการเสริมสร้างทักษะอาชีพแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ด้านเพศที่เดินทางกลับมายังประเทศไทยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาของงานวิจัยมากที่สุด

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาการส่งเสริมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ที่เดินทางกลับมายังประเทศไทย พบว่า การดำเนินโครงการส่งเสริมทักษะอาชีพแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ที่มีอยู่ในประเทศไทย จากการศึกษาค้นคว้าจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและหน่วยงานพัฒนาเอกชน จำนวน 5 แห่ง ใน 6 แห่งทำงานโดยตรงกับผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ กลุ่มเป้าหมายมีตั้งแต่อายุต่ำกว่า 18 ปี ที่เป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในประเทศและมีอายุมากกว่า 18 ปี ที่เป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในต่างประเทศ นอกเหนือจากนี้ การดำเนินงานของทั้ง 5 หน่วยงานมีการดำเนินงานที่คล้ายกัน คือ 1. กระบวนการแรกรับ 2. กระบวนการการบำบัดฟื้นฟู 3. กระบวนการส่งเสริมอาชีพ และ 4. กระบวนการติดตามเยี่ยมคืนสู่สังคม และมีหน่วยงานเครือข่ายที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการส่งเสริมทักษะอาชีพ 1 แห่งใน 6 แห่ง

ด้านการประเมินการเตรียมความพร้อมทางร่างกายและจิตใจก่อนการรับการส่งเสริมทักษะอาชีพมี 2 ส่วนเป็นหลักคือ 1. การบำบัดฟื้นฟูทางด้านจิตใจ และ 2. การส่งเสริมทักษะทางอาชีพ โดย 1) การบำบัดฟื้นฟูทางด้านจิตใจที่เน้นการทำงานโดยมีผู้เสียหายเป็นศูนย์กลางตามหลักการทำงาน Victim Center Approach ที่ผู้เสียหายสามารถเลือกฝึกฝนทักษะตามความต้องการควบคู่กับการทำเสริมสร้างพลัง (Empowerment) และ 2) การส่งเสริมทักษะที่สามารถสามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวและไม่กลับสู่กระบวนการค้ามนุษย์ซ้ำผ่านกิจกรรมอาชีพบำบัด โดยโครงการส่งเสริมทักษะอย่างง่าย เช่น นวดไทย เสริมสวยและทำเบเกอรี่ เป็นต้น ที่เป็นเช่นนั้นเพราะทักษะอาชีพบำบัดเหล่านี้เป็นอาชีพที่ไม่จำเป็นต้องมีใบรับรองและสามารถหาประกอบอาชีพได้ ทักษะอื่นๆนอกเหนือจากการทำอาชีพบำบัด พบว่า มีเพียงหน่วยงานพัฒนาเอกชนที่มีหลักสูตรการส่งเสริมทักษะทางด้านภาษาแก่ผู้เสียหายและกลุ่มเปราะบาง เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาจีน และภาษาไทย เป็นต้น และสำหรับหน่วยงานภาครัฐจะมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานพัฒนาเอกชนในการจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะระยะสั้นแทน

ด้านการออกแบบโครงการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ 1. การมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายมีการเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมในการเลือกโครงการ แต่โครงการยังไม่ตอบสนองความต้องการและเพิ่มทักษะมากนัก เมื่อมองการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายโครงการจะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริงและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการอย่างสูงสุด

โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการที่มีการส่งเสริมทักษะทางด้านอาชีพซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่ทำงานด้วยค่อนข้างมีความละเอียดอ่อน ดังนั้น การจะส่งเสริมทักษะอาชีพหรือการจะหางานให้ผู้เสียหายจำเป็นจะต้องมีผู้เชี่ยวชาญและมีทักษะในการร่วมกำหนดทิศทาง นอกเหนือจากนั้นควรมีส่วนร่วมของผู้เสียหายซึ่งเป็นผู้รับบริการที่แท้จริงในการออกแบบลักษณะโครงการ อีกทั้งโครงการที่ถูกออกแบบมาจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานขั้นต่ำของผู้เสียหายรายบุคคล ความต้องการทางด้านอาชีพของผู้เสียหายรายบุคคล ความต้องการของตลาดแรงงานสำหรับแรงงานที่ใช้ทักษะและแรงงานมีทักษะในระดับปานกลางทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากโครงการที่จัดทำขึ้นมีลักษณะเพื่อเสริมสร้างและส่งเสริมทักษะทางด้านอาชีพแต่ไม่ได้คำนึงถึงความต้องการของตลาดแรงงานในท้ายที่สุดของการทำโครงการ ผู้ศึกษาเล็งเห็นว่า โครงการส่งเสริมอาชีพที่จัดทำขึ้นมาใหม่ก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านอาชีพได้อย่างแท้จริง จะเป็นเพียงการส่งเสริมทักษะอาชีพเหมือนโครงการที่ผ่านมา และ 2. การมีส่วนร่วมของหน่วยงานมีการบูรณาการร่วมกันเฉพาะหน่วยงานที่เป็นเครือข่ายและทำงานใกล้ชิดกัน ทั้งหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานพัฒนาเอกชน ทั้งภายในและต่างประเทศ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยการตกเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ สิ่งแรกที่ได้รับการพิจารณาคือความต้องการทางด้านเศรษฐกิจและการมีอาชีพ โดยส่วนใหญ่ผู้ที่ตกเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์จะมีการดิ้นรนในการหางานทำ และทำอาชีพใดก็ได้ที่สามารถได้ทรัพยากรทางการเงินเพื่อมาใช้จ่ายในการเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว ดังนั้น จะเกิดปรากฏการณ์ว่าคนไทยที่มีอายุมากกว่า 18 ปีเดินทางไปทำงานที่ต่างประเทศ อาจเป็นงานนวด หรืองานเกษตรกรรม โดยตัวผู้เสียหายเองไม่มีความรู้หรืออาจรู้เท่าไม่ถึงการณ์จนสุดท้ายตกเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ดังนั้น เมื่อมองย้อนกลับมา การมีส่วนร่วมระดับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยเริ่มตั้งแต่การทำงานเชิงป้องกันและการทำงานเชิงคุ้มครอง ที่รวมไปถึงการส่งเสริมทักษะทางด้านอาชีพแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ การมีส่วนร่วมในระดับหน่วยงานควรมีการประชุมและวางแนวทางการทำงานร่วมกันเฉพาะด้าน

ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ทำงานส่งเสริมทักษะเป็นผู้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญเฉพาะทาง กล่าวคือ นักสังคมสงเคราะห์และผู้ดูแลรายกรณี (Case Manager) ที่มีบทบาทในการดูแลผู้เข้ารับบริการตั้งแต่กระบวนการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ กระบวนการแรกรับการประเมินความต้องการเบื้องต้น การวางแผนการฝึกทักษะระยะสั้นและระยะยาว การส่งฝึกทักษะเชิงลึกในองค์กรเครือข่าย การคืนสู่สังคมและการติดตามเยี่ยมทั้งระยะสั้นรายเดือนและระยะยาวรายปี ในขณะเดียวกันยังพบว่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องในประเด็นการทำงานร่วมกับกลุ่มเปราะบาง การดูแลกลุ่มเปราะบาง รวมไปถึงผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมทักษะนั้นได้รับการฝึกอบรมการต่อยอดทักษะที่มีอยู่เพิ่มเติมแต่ยังคงเป็นหลักสูตรระยะสั้น และหลักสูตรการส่งเสริมทักษะส่วนใหญ่ยังเป็นหลักสูตรเดิมที่มีการใช้สำหรับการส่งเสริมทักษะมาอย่างยาวนานและยังไม่มีปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มทักษะให้ทันสมัยและสามารถนำไปต่อยอดได้ หากเป็นการส่งเสริมทักษะที่ทันสมัยนั้นส่วนใหญ่จะเป็นหลักสูตรระยะสั้นโดยการขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกหน่วยงานเนื่องจากผู้ฝึกสอนบางครั้งยังไม่มี ความถนัดหรือเชี่ยวชาญในทักษะทางเลือก จึงจำเป็นที่จะต้องมีการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญ

ปัญหาการส่งเสริมทักษะแบ่งออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ 1. มุมมองผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน และ 2. มุมมองผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้รับบริการ (ผู้เสียหาย) ดังต่อไปนี้ โดยปัญหาจากมุมมองผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานมีดังนี้ 1) ทักษะไม่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมีการฝึกทักษะอาชีพที่เป็นทักษะพื้นฐาน ในกรณีที่มีความเป็นไปได้ในการประกอบอาชีพจะมีการส่งเสริมเพื่อต่อยอดเป็นทักษะอาชีพ ส่วนการฝึกทักษะตามความ

ต้องการของผู้เสียหายส่วนใหญ่เป็นการฝึกในระยะสั้น จากการศึกษาพบว่า การส่งเสริมทักษะมีการมองไปจนถึงการต่อยอดให้เป็นอาชีพ เช่น การนวด การทำเบเกอรี่ เป็นต้น โดยใช้ทักษะที่มีการฝึกฝนมา แต่ในขณะเดียวกัน อาชีพที่มีการฝึกกลับเป็นทักษะอาชีพขั้นพื้นฐานที่ไม่สามารถไปทำอาชีพ และอาจไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการ สามารถดูแลตนเองและครอบครัว หรือให้มีอิสรภาพทางการเงินได้ในส่วนนี้จะเป็นเหมือนกัน สร้างวงกลมเดิมสำหรับการส่งเสริมทักษะอาชีพให้แก่กลุ่มผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ กล่าวคือ เมื่อสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ แต่รายได้อาจไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัวและตนเอง อาจส่งผลให้ ผู้เสียหายหารายได้เพิ่มเติมจากช่องทางอื่น หรืออาจถูกชักชวนให้กลับสู่วงจรการค้ามนุษย์ซ้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้เสียหายที่เดินทางไปต่างประเทศ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มีภาระทางครอบครัวและภาระทางเศรษฐกิจที่ต้องรับผิดชอบ 2) นักสังคมสงเคราะห์และนักจิตวิทยามีไม่เพียงพอส่งผลให้การทำงานและการประเมินติดตามผลไม่ทั่วถึงและสำหรับผู้เสียหายอาจไม่ได้รับการบำบัดหรือเข้าสู่กระบวนการบำบัดฟื้นฟูทางร่างกายและทางจิตใจเท่าที่ควรและการดูแลที่ไม่ทั่วถึงแก่กลุ่มเป้าหมาย 3) งบประมาณและเงินทุนสนับสนุนโครงการไม่เพียงพอส่งผลให้โครงการส่งเสริมทักษะทางด้านอาชีพต้องชะลอหรือหยุดไปเนื่องจากการไม่มีเงินทุนและปัญหาทางด้านงบประมาณ 4) ความแตกต่างระหว่างการตีความกฎหมายผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในแต่ละประเทศและท้องถิ่นส่งผลให้ผู้เสียหายที่เป็นผู้เสียหายแท้จริงไม่สามารถเข้าถึงบริการในท้องถิ่นหรือประเทศนั้นๆ ได้ ประเด็นที่ 2 คือปัญหาจากมุมมองผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้รับบริการ (ผู้เสียหาย) มีดังนี้ คือ 1) ผู้เสียหายปฏิเสธการเข้าสู่กระบวนการเนื่องจากผู้เสียหายส่วนใหญ่กังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับจะปฏิเสธการเข้ารับบริการหรือการเข้าสู่กระบวนการใด ๆ ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน 2) พื้นฐานชีวิตและครอบครัว วิถีชีวิตและการถูกเลี้ยงดูเป็นอุปสรรคสำหรับการบำบัดฟื้นฟูเนื่องมาจากผู้เสียหายไม่สามารถมองเห็นคุณค่าในตนเอง ไม่สามารถค้นหาตัวตนและความต้องการที่แท้จริง 3) การหาความต้องการทางด้านอาชีพที่แท้จริงของผู้เสียหายให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาดเพื่อให้เกิดการบำบัดฟื้นฟูและการส่งเสริมทักษะอาชีพเป็นไปในทางเดียวกันและสอดคล้องกันและสามารถเกิดประสิทธิภาพในการนำไปใช้ได้จริงไม่ใช่เพียงแค่การบำบัดฟื้นฟูแต่ไม่สามารถนำทักษะอาชีพไปใช้ได้

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. ปัญหาในการส่งเสริมทักษะ คือ อดีตผู้เสียหายปฏิเสธการเข้าสู่กระบวนการใดและไม่ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่เข้ามายุ่งเกี่ยว โดยส่วนมากจะพบว่าเมื่ออดีตผู้เสียหายเดินทางกลับมาถึงประเทศไทยแล้วเกิดความโล่งใจไม่เหมือนช่วงระยะเวลาที่อยู่ต่างประเทศที่พบกับความทุกข์ยาก เมื่ออดีตผู้เสียหายเดินทางถึงประเทศไทย กลุ่มเป้าหมายจะปฏิเสธการเข้ารับบริการหรือการเข้าสู่กระบวนการคุ้มครองหรือรับบริการใด ๆ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงปฏิเสธความข้องเกี่ยวโดยไม่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเข้ามายุ่งเกี่ยว รวมถึงการติดตามเยี่ยม ที่เป็นเช่นนี้เพราะกังวลและกลัวว่าการที่มีเจ้าหน้าที่เข้ามาข้องเกี่ยวอาจมีบุคคลอื่นและครอบครัวรับรู้เรื่องราวที่เกิดขึ้นระหว่างอยู่ต่างประเทศ รวมถึงอิทธิพลจากครอบครัว อิทธิพลจากครอบครัวส่วนมากจะมาจากคู่สมรส ซึ่งอิทธิพลจากครอบครัวหรือคู่สมรสเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้อดีตผู้เสียหายเลือกปฏิเสธและไม่ต้องการข้องเกี่ยวกับการสนับสนุนหรือการเข้าสู่กระบวนการขอรับการช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐเอกชนที่ให้ความช่วยเหลือ และยังพบว่า องค์กรของหน่วยงานรัฐมีจำนวนมากทำให้ผู้เสียหายเกิดความสับสนเมื่อต้องการขอรับบริการในภายหลัง ซึ่งปัญหาที่พบสอดคล้องกับการศึกษาของ Anette Brunovskis และ Rebecca Surtees (2007: 21-22) และ Andreani Alberto. and Raviv Tal

(2004: 10) ว่าด้วยรูปแบบการช่วยเหลือที่ไม่ตรงกับความต้องการ หน่วยงานขาดความเข้าใจในบริการที่นำมาเสนอให้ผู้เสียหาย การขาดความเข้าใจในสาเหตุ สภาพปัญหา อุปสรรคและความต้องการของผู้เสียหาย รวมถึงการขาดความรู้และประสบการณ์ในการให้การช่วยเหลือส่งผลให้หน่วยงานที่จัดหาบริการไม่สามารถเชื่อมโยงความสามารถเฉพาะบุคคลของผู้เสียหายแต่ละรายเข้ากับบริการที่ได้จัดหาไว้ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเข้ารับบริการไม่เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เพียงพอส่งผลให้ผู้เสียหายไม่สามารถเข้ารับบริการ และสำหรับผู้เสียหายที่มองว่าข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือและการสนับสนุนที่มีอยู่ไม่เพียงพอให้ผู้เสียหายได้ประเมินก่อนเข้ารับบริการ หรือการขาดความไว้วางใจในองค์กรที่ช่วยเหลือซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ไม่ดีในอดีต

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายควรเน้นตั้งแต่ก่อนการเข้ารับบริการ การประเมินผู้เสียหายทั้งทางร่างกายและจิตใจและความพร้อมในความต้องการรับการส่งเสริมทักษะโดยการคำนึงถึงการรับรู้ความสามารถ ความคาดหวังและเป้าหมายของตนเองของผู้เสียหายมีความจำเป็นต่อการทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายทั้งในเชิงขั้นต้นและเชิงลึก ซึ่งผู้รับบริการหรือตัวผู้เสียหายเองเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งในฐานะการเป็นผู้ขับเคลื่อนโครงการและเป็นปัจจัยชี้วัดความสำเร็จของการจัดโครงการส่งเสริมทักษะ ซึ่งจากผลการศึกษายังพบว่า ในการจัดการส่งเสริมทักษะแก่อดีตผู้เสียหายฯ หน่วยงานมีการประเมินความพร้อมเบื้องต้นและมีขั้นตอนการแรกรับ ซึ่งจะให้นักสังคมสงเคราะห์ ผู้ดูแลกรณีและผู้เสียหายมีส่วนร่วมในการประเมินก่อนเข้ารับบริการส่งเสริมทักษะและหลังสิ้นสุดสังคม และผู้รับบริการสามารถเลือกรับบริการที่ต้องการ โดยหน่วยงานทั้งภาครัฐและหน่วยงานพัฒนาเอกชนมีการดำเนินงานที่คล้ายกัน คือ 1. กระบวนการแรกรับ 2. กระบวนการการบำบัดฟื้นฟู 3. กระบวนการการฝึกอบรม และ 4. กระบวนการติดตามเยี่ยมคืนสู่สังคม ในขณะที่เดียวกันยังคงพบปัจจัยอุปสรรคและข้อท้าทายที่ส่งผลให้โครงการยังไม่สามารถให้อดีตผู้เสียหายได้รับการส่งเสริมทักษะเท่าที่ควร เช่น ทางเลือกของทักษะที่มีน้อย ทำให้ไม่สามารถเลือกทักษะที่ตนสนใจได้อย่างแท้จริง และด้วยอุปสรรคและข้อท้าทายส่งผลให้โครงการส่งเสริมทักษะไม่สามารถส่งเสริมทักษะถึงขั้นให้อดีตผู้เสียหายฯเชี่ยวชาญได้ ในมุมมองของผู้วิจัยเล็งเห็นว่า โครงการที่ดำเนินอยู่คือโครงการที่ใช้สำหรับทุกคน โดยการประเมินนั้นมาจากรายบุคคลจริงแต่ยังคงให้บริการที่มีอยู่แก่ผู้รับบริการ และโครงการไม่ได้จัดทำหรือออกแบบมาเพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และการคำนึงถึงความพร้อมโดยส่วนใหญ่จะประเมินก่อนรับบริการและหลังสิ้นสุดสังคมที่เปรียบเหมือนการติดตามมากกว่าการประเมินทักษะที่สามารถปรับใช้ได้จริงเมื่อสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับนราเชต ยัมสุข (2564: 32-33) ว่าด้วยที่ประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานกับอดีตผู้เสียหายประสบความสำเร็จมีองค์ประกอบดังนี้ 1) การรับรู้ความสามารถ 2) ความคาดหวังในผลลัพธ์ และ 3) เป้าหมายส่วนบุคคล และสอดคล้องกับการศึกษาของ Jennifer M. Koncul (2015: 8-10) กล่าวว่า โครงการประสบความสำเร็จในการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงงานให้แก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์และกลุ่มเสี่ยงจะมี 3 ระยะ ได้แก่ ฟื้นฟู (Restore) เติบโต (Grow) และ เจริญรุ่งเรือง (Flourish) ผ่านหลักสูตรระยะสั้นในขั้นเรียน ระยะการฝึกงาน และระยะการจัดหางาน ตลอดระยะเวลาการทำโครงการส่งเสริมอาชีพจะมีการประเมินผลการทำงานส่งเสริมอาชีพตามปัจจัยนำเข้า ผลลัพธ์ และ ผลกระทบเชิงบวกระยะยาว หากว่าผู้เสียหายที่เข้ารับการส่งเสริมอาชีพมีคุณสมบัติตามตัวชี้วัดผลกระทบ แสดงถึงความสำเร็จในการจัดทำโครงการ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคคลประสบความสำเร็จในอาชีพที่ตนนั้นเชื่อว่ามีความสามารถที่จะทำได้ เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความสามารถที่แตกต่างกันไปในแต่ละสายอาชีพ รวมถึงคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทั้งหมดที่ทำการตัดสินใจเกี่ยวกับอาชีพ ซึ่งความเชื่อมั่นนี้ถือเป็นตัวแปรหลักสำคัญต่อการพัฒนาความสนใจ การเลือก

ทางเลือกอาชีพและการก้าวสู่ความสำเร็จด้านอาชีพ ในมุมมองผู้วิจัยยังคงเล็งเห็นว่า โครงการการส่งเสริมทักษะสามารถพัฒนาโครงการขึ้นมาโดยรวมและศึกษาจากพื้นฐานของ 3 องค์ประกอบหลักรวมกับการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้รับบริการเพื่อให้โครงการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ เป็นโครงการที่พัฒนาจากความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างแท้จริงและโครงการจะสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการตามความต้องการรายบุคคลได้ ดังนั้น ในการออกแบบโครงการควรเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายอดีตผู้เสียหาย 3 กลุ่ม คือ 1. อดีตผู้เสียหายที่ไม่ได้อยู่ในวงจรของการค้ามนุษย์หรือการค้าประเวณี 2. ผู้เสียหายที่ปัจจุบันมีอาชีพ และ 3. ผู้เสียหายที่กลับสู่วงจรการค้ามนุษย์ซ้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้เสียหายที่ผ่านการบำบัดฟื้นฟูทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ทศนคติ การมีส่วนร่วมของอดีตผู้เสียหายในการออกความคิดเห็นการสำรวจความต้องการด้านอาชีพ

3. ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ นักสังคมสงเคราะห์ และ ผู้จัดการเคสหลายกรณี (Case Manager) ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญในการบำบัดฟื้นฟูและกำหนดแนวทางการส่งเสริมทักษะอาชีพร่วมกับผู้เสียหายรายบุคคล หน่วยงานจะมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะผู้ทำงานอย่างต่อเนื่องเนื่องจากกลุ่มบุคคลเหล่านี้จะเข้าใจถึงความเสี่ยง ความละเอียดอ่อน และการรักษาความลับ ดังนั้น ผู้ทำงานควรมีความเข้าใจพื้นฐานในการทำงานกับกลุ่มเปราะบางทางด้านเพศและผู้มีบาดแผลทางด้านจิตใจ แม้นักสังคมสงเคราะห์และผู้จัดการเคสหลายกรณี (Case Manager) จะมีความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้เสียหายหรือกลุ่มเปราะบาง บุคคลเหล่านี้เป็นตัวละครสำคัญในการเชื่อมประสานโครงการการส่งเสริมทักษะและผู้เสียหายหรือผู้รับบริการเข้าด้วยกัน แต่เป็นที่น่าเสียดายที่นักสังคมสงเคราะห์และผู้จัดการเคสหลายกรณี (Case Manager) มิใช่ผู้ออกแบบโครงการส่งเสริมทักษะ จึงส่งผลให้ความเข้าใจในการดำเนินงานไม่เท่าผู้คิดค้นโครงการส่งเสริมทักษะ ซึ่งจะสอดคล้องกับการศึกษาของ Anette Brunovskis และ Rebecca Surtees (2007: 19-20) ว่า ด้วยเรื่องผู้เสียหายไม่สามารถเข้าถึงบริการเนื่องจากขาดแคลนข้อมูลที่ได้จากผู้ทำโครงการส่งผลให้ผู้เสียหายไม่มีข้อมูลการประกอบการตัดสินใจที่เพียงพอ ในมุมมองของผู้วิจัยเล็งเห็นว่า นอกเหนือจากความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติเองแล้วนั้น ความเข้าใจในโครงการที่กำลังดำเนินเป็นอีกส่วนที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ที่กำลังตัดสินใจเลือกบริการนั้นมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่มากเพียงพอ เช่น การส่งเสริมทักษะที่มีอยู่ ทางเลือกการส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ การมีกรอบเวลาและตัวเลือกทักษะที่ชัดเจน เป็นต้น ดังนั้น นอกเหนือจากความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา ทักษะการทำงานร่วมกับผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์และกลุ่มเปราะบางแล้วนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีภาพรวมการฝึกทักษะหรือการส่งเสริมทักษะที่ชัดเจน รวมถึงการวางแผนอนาคตระยะยาวร่วมกันกับอดีตผู้เสียหาย และควรจัดให้มีการส่งต่อข้อมูลที่เป็นระบบเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนหรือโยกย้ายตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ ที่เป็นเช่นนั้นเพราะผลการศึกษาระบุว่าเจ้าหน้าที่ที่ทุกท่านจากทุกหน่วยงานมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพแต่หากเป็นหน่วยงานภาครัฐจะมีการโยกย้ายตำแหน่งซึ่งส่งผลกระทบต่อเนื่อง หากมีระบบที่เอื้อต่อการทำงานที่ต่อเนื่องจะเอื้อให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากนี้ การส่งเสริมทักษะมีการบูรณาการสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญระหว่างหน่วยงานจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานพัฒนาเอกชนทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ ซึ่งการทำงานในแต่ละขั้นตอนควรได้รับความร่วมมือจากทีมสหวิชาชีพเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบไปด้วย 1. ภาครัฐ 2. ภาคเอกชน 3. ภาคประชาสังคม และ 4. หน่วยงานระหว่างประเทศ และจะสามารถก้าวข้ามอุปสรรคที่เคยนำเสนอใน ความร่วมมือระหว่างประเทศในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขงว่าด้วยการต่อต้านการค้ามนุษย์ (Coordinated Mekong Ministerial Initiative Against Trafficking) หรือ COMMIT

ที่ว่าด้วยเรื่องการฝึกอบรมด้านอาชีพส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่แท้จริงของพื้นที่ และไม่ตอบสนองความต้องการของผู้เสียหาย (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศญี่ปุ่น (JICA), 2556: 19) ดังนั้น หากมีการพัฒนาแผนและแนวทางการทำงานร่วมกันในการออกแบบหลักสูตรสำหรับการส่งเสริมทักษะอาชีพแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ที่พัฒนามาจากความต้องการของผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ จะสามารถตอบสนองความต้องการ การต่อยอดอาชีพ การพัฒนาทักษะจนเป็นความชำนาญ ผ่านความร่วมมือของหน่วยงานทั้งภาครัฐและหน่วยงานพัฒนาเอกชน ในท้ายที่สุด ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์สูงสุดจะเป็นตัวของผู้เสียหาย

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาเรื่อง มุมมองของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ด้านเพศที่เดินทางกลับมาประเทศไทย ทำให้ทราบว่า หากผู้คิดค้นหลักสูตรหรือโครงการส่งเสริมทักษะด้านการมีส่วนร่วมของอดีตผู้เสียหายมาเป็นแนวทางในการทำงาน โดยสร้างพื้นฐานหลักสูตรหรือโครงการอยู่บน 3 องค์ประกอบ คือ การรับรู้ความสามารถ ความคาดหวังในผลลัพธ์และเป้าหมายส่วนบุคคลก็จะทำให้หลักสูตรหรือโครงการส่งเสริมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้าเกิดประโยชน์และนำไปใช้ได้จริง และเป็น การส่งเสริมทักษะให้ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์สามารถนำทักษะไปใช้ประกอบอาชีพรวมถึงต่อยอดทักษะอาชีพเพื่อให้ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์สามารถมีรายได้มั่นคงมีงานทำและสามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการลดจำนวนของแรงงานหญิงที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศและตกเป็น ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ หากแรงงานหญิงเหล่านี้สามารถมีทักษะที่จะนำไปประกอบอาชีพในประเทศได้นอกเหนือจากนี้ การพัฒนาบุคลากรและการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ให้มีความเชี่ยวชาญ จะทำให้การดูแลผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ระหว่างเข้ารับบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการเตรียมความพร้อม การติดตามประเมินผลความต้องการส่วนบุคคลของผู้เสียหายแต่ละราย ฯลฯ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายมีความเปราะบางจำเป็นต้องได้รับการดูแลที่ละเอียดอ่อนกว่ากลุ่มอื่นนอกเหนือจากนี้ โครงการฝึกทักษะหรือส่งเสริมทักษะจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่มากเพียงพอสำหรับการตอบสนองความต้องการรายบุคคลของผู้เข้ารับบริการ ดังนั้น ควรมีการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้รับบริการ และในส่วนของแนวทางการแก้ไขปัญหา ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการกลุ่มเปราะบางและการตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด รวมถึงการจัดหาโครงการที่เหมาะสมและใหม่ เพื่อ ก้าวข้ามขีดจำกัดการทำงานส่งเสริมทักษะและการฝึกอบรมทักษะแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การสนับสนุนและกระตุ้นการทำงานที่เน้นความเป็นศูนย์กลางโดยมีการมองภาพรวมการทำงานของทั้งประเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งบทบาทของหน่วยงานรัฐ เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานพัฒนาเอกชน รวมถึงหน่วยงานภาครัฐกิจ และจัดให้มีศูนย์กลางข้อมูลที่จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรวมข้อมูลทั้งหมดของผู้เสียหายที่เข้ารับบริการเพื่อให้มีความต่อเนื่องและความยั่งยืนในการบำบัดฟื้นฟูร่างกาย จิตใจ อาชีพและการติดตาม

1.2 การสนับสนุนและกระตุ้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาคพัฒนาเอกชนและการมีส่วนร่วมของผู้เสียหาย โดยให้ส่วนร่วมในการสนับสนุนการดูแลกลุ่มผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศและประสงค์รับความช่วยเหลือทางจากหน่วยงานรัฐหรือหน่วยงานพัฒนาเอกชน โดยหน่วยงานพัฒนาเอกชนเข้ามามีบทบาทในการจัดหาสถานที่พัฒนาทักษะอาชีพหรือสถานศึกษาพัฒนาทักษะอาชีพ การติดตามเยี่ยม การติดตามประเมินผล และการสนับสนุนในมิติต่าง ๆ

1.3 การส่งเสริมระบบการส่งต่อเพื่อดูแลผู้เสียหายให้มีความต่อเนื่อง เนื่องจากส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะเป็นเจ้าหน้าที่แบบชั่วคราว ส่วนเจ้าหน้าที่ที่อยู่ถาวรที่มีจำนวนน้อยส่งผลให้การดูแลผู้เสียหายรายกรณีจะไม่ต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีประวัติมีข้อมูลที่บันทึกไว้ซึ่งก็เป็นตัวหนังสือ และการอ่านก็ไม้อาจจะเข้าใจความต้องการที่แท้จริงเท่ากับการคุยหรือการทำมาตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งในส่วนนี้ถือเป็นช่องว่างที่มีอยู่ที่จะเป็นต้องได้รับความสนใจเพื่อให้การช่วยเหลือดำเนินได้อย่างราบรื่นและตอบสนองความต้องการ และเป็นประโยชน์ของผู้เสียหายอย่างสูงสุด

1.4 ในกรณีที่เป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ด้านเพศ ซึ่งถือเป็นกลุ่มบอบบางด้านเพศ หน่วยงานรัฐหรือหน่วยงานพัฒนาเอกชนต้องจัดให้มีการฟื้นฟูจิตใจ รวมถึงการจัดการบำบัดเฉพาะกลุ่ม และต้องแยกกลุ่มจากแรงงานด้านอื่นอย่างชัดเจนเนื่องจากแรงงานแต่ละกลุ่มมีบาดแผลทางจิตใจที่แตกต่างกัน ดังนั้น บริการที่ควรจัดให้มีต้องบำบัดเฉพาะด้านและเฉพาะกลุ่มเท่านั้น

1.5 หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานพัฒนาเอกชนอาจคำนึงถึงการเพิ่มความรวดเร็วในการจัดหาทรัพยากรในการให้การสนับสนุนผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ทั้งด้านเงินทุนหรือทรัพยากรอื่น ๆ ทำให้การเข้าถึงกระบวนการช่วยเหลือได้ง่าย ได้เร็ว จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เสียหาย

1.6 การจัดให้มีการเพิ่มและพัฒนาขีดความสามารถผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ด้านการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์และด้านการทำกระบวนการแรกรับให้มีความเชี่ยวชาญ เพื่อป้องกันผู้ที่จะเป็นผู้เสียหายเนื่องจากในบางกรณีบุคคลอาจจะเป็นผู้เสียหายเพื่อใช้ประโยชน์ของการเข้าถึงกองทุนและสิทธิประโยชน์อื่นในกรณีที่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

1.7 หน่วยงานที่มีการดำเนินงานโดยตรงกับผู้เสียหายควรศึกษาความต้องการด้านอาชีพและจัดหาโปรแกรมการพัฒนาทักษะทางด้านอาชีพ ให้ตรงกับความต้องการของผู้เสียหาย รวมถึงการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของผู้เสียหายเป็นหลัก เพื่อบริการด้านทักษะอาชีพจะสามารถทำได้อย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับบริบทในพื้นที่ และเป็นประโยชน์ต่อการต่อยอดอาชีพในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามุมมองและการทำงานของผู้ปฏิบัติงานการส่งเสริมทักษะอาชีพแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากมุมมองจากผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น ควรมีการศึกษาที่ต่อยอดด้วยการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลตัวอย่างเพิ่มเติมกับผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ เพื่อรับฟังมุมมองและความคิดเห็นด้านความต้องการการส่งเสริมทักษะอาชีพที่แท้จริง เพื่อผลการศึกษาจะสามารถขยายขอบเขตการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักและเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้เข้ารับบริการ

2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มการเก็บข้อมูลการติดตามและประเมินผลความสำเร็จระยะยาวของของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ได้รับการส่งเสริมทักษะอาชีพจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนว่าเมื่อ

เสร็จสิ้นหลักสูตรส่งเสริมทักษะอาชีพแล้ว ผู้เสียหายจะยังคงนำทักษะอาชีพไปใช้ได้หรือสามารถมีงานทำ และไม่ย้อนกลับสู่กระบวนการค้ามนุษย์อีกครั้ง

2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาที่รวมสถานประกอบการที่เข้าร่วมกับผู้เสียหายที่ผ่านการเข้าร่วมโครงการหรือการส่งเสริมทักษะอาชีพและสถานประกอบการทั่วไปเพื่อศึกษาแนวโน้มความเป็นไปได้ในการรับผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์เข้าทำงาน รวมถึงการศึกษาถึงมุมมองของสถานประกอบการที่มีต่อการรับลูกจ้างที่เป็นกลุ่มเฉพาะ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ (2564). สถิติการให้ความช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ. กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://consular.mfa.go.th/th/page/สถิติการให้บริการ?menu=5ddcfd039ef7372d5f7b7e23>. สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2565.
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศญี่ปุ่น (JICA) (2556). คู่มือการทำงานของทีมสหวิชาชีพในการคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศญี่ปุ่น (JICA).
- นราเชต ยิ้มสุข (2564). กลไกและการสนับสนุนการพัฒนาอาชีพของผู้หญิงที่ถูกกระทำความรุนแรง กรณีศึกษาสมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีฯ บ้านพักฉุกเฉิน. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: จรัญสนิทวงศ์การพิมพ์.
- Andreani, A. and Raviv, T. (2004). The Changing Patterns and Trends of Trafficking in Persons in the Balkan Region: Assessment carried out in Albania, Bosnia and Herzegovina, the Province of Kosovo, The Former Yugoslav Republic of Macedonia and the Republic of Moldova. Geneva: International Organization for Migration.
- Brunovskis, A., and Surtees, R. (2007). Leaving the past behind? When victims of trafficking decline assistance. Norway. Allikpi AS.
- Koncul, J. (2015). "A Formative Evaluation of Hire Hope: A Program Providing Career Opportunities for Victims of Sex Trafficking and Those At-Risk.". Master of Public Health. Georgia State University. [Online]. Retrieved from: <https://doi.org/10.57709/7068554> on 12 January 2022.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด

Work Performance Motivation of Employees of Force Crane Company Limited

พัชรินทร์ โพธิ์สวัสดิ์¹ ชัยอนันต์ สิริเบญจสานนท์²
Patcharin Phosahwat, Chaianun Siribensanont

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด และ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด จำนวนทั้งหมด 80 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test (One-Way ANOVA)

ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และด้านลักษณะของงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค่าจูง พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและค่าตอบแทนพิเศษ (เงินโบนัส) และด้านสภาพการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords) : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; ปัจจัยจูงใจ; ปัจจัยค่าจูง; พนักงานบริษัท

Abstract

The objectives of this research article were: 1) to study the work performance motivation level of the employees of Force Crane Company Limited, and 2) to compare work performance motivation of the employees of Force Crane Company Limited classified by individual factors. The instrument used in the research was a questionnaire. The research population of Force Crane Company Limited was 80 employees. The statistical tools used in

Received: 2022-12-08 Revised: 2022-12-26 Accepted: 2022-12-28

¹ นักศึกษาปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก Master Degree Student in Master of Arts, Department of Organization Management, Krirk University. E-mail: je.ab.18.pp@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก Advisor and Fulltime Lecturer, Master of Arts, Faculty of Liberal of Arts, Krirk University. E-mail: chaianun1169@gmail.com

the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One-Way ANOVA).

The results of the research showed that the level of work performance motivation of employees of Force Crane Company Limited in overall was high. With considerations of each aspect, it was found that the overall motivation factors were at a high level. The aspect with the highest mean was the work success, followed by the acceptance, progress and nature of work, respectively. As for the supporting factors, it was found that the overall level was at a high level; with considering considerations of each aspect, it was found that the highest mean first was the aspect of work security, followed by the relationship with supervisors, compensation and special compensation (bonus), and working condition, respectively.

The hypothesis testing results revealed that the employees of Force Crane Company Limited with varieties of gender, age, marital status, education level, average monthly income, job title, and working time length had no difference in the work performance motivation.

Keywords: work performance motivation; incentive factors; supportive factors; company employees

บทนำ (Introduction)

การแข่งขันของธุรกิจในปัจจุบันนี้มีการแข่งขันค่อนข้างสูง การพัฒนาต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเรื่องจำเป็นและสำคัญการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็ยิ่งเป็นสิ่งจำเป็นมากกว่า แต่ก็ขึ้นอยู่กับองค์การแต่ละองค์การว่าให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากน้อยเพียงใด เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดเลยก็ว่าได้ เพราะทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมีคุณค่านั้นมีลักษณะที่อาจกล่าวได้คือเป็นผู้ที่มีองค์ความรู้มีทักษะความชำนาญและมีความสามารถให้สมกับการลงทุนที่คุ้มค่าขององค์กร และด้วยความสำคัญของพนักงานที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรเราอาจคุ้นเคยกับ 4M ที่ประกอบด้วย คน (Man) เครื่องจักร (Machine) เงินทุน (Money) และวัตถุดิบ (Material) ซึ่งในการบริหารในปัจจุบันจะมี M ตัวใหม่เกิดขึ้นมากมายอาทิ การจัดการ (Management) วิธีการ (Method) เป็นต้น แต่ส่วนใหญ่สรุปตรงกันว่า คน (Man) สำคัญที่สุด เป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กรที่สำคัญที่สุด ซึ่งศาสตร์ในการบริหารคนเป็นเรื่องท้าทายและสามารถพัฒนาได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุดนั้นเป็นเพราะความซับซ้อนของคนเป็นสิ่งที่ยังไม่มีใครสามารถเข้าใจได้อย่างสมบูรณ์ (สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2559: 35)

พนักงานขององค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าองค์การที่ประสบผลสำเร็จในธุรกิจได้ก็เนื่องมาจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์การเป็นสำคัญ ถ้าพนักงานในองค์การขาดประสิทธิภาพไม่มีความรู้ความสามารถ ขาดแรงจูงใจในการทำงานไม่มีความรักความผูกพันต่อองค์กรแล้วก็จะเกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามมาเช่น การทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ เกิดการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย อัตราการเข้าออกจากงานค่อนข้างสูง ซึ่งในที่สุดองค์กรนั้นเป็นองค์กรที่ไม่ประสบผลสำเร็จในทางธุรกิจ แต่ในทางกลับกันถ้าองค์กรมี

พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับหน้าที่ มีความเพียรพยายามมานะอดสาหะต่อการทำงาน มีความรักความผูกพันกับองค์กรแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการย่อมง่ายขึ้นเป็นอันมาก (นิติกร อุ่นเรือนงาม, 2559)

พนักงานทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนธุรกิจขององค์กรให้ก้าวหน้าสู่เป้าหมาย ดังภารกิจที่ได้กำหนดไว้ในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปข้างหน้าอย่างพร้อมเพรียงกันนั้นก็ต้องอาศัยความเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานทุกคน ร่วมแรงร่วมใจประสานความเป็นน้ำหนึ่งเดียวกัน เสียสละทุ่มเท ทั้งร่างกาย แรงใจ ร่วมกันนำพาองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง หนึ่งในวิธีที่จะทำให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวกันนั้นได้แก่การสร้างแรงจูงใจ ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์จากพลังแฝงที่อยู่ในตัวของคนในองค์กรให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรมากที่สุด การสร้างแรงจูงใจจะเกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริงนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถและความเข้าใจของผู้บริหารในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้คุ้มค่า อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานใด ๆ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นจะขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในงานที่อยู่ในหน่วยงาน การทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร จึงเป็นสิ่งที่ปรารถนาของผู้บริหารและผู้ประกอบการ แรงจูงใจในการทำงานนั้นเกิดจากปัจจัยหลายประการทั้งปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ ความมั่นคงตลอดจนกฎระเบียบข้อบังคับในการเป็นพนักงานและการทำงานในองค์กรต่าง ๆ และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายใน เช่น การมีงานที่ท้าทายตรงกับความสามารถ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น และการได้รับโอกาสให้แสดงออกซึ่งความคิดสร้างสรรค์ต่อสาธารณชนหรือต่อบุคคลอื่น (สุพานี สฤญวานิช, 2552: 113)

อย่างไรก็ตามบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด ยังคงพยายามรักษามาตรฐานในการผลิตโดยให้ความสำคัญกับปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ภายใต้การบริหารแบบ Operation Standard ซึ่งประกอบไปด้วยด้านความปลอดภัย ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสะอาด นอกจากนี้บริษัทฯ ยังเล็งเห็นว่าทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรมีความสำคัญเหนือกว่าทรัพยากรอื่น ๆ เนื่องจากการผลิตจะต้องใช้เทคโนโลยีค่อนข้างสูง ควบคู่กับบุคลากรที่มีประสบการณ์และมีทักษะในการผลิตและให้บริการ ดังนั้นบริษัทฯ ได้พยายามที่จะสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในพนักงาน เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นและเต็มใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิควิธีการศึกษาบุคลากรในองค์กรว่าพนักงานมีความต้องการหรือแรงจูงใจใดในการปฏิบัติงานและพยายามตอบสนองความต้องการหรือจูงใจพนักงานเท่าที่จะสามารถดำเนินการในกรอบที่เป็นธรรมทั้งในด้านของบริษัทและด้านของพนักงาน ดังนั้นเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการที่ตนเองคาดหวังแล้ว ก็จะส่งผลถึงผลงานที่บริษัทคาดหวังด้วยเช่นกัน โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานสภาวะที่มีการจูงใจที่ดีและเหมาะสมย่อมที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากกว่าพนักงานที่ถูกปล่อยให้ปฏิบัติงานโดยขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างปัญหาในการปฏิบัติงานในที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด มีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด เพื่อให้ได้แนวทางและโครงสร้างเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด อันเป็นการสร้างทรัพยากรมนุษย์และดำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับบริษัทอย่างยาวนานต่อไป

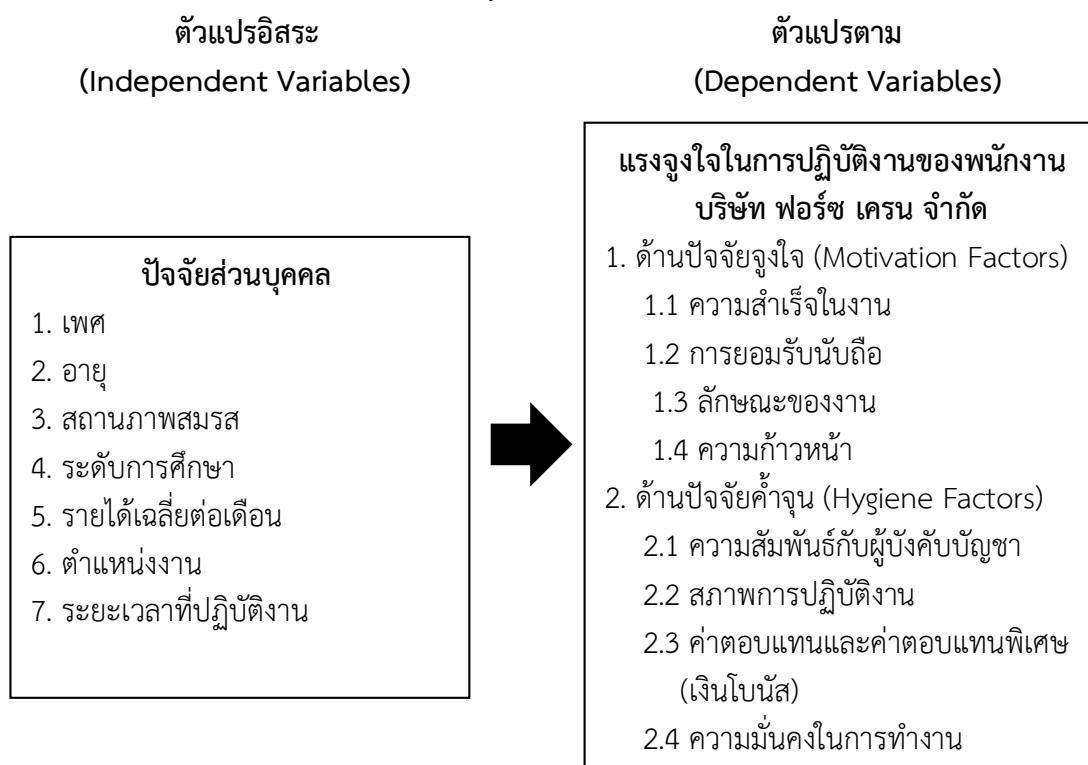
วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอรัช เครน จำกัด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอรัช เครน จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพกรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด ตามแนวคิดและทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959: 102) มีดังนี้

1) ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำและด้านความก้าวหน้า

2) ด้านปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและค่าตอบแทนพิเศษ (โบนัส) และความมั่นคงในการทำงาน

1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด จำนวนทั้งหมด 80 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด, 2565) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากประชากรทั้งหมดของบริษัทฯ

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการศึกษาในบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด อยู่ในพื้นที่อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้เริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดและทฤษฎีของ Herzberg (1959: 102) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านปัจจัยจูงใจประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานและความก้าวหน้า 2) ด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและค่าตอบแทนพิเศษ (โบนัส) และความมั่นคงในการทำงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale 5 ระดับ จำนวน 24 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อมีดังนี้

คะแนน		ระดับแรงจูงใจ
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560: 97)

คะแนนเฉลี่ย		ระดับการยอมรับ
4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเนื้อหาของแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทราบและขอความร่วมมือจากพนักงานบริษัท ฟอร์ซ เคน จำกัด กรอกแบบสอบถามจำนวน 80 ชุด และรับกลับคืนด้วยตนเองจนครบจำนวน 80 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์พบว่าครบถ้วนสมบูรณ์ทุกฉบับจากนั้นนำข้อมูลไปวิเคราะห์ประมวลผลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อได้ทำการตรวจสอบความถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้วได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเข้าสู่ระบบการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ทำการวิเคราะห์และประมวลผล ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) t-test, F-test (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least Significant Difference)

ผลการวิจัย (Research Results)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ฟอร์ซ เคน จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 2-4 ปี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ซ เคน จำกัด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) การแปลผลอันดับของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ซ เคน จำกัด ด้านปัจจัยจูงใจโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

(N = 80 คน)

ปัจจัยเชิงใจ	μ	σ	ระดับแรงจูงใจ	อันดับ
1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.99	0.55	มาก	1
2.ด้านการยอมรับนับถือ	3.97	0.48	มาก	2
3.ด้านลักษณะของงาน	3.88	0.61	มาก	4
4.ด้านความก้าวหน้า	3.96	0.49	มาก	3
รวม	3.95	0.43	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด ด้านปัจจัยเชิงใจพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\mu = 3.99$) รองลงมาคือด้านการยอมรับนับถือ ($\mu = 3.97$) ด้านความก้าวหน้า ($\mu = 3.96$) และด้านสุดท้ายคือด้านลักษณะของงาน ($\mu = 3.88$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) การแปลผลและอันดับของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด ด้านปัจจัยค่าจูงโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

(N = 80 คน)

ปัจจัยค่าจูง	μ	σ	ระดับแรงจูงใจ	อันดับ
1.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.67	0.63	มาก	2
2.ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	3.41	0.74	มาก	4
3.ด้านค่าตอบแทนและค่าตอบแทนพิเศษ (เงินโบนัส)	3.58	0.54	มาก	3
4.ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.83	0.63	มาก	1
รวม	3.62	0.54	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด ด้านปัจจัยค่าจูง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\mu = 3.83$) รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.67$) ด้านค่าตอบแทนและค่าตอบแทนพิเศษ (เงินโบนัส) ($\mu = 3.58$) และด้านสุดท้ายคือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.41$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เพศของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพสมรสของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ตำแหน่งของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด มีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปราย ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของประกายมาศ เพชรรอด (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล.วาย. อินดัสตรีส์ จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเทียนชัย ธรรมศรี (2557) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้าน TIME LESS จันทบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด ยังมีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปราย ดังนี้

ด้านปัจจัยจูงใจ ผลจากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนิติกร อุ่นเรือนงาน (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เดอะซีซั่น พัทยา จังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตามปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นอันดับแรก

2. ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับ พบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของศราวุฒิ ฉิมดี (2556) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรแกรส กันภัย จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก และยังเป็นอันดับแรก

สอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ แสงเพชร (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลจากการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และด้านการยอมรับนับถือที่มีระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า พบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนิติกร อุ่นเรือนงาม (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เดอะซีซั่น พัทยา จังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า พนักงานมีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน พบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของประกายมาศ เพชรรอด (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล.วาย. อินด์สตรี้ส์ จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานพนักงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

ด้านปัจจัยค่าจ้าง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ดังนี้

1. ปัจจัยค่าจ้าง ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิชัย ศรีศิริโชคชัย (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ผลจากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยค่าจ้าง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประกายมาศ เพชรรอด (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล.วาย. อินด์สตรี้ส์ จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยค่าจ้าง ด้านค่าตอบแทนและค่าตอบแทนพิเศษ (เงินโบนัส) พบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและค่าตอบแทนพิเศษ (เงินโบนัส) อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนรินทร์ จันทรหอม (2556) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์ ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลพนักงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

4. ปัจจัยค่าจ้าง ด้านสภาพการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิชัย ศรีศิริโชคชัย (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ผลจากการวิจัย พบว่า แรงจูงใจใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

3. เมื่อพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าการปฏิเสสมมติฐานทั้ง 7 ข้อ ดังนี้

3.1 จากการทดสอบสมมติฐาน การวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลี มีแสงพันธ์ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บางกอกแล็ป แอนด์ คอสเมติก จำกัด ผลจากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่พบความแตกต่าง

3.2 จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวินิจ ธิระโต (2556) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงาน บริษัท ช.สหเสโกเทค จำกัด จังหวัดปทุมธานี ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.3 จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของศราวุฒิ ฉิมดี (2556) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของประกายมาศ เพชรรอด (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล.วาย. อินดัสตรีส์ จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.4 จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเทียนชัย ธรรมศรี (2557) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน TIME LESS จันทบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.5 จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของมาลี มีแสงพันธ์ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บางกอกแล็ป แอนด์ คอสเมติก จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่พบความแตกต่าง

3.6 จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลของการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศราวุฒิ ฉิมดี (2556) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.7 จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของนิติกร

อ่อนเรื้อรัง (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเดอะซีซั่น พัทยา จังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิริยัท วาณิชกมลนันทน์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามกลาส อินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกระดับที่ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึง และจะต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จขององค์กร
2. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรไม่ว่าจะเป็นปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยค้ำจุนทำให้เกิดความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในเรื่องของความสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างทันกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ดังนั้นบริษัทควรมีการวางแผนและกำหนดทิศทางการทำงานให้เป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอนที่ชัดเจนมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและมอบหมายงานให้มีปริมาณงานที่เหมาะสมต่อพนักงานแต่ละแผนกและแต่ละฝ่าย เพื่อเป็นการลดความล่าช้าและความผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างทันกำหนดเวลาและทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามขั้นตอนที่ถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น
 - 1.2 ด้านการยอมรับนับถือ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในเรื่องของการได้รับการยอมรับนับถือและคำชมเชยจากหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรกล่าวชมเชยหรือชื่นชมพนักงานที่มีผลงานออกมาเป็นที่น่าพอใจด้วยความจริงใจ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารหรือหัวหน้างานมีความใส่ใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อทำให้ความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีและมีผลต่อการปฏิบัติงาน
 - 1.3 ด้านความก้าวหน้า จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในเรื่องของการได้รับการปรับเงินเดือนอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ดังนั้นบริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ควรมีการปรับค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลด้วย ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายของบริษัทได้
 - 1.4 ด้านลักษณะของงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน ดังนั้นบริษัทควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน ร่วมรับผิดชอบหรือเข้าร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท โดยร่วมวางแผน คิดแก้ไข ปฏิบัติติดตามผลและร่วมรักษามาตรฐานที่กลุ่มงานกำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อบริษัทและเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในเรื่องของหน่วยงานมีสวัสดิการอื่น ๆ ให้แก่พนักงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ดังนั้นบริษัทควรมีสวัสดิการอื่น ๆ เช่น สวัสดิการเงินกู้ของพนักงานเมื่อมีความจำเป็น เงินช่วยเหลือพนักงานในโอกาสต่าง ๆ มีการฝึกอบรมและทุนการศึกษาให้กับพนักงานและบุตรของพนักงาน ตรวจสอบสภาพพร้อมคำรักษาพยาบาลของพนักงาน มีการประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น

1.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในเรื่องผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากงานและเรื่องส่วนตัวได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ดังนั้น บริษัทควรสร้างขวัญและกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานและควรวางตัวแก่พนักงานทุกคนอย่างเสมอภาคโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติและสามารถมอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งต้องสามารถให้คำแนะนำในเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากงานและเรื่องส่วนตัวของพนักงานได้โดยไม่ปฏิเสธ

1.7 ด้านค่าตอบแทนและค่าตอบแทนพิเศษ (เงินโบนัส) ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในเรื่องของเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ดังนั้น บริษัทควรมีการปรับเงินเดือนและพิจารณาเลื่อนขั้นของเงินเดือนตามความเหมาะสมอย่างแท้จริงของตำแหน่งและความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งต้องมีความยุติธรรม เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความตั้งใจปฏิบัติงานมากขึ้น

1.8 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในเรื่องของจำนวนบุคลากรและปริมาณงานของหน่วยงานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญกับจำนวนพนักงานและปริมาณงานของหน่วยงานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ และควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ในการทำงาน ควรมีความพร้อมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยหลักและสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มผลผลิต (Productivity) ด้วย

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจจะมีการเพิ่มวิธีการวิจัยอื่น ๆ เข้าไปผสมผสาน ทั้งนี้เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีรายละเอียดและมีเนื้อหาที่เพิ่มมากขึ้น เจาะลึกและตรงประเด็นเพื่อให้เกิดความหลากหลายของข้อมูล ช่วยให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาหรือปรับปรุงภายในหน่วยงานและสามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานต่อไป

2.3 ผู้ที่สนใจในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ในบริษัทหรือโรงงานอื่น ๆ เพื่อจะได้ข้อมูลที่กว้างขวางและหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลและปัจจัยในการศึกษามีความแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง (References)

- เทียนชัย ธรรมศรี. (2557). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้าน TIME LESS จันทบุรี**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นรินทร์ จันทรหอม. (2556). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสิน เขตภาพลันธุ์**. งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิติกร อุ่นเรือนงาม. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เดอะ ซีซั่น พัทยา จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประกายมาศ เพชรรอด. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล. วาย. อินดัสตรีส์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล. (2565). **จำนวนพนักงานของบริษัท ปี 2565**. สมุทรปราการ: บริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด.
- มาลี มีแสงพันธ์. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บางกอกแล็ป แอนด์ คอสเมติก จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ราชบุรี.
- วินิจ ธิระโต. (2556). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ข.สหเซโกเทค จำกัด จังหวัดปทุมธานี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิวัฒน์ แสงเพชร. (2559). **ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามกลาส อินดัสตรี จำกัด โรงงานอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศราวุฒิ นิมดี. (2556). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรแกรส กันภัย จำกัด**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุทธิชัย ศรีศิริโชคชัย. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่พิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2559). **การสำรวจความผูกพันในการทำงานของพนักงาน แนวคิด ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

Herzberg. F., Mausner, B., Snyderman, B. (1959). **Motivation to Work**. (2rd). New York: John
Wiley & Sons.

ความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขาย
ของบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด
Customer's Expectation towards After-Sales Service Quality
of Force Crane Company Limited

เกริกพันธ์ กิจคงเจริญ¹ ชัยอนันต์ สิริเบญจสานนท์²
Krerkphan Kijkhongcharoen, Chaianun Siribensanont

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด จำแนกตามลักษณะของสถานประกอบการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 90 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F-test (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลจากการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านความสุภาพ ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่มีประเภทของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายที่แตกต่างกัน ส่วนสถานประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการจำนวนคนไฟฟ้า ระยะเวลาในการใช้บริการ และที่ตั้งของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ซ เครน จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords) : ความคาดหวัง; คุณภาพงานบริการ; การบริการหลังการขาย

Abstract

This research article aimed: 1) to study level of customer expectations towards the quality of after-sales service of Force Crane Co, Ltd., and 2) to compare customer expectations on the quality of after-sales service of Force Crane Co, Ltd., classified by the nature of establishment types. The research instrument was a questionnaire. The sample used in the research amounted to 90 customers. The statistical tools used for data analysis

Received: 2022-12-08 Revised: 2022-12-26 Accepted: 2022-12-28

¹ นักศึกษาปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก Master Degree Student in Master of Arts, Department of Organization Management, Krirk University. E-mail: krerkphan@forcecrane.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก Advisor and Fulltime Lecturer, Master of Arts, Faculty of Liberal of Arts, Krirk University. E-mail: chaianun 1169@gmail.com

were frequency, percentage, mean, standard deviation and F-test (One-Way ANOVA), pairwise difference analysis by LSD (Least Significant Difference).

The results of the research showed that the customer expectations for the quality of after-sales service of Force Crane Co, Ltd. was overall at a high level; with consideration of each aspect, it was found that the aspect with the highest average level was politeness; whereas, the other aspects were at a high level.

The results of hypothesis testing revealed that the customers with different types of establishments had different levels of quality expectations of after-sales service. As for the establishment size number of electric cranes, service period and location of different establishments, there were expectations for the quality of the after-sales service of Force Crane Co, Ltd. There were no differences.

Keywords: expectation; service quality; after-sales service

บทนำ (Introduction)

เนื่องจากในปัจจุบันประเทศไทยมีการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจพอสมควร และการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีเป็นจำนวนมากที่อยู่ในตลาด ซึ่งทำให้ธุรกิจไม่ว่าการผลิตหรือการบริการต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น เพื่อที่จะทำให้มีส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากที่สุด จึงจำเป็นต้องมีการส่งเสริมบริการด้านต่าง ๆ ให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าทำให้บริการหลังการขายที่มีบริการให้ข้อมูลต่าง ๆ บริการติดตั้ง บริการตรวจเช็คและแก้ไขมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการเลือกซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ของผู้ซื้อและในปัจจุบันมีการแข่งขันด้านเทคโนโลยี การแข่งขันด้านราคา ด้านการตลาดและการบริการหลังการขายของผู้ผลิตอุปกรณ์หรือเครื่องมือค่อนข้างสูงและมีความหลากหลายตราสินค้า ซึ่งในระยะยาวการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสินค้าหรือการสร้างภาพที่ดีต่อตราสินค้าจะเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งจะเกิดการบอกต่อกันถึงด้านคุณภาพของสินค้าและคุณภาพการบริการหลังการขายและความพึงพอใจอันที่จะเกิดความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการและความภักดีในตราสินค้า ถ้าลูกค้าไม่มีความมั่นใจในการใช้บริการหลังการขายสินค้าไปแล้ว ซึ่งจะทำให้บริษัทหลายบริษัทเสียโอกาสในการที่ลูกค้าจะซื้อเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตเพิ่มอีก เพราะในยุคปัจจุบันนี้สินค้าเพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถไม่อาจสามารถสร้างคุณค่า (Value) ได้อย่างเต็มที่ในมุมมองของการยอมรับจากลูกค้า การบริการหลังการขาย ได้ถูกนำมาเป็นจุดขายหรือนำมาเป็นจุดที่สร้างความแตกต่างในทางธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งจัดเป็นตัวกระตุ้นหลักในการตัดสินใจซื้อของผู้ประกอบการทั้งการซื้อในปัจจุบันและในอนาคต พนักงานบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานช่างซ่อมบำรุง เครื่องมือ เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ พนักงานประสานงานบริการจะต้องมีการเร่งปรับตัว เร่งการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้ลูกค้ารวมถึงการผูกมัดลูกค้าหรือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมให้อยู่กับธุรกิจเราตลอดไปโดยไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่ง

การบริการหลังการขาย จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากไม่ยิ่งหย่อนกว่าการขายเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ชุดแรก อาจขายโดยพนักงานขายแต่สำหรับการที่ลูกค้าหรือผู้ประกอบการจะซื้อซ้ำในชุดต่อไปหรือไม่

นั้นจะมีผลจากปัจจัยการให้บริการหลังการจำหน่ายของฝ่ายบริการหลังการจำหน่ายด้วยอย่างมาก เพราะไม่ว่าสินค้านั้น ๆ จะดีเพียงใดแล้ว หากฝ่ายบริการหลังการจำหน่ายปล่อยปละละเลย ไม่ได้ให้การดูแลเอาใจใส่ที่ดีที่ถูกต้องหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ ลูกค้าก็อาจจะหันไปซื้อสินค้านั้น ๆ จากผู้ขายรายอื่นดีกว่า แต่ถ้าบริษัทหรือองค์กรนั้นสามารถให้การดูแลที่ถูกต้องและรวดเร็วตอบสนองความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ ลูกค้าก็ย่อมจะสั่งซื้อซ้ำ และบอกต่อคนที่รู้จัก (Word of Mouth) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2560: 98) ให้มาซื้อสินค้าหรือใช้บริการของบริษัทหรือองค์กรนั้น รวมทั้งเป็นการช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสินค้าและบริษัทฯ และการสร้างความภักดีในตัวสินค้าและบริษัทฯ นอกเหนือไปจากเรื่องส่วนประสมทางการตลาดอื่น ๆ ที่มี

บริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการผลิตและออกแบบเครนไฟฟ้าทุกชนิดที่ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม งานติดตั้งระบบไฟฟ้าเครน และงานโมดิฟายเครน รวมทั้งจำหน่ายอะไหล่เครนทุกชนิด รวมถึงบริการตรวจเช็คเซอร์วิส (Service) ประจำปี รวมทั้งประสานงานในการเก็บเงินค่าเครื่องจักรอุปกรณ์และค่าบริการ ฝ่ายบริการมีหน้าที่ดำเนินการในการติดตั้งเครนทุกประเภท ซ่อมบำรุงและการอบรมในการใช้งานให้กับลูกค้า

เนื่องจากการบริการหลังการจำหน่ายเป็นปัจจัยสำคัญของการตัดสินใจซื้อเครื่องจักร เครื่องมือหรืออุปกรณ์ โดยเฉพาะ เครนไฟฟ้า ทางบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด จึงต้องการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหลังการขายให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และต้องการนำคุณภาพการบริการที่ดีมาเป็นข้อได้เปรียบเชิงการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งอื่น นับวันจะมีเพิ่มมากขึ้นและมีการนำกลยุทธ์หลากหลายมาใช้ในการเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาในฐานะเจ้าของและผู้ประกอบการบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด เล็งเห็นว่านอกเหนือจากคุณภาพและประสิทธิภาพของเครนไฟฟ้าแล้ว คุณภาพของการบริการหลังการขายหรือหลังการติดตั้งเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มยอดขาย เพิ่มรายได้ และเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับบริษัท การปรับปรุงคุณภาพบริการหลังการจำหน่ายเป็นสิ่งที่ทางผู้บริหารของบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และมีแนวคิดที่จะปรับปรุงพัฒนาการบริการหลังการขายให้ดีขึ้น การสำรวจความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการหลังการขายเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการวางแผนในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหลังการขาย ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะทำการสำรวจความคาดหวังของผู้ประกอบการหรือลูกค้าต่อคุณภาพของการบริการหลังการขายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ต่องานบริการจากกลุ่มลูกค้าที่รับบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานบริการหลังการขายและรองรับการขยายตัวของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ช เครน จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของสถานประกอบการ

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เคน จำกัด ที่มีประเภทของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการหลังการขายที่แตกต่างกัน

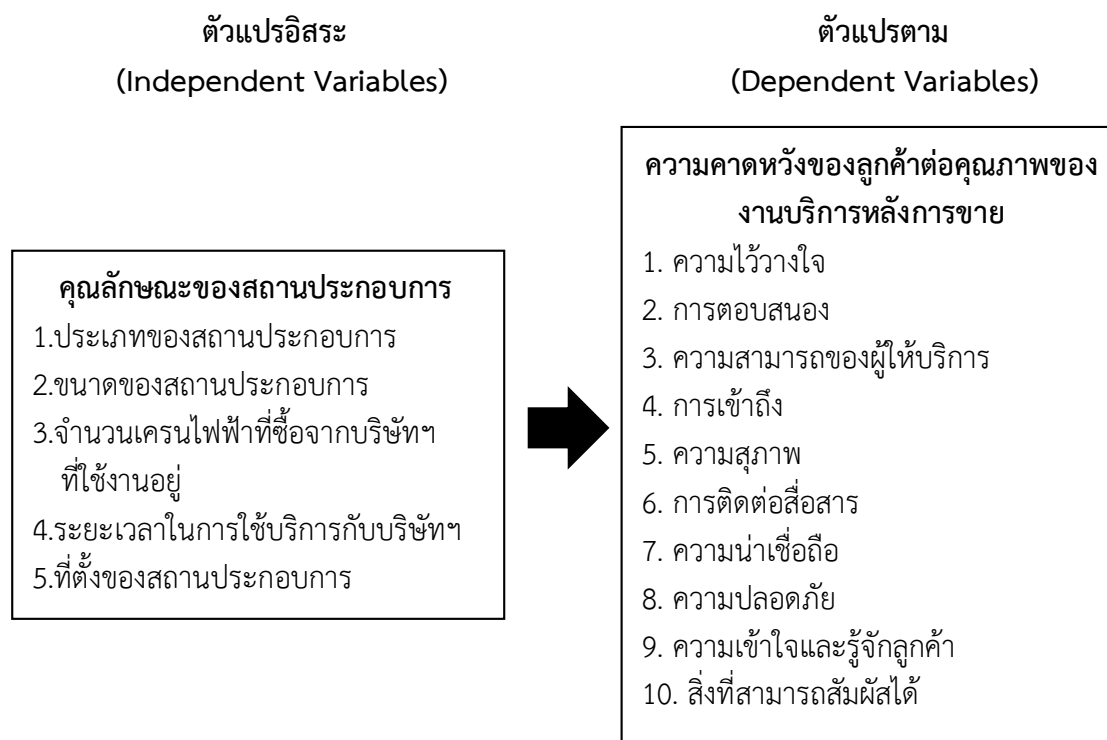
สมมติฐานที่ 2 ลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เคน จำกัด ที่มีขนาดของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการหลังการขายที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เคน จำกัด ที่มีจำนวนเครนไฟฟ้าที่ซื้อจากบริษัทฯ ที่ใช้งานอยู่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการหลังการขายที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เคน จำกัด ที่มีระยะเวลาในการใช้บริการที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการหลังการขายที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เคน จำกัด ที่มีที่ตั้งของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการหลังการขายที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพกรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความคาดหวังในการบริการหลังการขายหรือหลังการติดตั้งเครนไฟฟ้าให้กับโรงงานอุตสาหกรรมที่เป็นลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เคน จำกัด ประกอบด้วยด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึง ด้านความสุภาพ ด้าน

การติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เคน จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 120 บริษัท (120 ผู้ประกอบการ) ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 93 ผู้ประกอบการ ได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากสูตรคำนวณของ Taro Yamane, 1976 (อ้างในบุญชม ศรีสะอาด, 2560: 45) สุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาวิจัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้เวลาในการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือน กรกฎาคม

พ.ศ. 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการ ซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เคน จำกัด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ช เคน จำกัด ในด้านต่างๆ 10 ด้านด้วยกัน มีจำนวน 50 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายของคะแนนเป็น ดังนี้

คะแนน	ระดับความคาดหวัง	
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยในการวัดระดับความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการหลังการขาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง	
4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	มาก
2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ช เคน จำกัด เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) จำนวน 4 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 93 ผู้ประกอบการ โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองแล้วรวบรวมกลับคืนมาจนครบ 93 ผู้ประกอบการ

3.2 แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และ F-test (One-Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอรัช เครน จำกัด ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ลูกค้าของบริษัท จำนวน 93 บริษัท (ผู้ประกอบการ) และได้รับกลับคืนมา ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้จำนวน 90 บริษัท (ผู้ประกอบการ) คิดเป็นร้อยละ 96.78 ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาทำการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของสถานประกอบการพบว่า ประเภทของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ ขนาดของสถานประกอบการเป็นขนาดเล็ก (น้อยกว่า หรือเท่ากับพนักงาน 50 คน) จำนวนรถยนต์ไฟฟ้าที่ซื้อจากบริษัทฯ ที่ใช้งานอยู่จำนวน 11-20 เครื่อง ระยะเวลาในการใช้บริการกับบริษัทฯ มากกว่า 3 ปี ที่ตั้งของสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพ-ปริมณฑล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของการบริการหลังการขายของบริษัท ฟอรัช เครน จำกัด

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอรัช เครน จำกัด ในภาพรวมและรายด้าน

ความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพ ของงานบริการหลังการขาย	n = 90		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านความไว้วางใจ	4.04	0.32	มาก
2. ด้านการตอบสนอง	3.99	0.42	มาก
3. ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ	3.94	0.51	มาก
4. ด้านการเข้าถึง	3.96	0.46	มาก
5. ด้านความสุภาพ	4.22	0.45	มากที่สุด
6. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.96	0.49	มาก
7. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.02	0.50	มาก
8. ด้านความปลอดภัย	3.95	0.57	มาก

ความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพ ของงานบริการหลังการขาย	n = 90		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.02	0.43	มาก
10. ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้	3.95	0.45	มาก
รวม	4.00	0.31	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เกรน จำกัด มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความสุภาพ ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.04$) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{X} = 4.02$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.99$) ด้านการเข้าถึง ($\bar{X} = 3.96$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.96$) ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ($\bar{X} = 3.95$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ช เกรน จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของสถานประกอบการ

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เกรน จำกัด ที่มีประเภทของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เกรน จำกัด ที่มีขนาดของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เกรน จำกัด ที่มีจำนวนเครนไฟฟ้าที่ซื้อจากบริษัทฯ ที่ใช้งานอยู่ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัทฯ ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่มีจำนวนเครนไฟฟ้าที่ซื้อจากบริษัทฯ ที่ใช้งานอยู่ มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เกรน จำกัด ที่มีระยะเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัทฯ ที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ลูกค้าของบริษัท ฟอร์ช เกรน จำกัด ที่มีที่ตั้งของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัทฯ ที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของการบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ช เกรน จำกัด สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ช เกรน จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท ฟอร์ช

เครน จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท พอร์ช เครน จำกัด ที่ลูกค้าซื้อไปและนำไปติดตั้งนั้น มีความสำคัญและเกี่ยวเนื่องกับกระบวนการผลิตสินค้าของลูกค้า โดยเป็นเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่ติดตั้งในสายการผลิตและใช้สำหรับการผลิตสินค้าของลูกค้า ดังนั้นนอกจากคุณภาพของสินค้าแล้ว ลูกค้ายังต้องการการบริการหลังขาย ที่สามารถตอบสนองความต้องการในการผลิตสินค้าของลูกค้า ทั้งในรูปแบบขององค์การที่มีการให้บริการหลังการขายที่มีมาตรฐานสะดวก รวดเร็ว และพนักงานผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กนกวรรณ ทีปะโคน (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการขายบริษัท โตโยต้า สระบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อศูนย์บริการโตโยต้าสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าคาดหวังต่อด้านความสุภาพมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการหลังการขายนั้น พนักงานที่ให้บริการหลังการขายจะต้องติดต่อกับลูกค้าตลอดเวลาในการดำเนินงาน การให้บริการต่าง ๆ ดังนั้นลูกค้าจึงคาดหวังให้บริการที่สุภาพเมื่อเกิดการร้องขอหรือเรียนการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ จะทำให้ง่ายต่อการดำเนินการและทำให้เกิดความประทับใจต่อการบริการหลังการขายได้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความสำเร็จของกิจการ โดยเฉพาะพนักงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยแล้วความสำคัญดังกล่าวจะยิ่งเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากเป็นงานที่ทำหายและต้องเผชิญกับความกดดันรอบด้านในการใช้ความพยายามเพื่อตอบสนองความต้องการของทั้งกิจการและลูกค้า ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็นอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการอาจเป็นเพราะลูกค้ายังมองเห็นจุดบกพร่องของพนักงานบริการหลังการขายของบริษัท พอร์ช เครน จำกัด ในบางส่วนที่อาจไม่ตรงตามความคาดหวังไว้หรืออาจยังไม่ประทับใจในความสามารถของพนักงาน จึงทำให้ความคาดหวังในด้านนี้อยู่ในระดับมากแต่ให้อยู่ในระดับท้ายสุด ดังคำกล่าวของไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา (2555: 45) ถ้าธุรกิจในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและสามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังผู้ใช้บริการจะพึงพอใจ แต่ถ้าสามารถปฏิบัติงานและส่งมอบได้มากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ใช้บริการกำหนดความคาดหวังของตนเองจากพฤติกรรมหรือซื้อที่ผ่านมาหากบริษัทไม่ได้ให้ความคาดหวังต่อตัวสินค้าแก่ผู้ใช้บริการสูงมากนัก ผู้ใช้บริการอาจจะผิดหวังเนื่องจากไม่ได้รับคุณภาพตามที่คาดหวังไว้ โดยเฉพาะเรื่องของความสามารถของผู้ให้บริการ

2. เปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท พอร์ช เครน จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของสถานประกอบการ

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของบริษัท พอร์ช เครน จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของสถานประกอบการมี ดังนี้

2.1 ด้านประเภทของสถานประกอบการ

ลูกค้าที่มีประเภทของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากสถานประกอบการที่มีประเภทต่างกัน มีกระบวนการผลิตที่แตกต่างกัน ทำให้การเลือกใช้เครื่องจักรหรือเครนไฟฟ้าและอุปกรณ์ในกระบวนการผลิตแตกต่างกันในแต่ละประเภทของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม ดังนั้นจึงมีความต้องการบริการหลังการขายที่แตกต่างกัน เครื่องมือเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ รวมทั้งเครนไฟฟ้าที่ใช้ในกระบวนการผลิตก็มีความซับซ้อนในการทำงานมากขึ้นแตกต่างกันไป ดังนั้นก็ต้องการการบำรุงรักษามากน้อยแตกต่างกันไป ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการเลือกเครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ รวมทั้งเครนไฟฟ้าอย่างเหมาะสม มีบทบาทต่อความสำเร็จเชิงเศรษฐศาสตร์ แต่

ปัจจุบัน เครื่องมือ เครื่องจักร รวมทั้งเครนไฟฟ้าได้มีความซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น จึงต้องทำการเลือกใช้ที่เหมาะสมต่อเงื่อนไขการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐรยานัน ยะจา (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการหลังการขายของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้าล้านนา จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า ลูกค้าประเภทที่มีสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหลังการขายของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ด้านขนาดของสถานประกอบการ

ลูกค้าที่มีขนาดของสถานประกอบการที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากสถานประกอบการไม่ว่าจะเป็นขนาดใด ย่อมให้ความสำคัญกับการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและทันต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์ ดังนั้นการดูแลเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ รวมทั้งเครนไฟฟ้าขนาดต่าง ๆ จึงมีความสำคัญอย่างมากเพื่อให้กระบวนการผลิตสามารถดำเนินไปได้ตามแผนการผลิตที่ได้กำหนดไว้ จึงมีความคาดหวังต่อการบริการหลังการขายของบริษัท ฟอรัซ เครน จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การเพิ่มผลผลิตหรือผลิตภาพในงานอุตสาหกรรมเป็นปัจจัยหลักสำคัญต่อการแข่งขันทางธุรกิจโดยเฉพาะในภาคธุรกิจการผลิตที่มีปัจจัยสำคัญนั้นคือ เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิต รวมทั้งเครนไฟฟ้า ซึ่งได้มีการพัฒนารูปแบบการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้น จึงส่งผลให้สิ่งเหล่านั้นเป็นสินทรัพย์ที่มีการลงทุนสูง ถ้าหากมีการขัดข้องหรือหยุดการทำงานเกิดขึ้น ก็จะทำให้เกิดความสูญเสียในเชิงเศรษฐศาสตร์ที่รวมถึงโอกาสในการแข่งขันอีกด้วย ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของสมเกียรติ เตชะพานิช (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการขายของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมงานฉีดพลาสติกขึ้นรูปของบริษัทฯ ในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง ผลจากการวิจัยพบว่าขนาดของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหลังการขายไม่แตกต่างกัน

2.3 ด้านจำนวนเครนไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่ซื้อจากบริษัท ฟอรัซ เครน จำกัด ที่ยังคงใช้งานอยู่

ลูกค้าที่มีจำนวนเครนไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่ซื้อจากบริษัทฯ ที่ยังคงใช้งานอยู่ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากจำนวนของเครนไฟฟ้าและอุปกรณ์ทุกชิ้นไม่ว่าจะมีจำนวนมากน้อยอย่างไรก็มีความสำคัญต่อกระบวนการผลิต ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการบำรุงรักษาให้คงประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา ดังนั้นเครื่องมือ เครื่องจักร รวมทั้งเครนไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่อยู่ในกระบวนการผลิตย่อมมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทำให้ลูกค้าถึงแม้จะมีจำนวนที่ใช้งานอยู่ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการหลังการขายไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพของเครื่องมือ เครื่องจักร รวมทั้งเครนไฟฟ้าและอุปกรณ์ และอัตราสมรรถนะ รวมทั้งอัตราของคุณภาพ ซึ่งสามารถพัฒนาปรับปรุงได้โดยการกำจัดความสูญเสียจากความขัดข้อง การปรับตัวและปรับแต่งเครื่องมือ เครื่องจักร รวมทั้งเครนไฟฟ้าและอุปกรณ์ กำจัดความสูญเสียของเดือนเครื่องเปล่า และหยุดเล็กๆ น้อยๆ การขจัดความสูญเสียของผลผลิตที่มีตำหนิและต้องเดินเครื่องใหม่ จึงเห็นได้ว่าจำนวนเครนไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่ซื้อจากบริษัทฯ ที่ยังคงใช้งานอยู่ยังมีความต้องการในการบริการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้มีการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของสมเกียรติ เตชะพานิช (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการขายของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมงานฉีดพลาสติกขึ้นรูปของบริษัทฯ ในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง ผลจากการวิจัยพบว่าลูกค้าที่มีจำนวนเครื่องฉีดพลาสติกขึ้นรูปและอุปกรณ์ที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหลังการขายไม่แตกต่างกัน

2.4 ระยะเวลาในการใช้บริการกับบริษัท ฟอรัช เครน จำกัด

ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้บริการกับบริษัทฯ ที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเครนไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่ลูกค้าซื้อไปใช้งานนั้นมีราคาค่อนข้างสูง ดังนั้นลูกค้าจึงต้องใช้ให้คุ้มค่ากับต้นทุนที่ซื้อมา อีกทั้งไม่ว่าจะมีอายุใช้งานมากน้อยเพียงใด ก็ต้องดูแลบำรุงรักษา อีกทั้งหลังจากมีการตกลงซื้อขาย ขั้นตอนการบริการหลังการขายก็ได้เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่การจัดส่ง การติดตั้งตัวเครนไฟฟ้าและอุปกรณ์ การฝึกอบรมการใช้งาน การทดสอบการทำงาน การนำไปใช้ในกระบวนการผลิต การทดสอบในกระบวนการผลิต และเมื่อใช้งานไปก็ต้องการบำรุงรักษา การปรับปรุงพัฒนา ดังนั้นระยะเวลาที่แตกต่างกัน ลูกค้าก็ยังมีความต้องการการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เมื่อทราบได้ที่ยังมีการบริการหลังการขายที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Mullins, L.T. (1985: 20-25) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ทัศนคติที่เกิดขึ้นภายในความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ และซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการจัดหาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ ควรคำนึงถึงการตัดสินใจเลือกผู้ส่งมอบระยะยาวที่สามารถให้การบริการหลังการขายได้อย่างต่อเนื่อง มีศักยภาพและให้การสนับสนุนทางด้านเทคนิค ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ์ บำเพ็ญ (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการหลังการขายบริษัท นิปปอ โซลูชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการใช้บริการกับบริษัทที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหลังการขายไม่แตกต่างกัน

2.5 ที่ตั้งของสถานประกอบการ

ลูกค้าที่มีที่ตั้งของสถานประกอบการต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการขายไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากงานบริการหลังการขายมีความจำเป็นและสำคัญต่อสถานประกอบการ ถึงแม้ว่าทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการของลูกค้าจะอยู่แห่งไหนใด เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าคือ เครนไฟฟ้าและอุปกรณ์แล้ว บริษัท ฟอรัช เครน จำกัด ก็ต้องจัดเตรียมพนักงานไปให้บริการหลังการขาย ณ สถานที่ลูกค้าอยู่อาจกล่าวได้ว่าเมื่อผู้ให้บริการสามารถเดินทางไปให้บริการแก่ลูกค้า ณ สถานที่ของลูกค้าได้ ในกรณีนี้ทำเลที่ตั้งมีความสำคัญน้อยลง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความไว้วางใจมีความคาดหวังต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการในระยะทางที่ต่างกัน ส่งผลต่อความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา การตัดสินใจต่อการดำเนินงานการให้บริการหลังการขายแตกต่างกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า บริการจะต้องพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในสถานที่และในเวลาที่ลูกค้าต้องการจะใช้บริการเสมอเนื่องจากบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ดังนั้นบริการจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อบริการที่ผลิตขึ้นมาแล้วนั้นจะต้องพร้อมที่จะให้บริการได้ในขณะนั้นด้วย ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของอำนาจ บริพนธ์มลคง (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการบริการหลังการขายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของสินค้าประเภทเครื่องดูดฝุ่นอุตสาหกรรม กรณีศึกษาบริษัท นิโอแมค อินเตอร์แอตวามส์ จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีที่ตั้งของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหลังการขายไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. การตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าให้ได้ตามที่ลูกค้าต้องการเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อการซื้อซ้ำและบอกกันต่อไปแบบปากต่อปาก

2. ความสามารถของผู้ให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการบริการหลังการขาย รวมไปถึงความพร้อมในด้านเทคโนโลยีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในการบริการหลังการขาย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารบริษัท ฟอร์ซ เคน จำกัด ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานด้านการบริการหลังการขายให้มีทัศนคติ บุคลิกภาพที่ดีต่อการให้บริการหลังการขายและสามารถตอบสนองความคาดหวังที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสุภาพอ่อนน้อมที่ลูกค้ามีความคาดหวังมากที่สุด

1.2 บริษัท ฟอร์ซ เคน จำกัด ควรมีการจัดทำระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของการให้บริการหลังการขาย การติดตามผลการปฏิบัติงานของการให้บริการหลังการขายให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าในด้านความไว้วางใจและความพึงพอใจสูงสุด ต่อการให้บริการหลังการขาย

1.3 ผู้บริหารบริษัท ฟอร์ซ เคน จำกัด ควรส่งเสริมให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการหลังการขายให้มีความสามารถเฉพาะทางในการดูแลเครื่องไฟฟ้าและอุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องมืออื่นๆ ที่มีความสลับซับซ้อนต่างกัน โดยทำการฝึกอบรม สรรหานวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

1.4 บริษัทควรจัดให้เกิดการเรียนรู้ในองค์การที่สามารถตอบสนองความคาดหวังและความต้องการและสอดคล้องในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมที่เป็นลูกค้าของบริษัทฯ ตามความคาดหวังของลูกค้าที่แตกต่างกัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการหลังการขายและสามารถรักษาลูกค้าทั้งหมดให้ใช้บริการกับบริษัท ฟอร์ซ เคน จำกัด ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในอนาคตควรศึกษาเรื่องความรู้และทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่บริการหลังการขายของพนักงานบริษัท ฟอร์ซ เคน จำกัด

2.2 ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอร์ซ เคน จำกัด ปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการหลังการขาย

2.3 ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการบริการหลังการขายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าในทุกกลุ่มอุตสาหกรรม

เอกสารอ้างอิง (References)

- กนกวรรณ ทีประโคน. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการหลังการขาย โตโยต้าสระบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาการตลาด สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐยานัน ยะจา. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายของศูนย์บริการรถยนต์บริษัท โตโยต้า ล้านนา จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิเชษฐ บำเพ็ญ. (2562). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการหลังการขายของบริษัท นิปปอโซลูชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา. (2555). การจัดการเชิงกลยุทธ์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2560). การบริหารการตลาดยุคใหม่ (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: ไทมอนด์อินบิสซิเนสเวิร์ค.
- สมเกียรติ เตชะพานิช. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการขายของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมงานฉีดพลาสติกขึ้นรูปของบริษัทฯ ในเขตกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร. คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- อำนาจ บริพนธ์มงคล. (2562). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและคุณภาพการบริการหลังการขายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของสินค้าประเภทเครื่องดูดฝุ่นอุตสาหกรรม กรณีศึกษาบริษัท นีโอแมคอินเตอร์แอตวามซ์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Mullins, L.T. (1985). *Management and Organization Behavior*. London: Pitman Publishing.
- Yamane, T. (1976). *Statistics: Introduction Analysis*. 2nd ed. New York: Harper and Row.

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของ
สำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี

The Satisfaction of Entrepreneurs towards the Legal Services and
Consultation at Law Firms in Nonthaburi Province

ภาควณิ เนียมศรี¹ สุชาติ คำทางชล²

Parkpoom Niamsri, Suchat Katangchol

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และขนาดของสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (One-Way ANOVA)

ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านการให้บริการ รองลงมาคือด้านบุคลากรและด้านชื่อเสียงของสำนักงานตามลำดับ 2) ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในเขตจังหวัดนนทบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ; ผู้ประกอบการ; การบริการว่าความและปรึกษากฎหมาย

Abstract

This research article aimed 1) to study the satisfactions of entrepreneurs towards legal services and consultations at the law firms in Nonthaburi Province; and 2) to compare the satisfactions of entrepreneurs towards legal services and consultations at the law firms in Nonthaburi Province, classified by personal factors and size of establishments. There were 400 people in the sample group. The research instrument

Received: 2022-12-12 Revised: 2022-12-26 Accepted: 2022-12-29

¹ นักศึกษาปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก
Master Degree Student in Master of Arts, Department of Organization Management, Krirk University.
E-mail: parkpoom.n@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
Advisor and Fulltime Lecturer, Master of Arts, Faculty of Liberal of Arts, Krirk University. E-mail:
suchartkt@hotmail.com

was a questionnaire. The statistical tools used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One-Way ANOVA).

The results of the research revealed that 1) the entrepreneurs were satisfied with the legal services and consultations at the law firms in Nonthaburi Province overall and each aspect at a moderate level; with consideration of each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was moderate as services, followed by personnel and reputation of the law firms, respectively; and 2) the entrepreneurs with varieties in gender, age, education level, and establishment size had no difference in satisfactions with the legal services and consultations at the law firms in Nonthaburi Province.

Keywords: satisfaction; entrepreneurs; legal services and consultation at law firms

บทนำ (Introduction)

กระบวนการยุติธรรม เป็นกลไกในการจัดการปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นหลักประกันแห่งความยุติธรรมและความเสมอภาค ทั้งนี้การดำเนินการของกระบวนการยุติธรรมนั้น ประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่ายที่มีบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะผู้ที่มีอาชีพ “ทนายความ” ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ประกอบการวิชาชีพทางกฎหมายแขนงหนึ่ง ที่มีหน้าที่อำนวยความยุติธรรมให้แก่สังคม (พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 มาตรา 6) ทนายความในภาคเอกชนนั้นสามารถช่วยเหลือประชาชนทางด้านกฎหมายได้ใกล้ชิดที่สุดทั้งที่ยังไม่เกิดเป็นคดีความ โดยให้คำปรึกษากฎหมายตั้งแต่เบื้องต้น และที่เป็นคดีความแล้ว ก็สามารถคลี่คลายปัญหากฎหมายให้กับประชาชนได้อย่างเป็นธรรมและถูกต้อง ส่วนทนายความในภาครัฐนั้นทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐเพื่อให้กระบวนการยุติธรรมดำเนินไปด้วยความถูกต้องสมบูรณ์และเป็นธรรมโดยที่ศาลแต่งตั้งให้เป็นทนายความของจำเลยในคดีอาญาที่จำเลยยังไม่มีทนายความ (ประสาร ศรีสุภนันต์, 2559: 39)

รัฐบาลในฐานะที่ทำหน้าที่ในการดูแลความสงบของบ้านเมืองโดยทำหน้าที่ระงับทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนและมีหน้าที่หลักที่สำคัญคือ การป้องกันประเทศ จัดกระบวนการยุติธรรม และจัดตั้งสถาบันบางประการที่จำเป็น รวมถึงการจัดด้านสาธารณูปโภค (ปรีชา สุวรรณทัต, 2553: 453) ซึ่งกระบวนการที่รัฐบาลนำมาใช้ต้องพึงพิงกฎหมายหรือมีเหตุจากการกระทำที่ต้องถูกกฎหมายลงโทษ ซึ่งในบางครั้งควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนทั่วไปให้มีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อกฎหมายต่าง ๆ ดังนั้นจึงต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่ชัดเจนเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ ซึ่งได้แก่ทนายความ ซึ่งเป็นบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ว่าความแก้ต่างคู่ความในเรื่องอรรถคดีและให้ข้อปรึกษาเกี่ยวกับคดีความ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554: 378) ดังนั้นทนายความจึงเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการต่าง ๆ ที่ประสบปัญหาด้านกฎหมาย ทนายความถือเป็นบุคคลผู้ใช้กฎหมายที่ใกล้ชิดประชาชนและผู้ประกอบการโดยตรงด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำกฎหมายและช่วยขจัดปัญหาในทางกฎหมายให้หมดไป (สภาทนายความ, 2554: 1)

จังหวัดนนทบุรีก็เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการจัดตั้งสำนักงานทนายความหรือสำนักกฎหมายขึ้นเพื่อให้บริการรับว่าความและรับปรึกษาข้อกฎหมายต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย โดยมีการจัดตั้งขึ้นในรูปแบบบริษัท จำกัด ในลักษณะของสำนักงานที่ปรึกษากฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแก้ปัญหาด้าน

กฎหมายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้กับผู้ประสบปัญหา โดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนั้นต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายให้ชัดเจน ดังนั้นหากผู้ประกอบการธุรกิจยังขาดความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดอาจทำให้เกิดปัญหาจนกลายเป็นคดีความในที่สุด

สำนักงานทนายความหรือสำนักงานที่ปรึกษากฎหมาย จึงถือว่าเป็นบทบาทสำคัญที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบรรดาผู้ประกอบการทั้งหลายเพื่อให้คำปรึกษา และรับบริการว่าความในคดีอาญา คดีแพ่งและคดีชำนาญพิเศษอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ซึ่งถือเป็นบริการหลักของสำนักงานทนายความหรือสำนักงานที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการ และเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวชักนำให้ผู้ประกอบการธุรกิจเข้ามาใช้บริการซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ถือว่าผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความควรต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่งเลยทีเดียว ปัจจุบันมีสำนักงานทนายความหรือสำนักงานกฎหมายเกิดขึ้นมากมาย ส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายมีการแข่งขันสูงขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยในฐานะผู้ประกอบการอาชีพทนายความและประกอบธุรกิจสำนักงานกฎหมายผู้หนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการและสภาพสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษาด้านกฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและขนาดของสถานประกอบการ

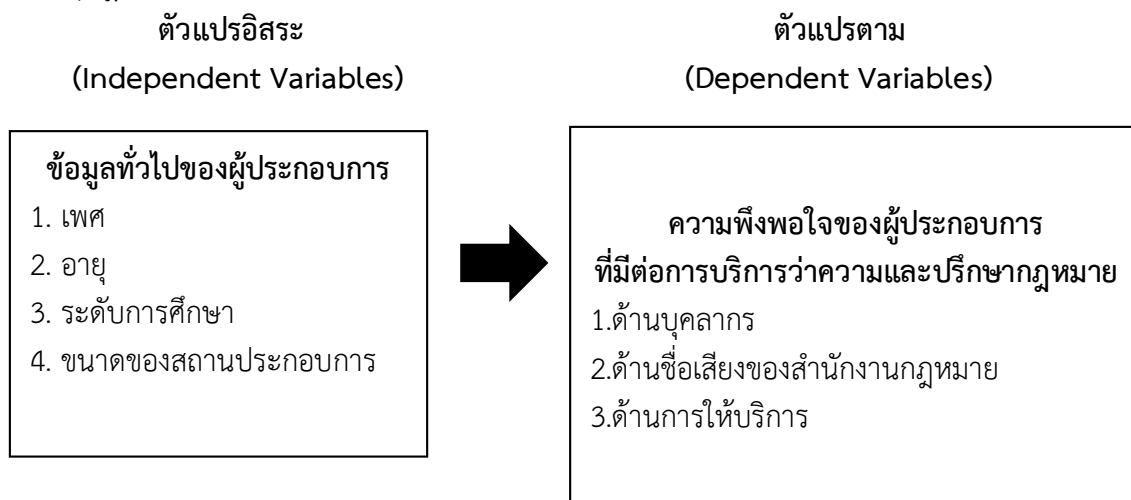
สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ผู้ประกอบการที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
2. ผู้ประกอบการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
3. ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
4. ผู้ประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในเขตจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่

เกี่ยวข้องและได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler Phillip & Armstrong, Gary (2013: 6) และแนวคิดทฤษฎีของ Lovelock and Wright (2002: 134) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้



ภาพกรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการว่าความและปรึกษากฎหมายของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในเขตจังหวัดนนทบุรี

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการธุรกิจในเขตจังหวัดนนทบุรี ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในปี พ.ศ. 2564-2565 จำนวน 1,140 ราย (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนนทบุรี, 2565)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างในธีรวุฒิ เอกะกุล, 2553: 54) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาวิจัยในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและขนาดของสถานประกอบการ มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี ในด้านบุคลากร ด้านชื่อเสียงของสำนักงานกฎหมายและการให้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ โดยมีการกำหนดการให้ค่าคะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด
4	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการมาก
3	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการปานกลาง
2	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการน้อย
1	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด

เกณฑ์คะแนนระดับความพึงพอใจต่อการบริการ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการมาก
2.51-3.50	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการน้อย
1.00-1.50	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ประกอบการ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและรับกลับคืนมาด้วยตนเองทั้งหมด 400 ฉบับ

3.2 แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ ตำรา หนังสือ เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีนิวแมนคูเลอร์ (Newman-Keuls)

ผลการวิจัย (Research Results)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ขนาดของสถานประกอบการเป็นขนาดกลาง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ประกอบการโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านบุคลากร	3.44	0.36	ปานกลาง
2.ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน	3.46	0.45	ปานกลาง
3.ด้านการให้บริการ	3.43	0.41	ปานกลาง
รวม	3.44	0.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมาคือด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.44$) และด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกอบการที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรีที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกอบการที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรีที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรีที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรีที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เพราะการที่

ผู้ประกอบการเข้ามาติดต่อขอใช้บริการกับสำนักงานกฎหมายทุกแห่งก็มักมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ หาผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือตนเองเกี่ยวกับคดีความ หรือในด้านกฎหมายต่าง ๆ ได้ หากแต่งานที่สำนักงานกฎหมายได้เสนอให้แก่ผู้ประกอบการนั้น เป็นงานที่ยังไม่สามารถมองเห็นภาพความสำเร็จหรือภาพลักษณ์ของงานได้อย่างชัดเจน จนกว่าการปฏิบัติงานจะเสร็จสิ้นลง ดังนั้นจึงทำให้ผู้ประกอบการยังไม่ค่อยแน่ใจว่าการให้บริการจากสำนักงานกฎหมายที่ตนเองเข้าติดต่อขอรับบริการนั้นจะให้บริการได้ดีตามที่ตนเองคาดหวังไว้หรือไม่ ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความหรือนักกฎหมายทุกคนจะต้องยึดหลักการปฏิบัติต่อลูกค้าหรือลูกค้าของตน ด้านความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ตามหลักจริยธรรมของทนายความและนักกฎหมายที่พึงปฏิบัติ ตามที่สภาทนายความได้บัญญัติไว้ (สภาทนายความ, 2554: 20) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของนักฎีธร จักรแก้ว (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ พบว่า

2.1 ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็ตาม ย่อมเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เป็นอย่างดีในด้านการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านของการเป็นผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการและผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ดังนั้น ในการที่บุคคลเหล่านี้จะเลือกใช้บริการจากแหล่งสินค้าและบริการใด ปัจจัยแรกที่เขาต้องคำนึงถึงคือ ผลที่จะได้รับจากการบริการซึ่งก็ตามมาด้วยความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการนั้น อีกทั้งการให้บริการด้านกฎหมายเป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่สามารถที่จะมองเห็นตัวสินค้าได้ เพียงแต่เป็นการซื้อหรือรับบริการด้วยความคาดหวังผลที่จะได้รับเท่านั้น ดังนั้นผู้ประกอบการจะเป็นเพศใดก็ตาม จึงมักมีการคาดหวังผลที่จะได้จากการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556: 45) กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายทางการตลาดที่สำคัญที่ทุกธุรกิจให้บริการจะต้องบรรลุให้ได้เนื่องจากความพึงพอใจนำมาซึ่งการใช้บริการซ้ำ ความจงรักภักดี การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก แต่สามารถทำได้ผู้บริหารจะต้องทำให้พนักงานส่งมอบบริการอันประทับใจให้ลูกค้าทุกขั้นตอน ความพึงพอใจจึงเกิดจากการที่ลูกค้าได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่ตนได้คาดหวังไว้หรือได้รับบริการที่มีคุณค่า รวมทั้งการบริการต้องตอบสนองสิทธิประโยชน์เฉพาะได้ และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล สุขตาม (2559) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.2 ผู้ประกอบการที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมาย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการในยุคปัจจุบันเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและตั้งใจจริงในการ

ประกอบธุรกิจของตนเองให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้ประกอบการที่มีอายุน้อยก็จะพยายามใช้ความสามารถที่ได้ศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจ ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุมากจะใช้ประสบการณ์และความรู้ความสามารถที่มีใช้ในการดำเนินธุรกิจ แต่ก็ยังคงยึดที่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จของงาน ดังนั้นการที่ผู้ประกอบการจะเลือกดำเนินธุรกิจหรือกระทำกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ หรือส่งผลให้ธุรกิจของตนเอง ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้นั้น คงต้องพิจารณาผลที่จะได้รับหรือตัวบุคคลที่จะให้บริการที่จะช่วยให้ธุรกิจของตนประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Etzel, Walker และ Stanton (2007 อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2552: 238-239) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ที่ตัดสินคุณภาพการให้บริการหรือเป็นการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะประเมินคุณภาพการบริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ผลของการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการ จักรแก้ว (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.3 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่จะมีการเลือกสรรมาจากประสบการณ์เดิม การได้รับรู้ข่าวสารข้อมูล ซึ่งในการเลือกสิ่งที่จะมาตอบสนองความต้องการของตนเองนั้นมีเป้าหมายการตอบสนองที่สร้างความพึงพอใจได้สูงสุด ดังนั้นผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการของสำนักงานกฎหมาย จึงมักมีได้วิเคราะห์โดยใช้ระดับการศึกษาของตน หากแต่ใช้การวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้รับและความเชื่อถือที่มีรวมไปถึงความคาดหวังผลที่จะได้รับจากสำนักงานกฎหมายนั้น ๆ ดังนั้นหากผู้ประกอบการได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะเกิดความพึงพอใจได้ไม่แตกต่างกันนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นักวิชาการ จักรแก้ว (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.4 ผู้ประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธุรกิจทั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่จะมีการใช้บริการด้านกฎหมายกับสำนักงานกฎหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เช่น การใช้บริการด้านการขอคำปรึกษาในด้านกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของตน หรือจดทะเบียนการค้า เป็นต้น ดังนั้นการที่ผู้ประกอบการจะใช้บริการสำนักงานกฎหมายใด ปัจจัยหลักที่สำคัญคือ ความไว้วางใจที่มีต่อทนายความหรือนักกฎหมายของสำนักงานกฎหมายและการคาดหวังผลที่จะได้รับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler Phillip & Armstrong, Gary (2013: 572) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นการตัดสินใจของลูกค้าที่มีต่อการนำเสนอคุณค่าทางการตลาดและทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อนั้นจะเกี่ยวกับรูปแบบของสินค้าที่นำเสนอออกมาและเชื่อมโยงไปถึงความคาดหวังของลูกค้า

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่าความและการปรึกษาด้านกฎหมายได้แก่ บุคลากรของสำนักงานกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นพนักงานทั่วไปและทนายความที่เป็นนักกฎหมายประจำสำนักงานฯ ชื่อเสียงของสำนักงานกฎหมายในด้านคุณภาพและศักยภาพของการว่าความหรือให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย รวมทั้งการให้บริการอย่างประทับใจและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการในคดียุติความต่าง ๆ และผลของคดียุติความต่าง ๆ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านบุคลากร

1. ควรมีการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เหมาะสมของงานบริการและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานกฎหมายในเบื้องต้นเพื่อบุคลากรจะได้มีความพร้อมด้านการบริการ มีบุคลิกที่ยิ้มแย้มเป็นกันเอง และสามารถให้คำแนะนำด้านกฎหมายเบื้องต้น ประกอบข้อเท็จจริงที่ได้รับจากผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง รวมถึงมีบุคลิกที่เหมาะสมกับงานบริการ โดยยึดหลัก Service Mind

2. ทนายความประจำสำนักงานกฎหมาย ควรมีการติดตามเอาใจใส่กับคดีความที่ได้รับมาอย่างต่อเนื่องและให้คำแนะนำผู้ใช้บริการหรือลูกค้าด้วยดี ทั้งในขณะปฏิบัติหน้าที่และนอกเวลาเพื่อสร้างความไว้วางใจให้เกิดกับลูกค้า

3. การปฏิบัติหน้าที่ของทนายความหรือนักกฎหมายประจำสำนักงานกฎหมาย ควรต้องมีการอุทิศเวลาให้กับงานอย่างเต็มที่รวมทั้งการให้บริการควรเน้นความเสมอภาคกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและควรเน้นการประสานงานกับชุมชนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น

ด้านชื่อเสียงของสำนักงานกฎหมาย ควรต้องมีการพัฒนาปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้

1. สำนักงานกฎหมาย ควรให้บุคลากรของสำนักงานกฎหมายได้เข้าร่วมงานชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสำนักงานและชุมชนและทำให้สำนักงานเป็นที่รู้จักของชุมชนอย่างแพร่หลาย

2. บุคลากรของสำนักงานกฎหมาย ควรเป็นบุคคลทั้งในท้องถิ่นและบุคคลที่มาจากในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้การขยายงานของสำนักงานกฎหมายเป็นไปอย่างกว้างไกล ทั้งในเขตจังหวัดนนทบุรีและจังหวัดอื่น ๆ

ด้านการให้บริการ สำนักงานกฎหมายควรมีการปรับปรุงพัฒนาดังต่อไปนี้

1. สำนักงาน ควรมีการให้บริการที่ครบทุกด้านในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและควรให้การบริการที่รวดเร็ว เพื่อให้คดีความหรือข้อกฎหมายนั้นเสร็จสิ้นทันตามเวลาที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการ

2. สำนักงานควรมีการจัดวางเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านเอกสารและการประสานงานต่าง ๆ ให้มีจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมกับการให้บริการเพื่อสร้างความสะดวกและรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการของสำนักงานกฎหมาย

3. สำนักงาน ควรมีการกำหนดเงื่อนไขการชำระค่าบริการอย่างชัดเจนและเป็นระบบพร้อมทั้งมีการชี้แจงผู้ให้บริการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้เป็นระบบ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยถึงความคิดเห็นของการบริการว่าความของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความและปฎิภาคนกฎหมายของบุคคลทั่วไปในรูปแบบบุคคลธรรมดาที่มีต่อการบริการของสำนักงานกฎหมาย ในจังหวัดนนทบุรี และจังหวัดอื่น ๆ

2.2 ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความของสำนักงานกฎหมาย

2.3 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรีหรือจังหวัดอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง (References)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

นันทิธร จักรแก้ว. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป). โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ประสาร ศรีสุภนันต์. (2559). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาตีความหมายทนายความ. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปรีชา สุวรรณทัต. (2553). กฎหมายสหกรณ์และกระบวนการทางการเมือง. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

พรพิมล สุขตาม. (2559). ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอ ไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 (2528, 10 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 1-7. เล่มที่ 1 หมวดที่ 1.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สภาทนายความ. (2554). จริยธรรมและมรรยาททนายความ. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาทนายความแห่งประเทศไทย.

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนนทบุรี. (2565). จำนวนผู้ประกอบการที่จดทะเบียนพาณิชย์ปี พ.ศ. 2564-2565. นนทบุรี : สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนนทบุรี.

- Etzel, M.J., Walker, B.J., & Stanton, W.J. (2007). **Marketing**. (14th ed.). Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). **Principles of marketing**. (13th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Lovelock, C.H., & Wright, L. (2002). **Principles of Service Marketing and Management**. (2nd ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row.



การเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา
Being a Modern Organizations of Local Administrative Organizations
In Nakhon Ratchasima Province

ชลิดา กันหาลีลา¹ ดิเรก แสสนธิ² ผิน ปานขาว³
Chalida Gunhalila, Direk Saesonti, Phin Pankhao

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา 3) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสู่การเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาท้องถิ่น ข้าราชการ และพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 3,931 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน ที่ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น การเทียบสัดส่วน และวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีความเป็นองค์การสมัยใหม่อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร สมรรถนะขององค์กร การมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง และสภาพการณ์ทางการเมืองและสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกส่งผลต่อความเป็นองค์การสมัยใหม่ (3) แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นองค์การสมัยใหม่ ผู้บริหารจะต้องมีเป้าหมายและวิสัยทัศน์ในการทำงาน มีนวัตกรรมสมัยใหม่มาพัฒนาเพิ่มองค์ความรู้และเทคนิควิธีในการบริหารจัดการ ส่งเสริมทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมแบบบูรณาการในการเสนอความคิดสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมใหม่ ทักษะการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและการมีค่านิยมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

คำสำคัญ (Keywords) : องค์การสมัยใหม่; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The research purposes were: (1) to study the levels of being the modern organizations of the local administrative organizations in Nakhon Ratchasima Province; (2) to analyze the factors affecting the local administrative organizations as being the modern organizations in

Received: 2022-12-08 Revised: 2022-12-26 Accepted: 2022-12-29

¹ อาจารย์สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา Lecturer of Public Administration, Nakhonrathasima College. E-mail: chalida.nmc@gmail.com

² ดร. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา Dr. of Public Administration, Nakhonrathasima College. E-mail: ddss2490@gmail.com

³ รองศาสตราจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา Associate Professor of Public Administration, Nakhonrathasima College. E-mail: phinpankhao.nmc@gmail.com

Nakhon Ratchasima Province; and (3) to present the guidelines for being the modern organizations of the local administrative organizations in Nakhon Ratchasima Province. This was the survey research. The population consisted of the executives, members of local councils, civil servants and personnel of local government organizations in Nakhon Ratchasima Province; the sample group had 363 persons. The research instrument was the questionnaire. The statistical tools for data analysis were the percentage, mean, standard deviation, and F-test.

The research findings were: (1) the levels of being the modern organizations were at high level; (2) the factors of the executive leadership, organizational performance, participation of those involved, and the political and environmental conditions had the positive relationship affecting the modern organization; and (3) the guidelines for being the modern organizations consisted of the executives with goals and visions in their work; there are the innovations to develop knowledge and techniques for management, encourage all sectors to participate in the integrated way of proposing new ideas or innovations, skills in using the modern technology and values that are beneficial to organizational development and in line with changes.

Keywords: Modern Organization; Local Administrative Organization

บทนำ (Introduction)

จากสถานการณ์ปัจจุบันของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเข้าสู่ยุคที่เรียกว่ายุคข้อมูลข่าวสาร (Information age) ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเศรษฐกิจที่เรียกว่า “เศรษฐกิจไร้พรมแดน” (Borderless economy) ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดได้นั้นจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และวิธีการดำเนินงานให้ทันสมัย ตลอดจนพัฒนาองค์การให้มีความเข้มแข็ง เพื่อชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจะต้องทุ่มเททั้งด้านกำลังกาย กำลังความคิด และทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อเป็นการเพิ่มผลผลิตหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งในปัจจุบันมีกระแสการนำเอาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการของภาครัฐ ทำให้ภาครัฐต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทการทำงานและการให้บริการ รวมถึงการบริหารจัดการภาครัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สรพสิทธิ์ ยอดมาลี, 2562: 1)

จากพลวัตที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วกับสังคมสมัยใหม่ ส่งผลให้แนวคิดเชิงการจัดการต้องเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ แนวคิดทางการจัดการมีการเปลี่ยนผ่านกระบวนทัศน์ทางการจัดการมาหลายช่วงเวลา เช่น สังคมในอดีตมองคน “คนเป็นเสมือนเครื่องจักร” สู่ “คนมีชีวิตและหัวใจ” ก็ส่งผลให้เกิดการก้าวข้ามพรมแดนแห่งยุค Classic ไปยังยุค Neo-Classic และที่สำคัญการเปลี่ยนโครงสร้างทางสังคมจากช่วงเวลาแห่งการปฏิวัติอุตสาหกรรมสู่สังคมโลกาภิวัตน์ที่ส่งผลต่อการทลายกำแพงในยุค Modern ไปยังยุค Postmodern ที่มุมมองและการให้คุณค่ามีความลึกซึ้งมากเพื่อการปรับตัวให้อยู่รอดขององค์กร เช่นเดียวกันแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) พัฒนามาจากแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐ (Public

Administration) ที่มีแนวปฏิบัติตามกรอบแนวคิดหรือตัวแบบระบบราชการในอุดมคติของแม็ค เวเบอร์ (Max Weber) (Junttarasorn, 1998: 27-28) จนกระทั่งในช่วงต้นทศวรรษที่ 1980 กลุ่มผู้นำทางการเมืองได้หันมาให้ความสำคัญ และตระหนักถึงความไม่ยั่งยืนของระบบการรวมอำนาจในการให้บริการสาธารณะ จึงนำไปสู่การปรับแนวคิดภาครัฐใหม่ที่มุ่งเน้นการปรับตัว ลดค่าใช้จ่ายงบประมาณ ฯลฯ จนทำให้ทฤษฎีการได้แสวงหาแนวทางออกไปสู่การเปลี่ยนแปลง ที่เรียกว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) นั้นหมายความว่า การบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองให้มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และก่อประสิทธิผลโดยการปรับใช้วิธีการบริหารจัดการแบบภาคเอกชน และมุ่งประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมตามหลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ (Accountability) ความโปร่งใส (Transparency) การเปิดเผย (Openness) ความยุติธรรม (Fairness) และความเสมอภาค (Equity) (Bawornwattana, 2009: 15) เข้ามาปรับใช้เพื่อแก้ไขปัญหาของภาครัฐที่เคยยึดติดกับระบบเดิมมาพัฒนาให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุดตรงประเด็นสามารถปรับตัวเข้ากับกระแสโลกาภิวัตน์ของโลกยุคปัจจุบัน สิ่งที่ต้องการภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนจึงต้องประกอบด้วย 1) บทบาทของผู้นำต้องมีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย สามารถคิดและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเน้นการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) 2) กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพสามารถนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้ได้ 3) การทำงานต้องเน้นความคล่องตัว ยืดหยุ่น และการมุ่งส่งเสริมการตลาดทั้งในระดับชุมชนและในระดับประเทศ 4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ให้สามารถทำงานและสามารถสร้างตัวตนขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (เสกสรรค์ สนวา และคณะ, 2561: 402)

เสน่ห์ จุย์โต (2559: 22-24) แสดงความเห็นไว้ในหนังสือการบริหารนวัตกรรมแนวใหม่ว่า การบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคตกระทำได้ยากมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่รวดเร็วและสลับซับซ้อนมากมาย การบริหารองค์การให้ประสบผลสำเร็จจึงจำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ (competency) พนักงานที่มีวินัยรับผิดชอบตนเอง (self – control) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีกระบวนการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีผลผลิตขององค์การที่มีประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) และที่สำคัญอย่างยิ่งต้องมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (excellence) โดยชี้ให้เห็น บทพิสูจน์ในช่วง 100 ปีที่ผ่านมาว่า การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีการจัดโครงสร้างและออกแบบองค์การแบบระบบราชการ (bureaucracy) ซึ่งเชื่อว่าองค์การจะมีประสิทธิภาพต่อเมื่อมีการควบคุมบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด องค์การระบบราชการจึงมีลักษณะที่เน้นความเป็นทางการ (formality) ความสลับซับซ้อน (complexity) และรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ส่วนกลาง (centralization) ที่พบกันมากและบ่อยครั้งก็คือทำให้การบริการลูกค้า/ผู้รับบริการเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่มีใครใส่ใจให้ความสำคัญต่อลูกค้า ทุกคนยึดหน้าที่ของตนเองเป็นหลัก จึงเกิดคำถามขึ้นว่าองค์การระบบราชการมีไว้เพื่ออะไร ซึ่งคำตอบส่วนใหญ่ที่ได้รับก็คือ เพื่อราชการและเพื่อผู้บังคับบัญชา น้อยครั้งที่จะมีผู้กล่าวว่าเพื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 289 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน ในปี พ.ศ. 2564 มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รวม 334 องค์กร ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาล 90 แห่ง (เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 4 แห่ง เทศบาลตำบล 85 แห่ง) องค์การบริหารส่วนตำบล 243 แห่ง (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา: 2564) จังหวัดนครราชสีมา หรือ

รู้จักในชื่อ โคราช เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่มากที่สุดในประเทศไทย และมีประชากรมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ รองจากกรุงเทพฯ ซึ่งมีหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ศูนย์การค้า หมู่บ้านจัดสรร สถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงตั้ง และย้ายมาตั้งเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดซึ่งมีหน้าที่หลักในการแก้ปัญหาและจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชากรเหล่านั้นจะต้องปรับตัวให้เป็นองค์กรที่พร้อมรองรับภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการปรับตัวและนำเทคนิคทางการบริหารต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมสาธารณะต่างๆ รวมทั้งให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ เพื่อจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อระบบราชการและประชาชนมากที่สุด รวมไปถึงการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพความเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการสอบถามความเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ผ่านการสืบค้นข้อมูลจากงานวิจัย บทความวิชาการ เอกสาร หนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการศึกษา โดยมีระยะเวลาในการศึกษาในช่วง กรกฎาคม 2564 ถึง เดือนธันวาคม 2565

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะปัจจัยในการบริหารด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร สมรรถนะขององค์กร การมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง และสถานการณ์ทางการเมืองและสภาพแวดล้อม การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาระดับความเป็นองค์กรสมัยใหม่ 5 ด้าน ประกอบด้วย

ด้านความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้ประมวลกรอบแนวคิดในการวิจัยตามแนวคิดของ Peter M. Senge (1990) ประกอบด้วย 5 ปัจจัยคือ 1) บุคคลที่รอบรู้ (Personal Mastery) 2) รูปแบบความคิด (Mental Model) 3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) 4) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และ 5) การคิดเชิงระบบ (System Thinking)

ด้านความเป็นองค์การสมรรถนะสูง เสน่ห์ จัยโต (2559: 234) ด้านความเป็นองค์การอัจฉริยะ เสน่ห์ จัยโต (2559: 30-31) ด้านความเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศ เสน่ห์ จัยโต (2559: 237-240)

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหาร สมาชิกสภาท้องถิ่น ข้าราชการ/พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล อบต.) ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวนรวมทั้งสิ้น 3,931 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 363 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น การเทียบสัดส่วน และวิธีการสุ่มอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงเวลาในการศึกษารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สรุปผลการวิจัยอยู่ในระหว่างเดือน กรกฎาคม 2564 ถึง เดือนธันวาคม 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งมีทั้งหมด 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ชนิดให้เลือกตอบ (Checklists)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา แบ่งออกเป็น จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 2) ด้านความเป็นองค์การสมรรถนะสูง 3) ด้านความเป็นองค์การอัจฉริยะ 4) ด้านความเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศ โดยลักษณะของคำถามแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด ให้เลือกตอบในลักษณะประเมินค่า (Rating Scale) ที่มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scales) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะการดำเนินการให้เป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ใน อบจ. เทศบาล และ อบต. ในจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย พร้อมทั้งเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง กลับคืนครบทุกฉบับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่องการเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีผลการวิจัยพอสรุปได้ ดังนี้

1. ระดับความเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและรายด้าน

ลักษณะความเป็นองค์กรสมัยใหม่	ระดับความ		แปลผล	ลำดับ
	คิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	3.69	0.63	มาก	1
2. ด้านความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง	3.58	0.68	มาก	2
3. ด้านความเป็นองค์กรอัจฉริยะ	3.55	0.50	มาก	3
4. ด้านความเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ	3.52	0.71	มาก	4
รวม	3.55	0.65	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณารายด้านของความเป็นองค์กรสมัยใหม่อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาได้แก่ ด้านความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ($\bar{X} = 3.58$) ด้านความเป็นองค์กรอัจฉริยะ ($\bar{X} = 3.55$) ด้านความเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการบริหารที่มีผลต่อความเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร สมรรถนะขององค์กร การมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง และสภาพการณ์ทางการเมืองและสภาพแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยสภาพการณ์ทางการเมืองและสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ภาวะผู้นำของผู้บริหาร สมรรถนะขององค์กร ขณะที่ระดับการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ปัจจัยในการบริหารทั้ง 4 ปัจจัยส่งผลต่อความเป็นองค์กรสมัยใหม่ในภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา นั่นคือ ยังมีปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร สมรรถนะขององค์กร การมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง และสภาพการณ์ทางการเมืองและสภาพแวดล้อมมากเท่าใด จะส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นองค์กรสมัยใหม่มากยิ่งขึ้นเท่านั้น

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้

3.1 ผู้บริหารจะต้องมีเป้าหมายและวิสัยทัศน์ในการทำงาน มีนวัตกรรมสมัยใหม่มาพัฒนาเพิ่มองค์ความรู้และเทคนิควิธีในการบริหารจัดการ ตลอดจนมีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่เคารพและเชื่อถือศรัทธาแก่ทั้งผู้ร่วมงานและประชาชนทั่วไป

3.2 ยุทธศาสตร์ขององค์กรปฏิบัติสามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ลดขั้นตอนในการปฏิบัติเพื่อความเร็วในการดำเนินการ

3.3 ส่งเสริมทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมแบบบูรณาการในการเสนอความคิดสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมใหม่ ทักษะการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและการมีค่านิยมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

3.4 ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเปิดใจกว้างยอมรับความคิดเห็นต่าง ๆ ตลอดจนสร้างทีมงานศึกษา ค้นคว้าเพื่อแสวงหาการปฏิบัติที่เป็นเลิศมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร ตลอดจนสร้างความเสมอภาค ยุติธรรม ขวัญกำลังใจและความภาคภูมิใจต่อองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการศึกษาที่ได้ตามสรุปผลการวิจัย ดังได้กล่าวมาสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความเป็นองค์กรสมัยใหม่ทั้งในภาพรวมและรายประเภทองค์กร คือ องค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรสมรรถนะสูง องค์กรอัจฉริยะ และ องค์กรแห่งความเป็นเลิศ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นองค์กรที่ตระหนักถึงความสำคัญของการคิดและการทำงานอย่างเป็นระบบเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์องค์กร การแสวงหาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และการเชื่อมต่อการเรียนรู้จากผู้เป็นเลิศเข้ากับการดำเนินการกิจขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ กัญจน์ภัทร์ ศุภะกุลสวัสดิ์ (2565: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำกับการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ ผลการศึกษาพบว่า องค์กรสมัยใหม่ที่จะอยู่รอดและประสบผลสำเร็จได้ในสภาวะแวดล้อมที่มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง จะต้องเป็นองค์กรที่เข้มแข็งและมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กล่าวคือ องค์กรที่บุคลากรสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างผลงานได้ตามความปรารถนา อีกทั้งเป็นแหล่งสร้างความคิดทางปัญญาการที่จะสร้างให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น ต้องเริ่มจากการสร้างให้บุคลากรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ มีรูปแบบและกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ มีการทำงานเป็นทีม มีการสร้างวิสัยทัศน์และกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และควรยึดหลักว่า ภาวะผู้นำไม่ใช่เรื่องของผู้ที่ตำแหน่งเป็นผู้บริหาร แต่เป็นภาวะที่ทุกคนในองค์กรต้องมี

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นองค์กรที่มียุทธศาสตร์ในการบริหารงานที่ดี สามารถแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยมีบุคลากรที่มีขีดความสามารถเหมาะสมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ เสน่ห์ จัยโต (2558: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวแบบการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรสมรรถนะสูง ผลการศึกษาพบว่า ผลการพัฒนาตัวแบบการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรสมรรถนะสูง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 3 ปัจจัย ประกอบด้วย กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคนิคการบริหารการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยแห่งความสำเร็จการบริหารการเปลี่ยนแปลง การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การเป็นองค์กรทริปเปิ้ลเอช (Triple H Organization) ที่ประกอบด้วย 3 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะที่ 1: การบริหารยุทธศาสตร์สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (สมองดีเยี่ยม) สมรรถนะที่ 2: การบริหารองค์กรสมัยใหม่ (เครื่องมือครบ) สมรรถนะที่ 3: การบริหารทุนมนุษย์ (ใจเกินร้อย) ผลการถ่ายทอดตัวแบบการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรสมรรถนะสูง พบว่า องค์กรบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี เทศบาลตำบลธัญบุรี และองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้หลัง

การฝึกอบรมถ่ายทอดตัวแบบการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรสมรรถนะสูงทั้ง 3 ตัวแบบ ได้แก่ ตัวแบบการบริหารยุทธศาสตร์สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ตัวแบบการบริหารองค์กรสมัยใหม่ และตัวแบบการบริหารทุนมนุษย์ อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมมิติใหม่ทริบเปิ้ลไฟฟ์โมเดล (New Dimension Training by Triple Five Model) อยู่ในระดับมาก

1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความเป็นองค์กรอัจฉริยะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้บุคลากรนำความคิดสร้างสรรค์ของตัวเองไปประยุกต์ใช้กับการทำงาน การพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม และการเน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนา สามารถสร้างองค์ความรู้ที่สามารถที่จะหาเหตุผลเพื่อพัฒนาการใช้ความรู้ความเข้าใจเหล่านั้นด้วยความเฉลียวฉลาดหรือภูมิปัญญา เป็นองค์กรที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือสร้างนวัตกรรมโดยกระบวนการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ สอดคล้องกับ พัชรวดี ศรีบุญเรือง และคณะ (2563: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะของวิสาหกิจชุมชนเกษตรรุ่นใหม่ พบว่า ปัญหาที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะของวิสาหกิจชุมชนเกษตรรุ่นใหม่ คือ ปัญหาเรื่องความรู้ รองลงมาคือเรื่องเทคโนโลยี ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรมีหน่วยงานภาครัฐและ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดสิ่งสนับสนุนความรู้และเทคโนโลยีให้แก่วิสาหกิจชุมชนเกษตรรุ่นใหม่ เพื่อให้มีการสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และเกิดการรวมกลุ่มที่มีความสามารถ ในการแข่งขันได้ในอนาคต จึงสรุปได้ว่า องค์กรอัจฉริยะเป็นองค์กรที่มีความรู้ความเข้าใจ ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือสร้างนวัตกรรมโดยกระบวนการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ และนำไปใช้ในทางปฏิบัติทำให้การทำสิ่งต่างๆ ดีขึ้นกว่าเดิม

1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นองค์กรที่มีเทคนิคการบริหารสมัยใหม่ มีความใกล้ชิดกับประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ มีโครงสร้างการบริหารงานที่เรียบง่าย กระทัดรัด สามารถกำหนดนโยบายและวิธีการในการจัดบริการสาธารณะในพื้นที่ได้อย่างอิสระ มีการนำระบบบริการที่เดียวเบ็ดเสร็จมาใช้ (One Stop Service) สอดคล้องกับ สุปัญญา สุนทรนนท์ (2565: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รางวัลการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโพสะ จังหวัดอ่างทอง พบว่า 1) ปัจจัยความสำเร็จด้านการบริหารจัดการ 5 ประการ ได้แก่ (1) การมีนโยบายที่ชัดเจนและเข้มงวดในการตรวจสอบให้มีการทำงานอย่างโปร่งใส (2) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างมีอาชีพและฝึกวินัยการทำงาน (3) ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำสูงโดยเน้นการทำงานในเชิงรุก (4) มีกลยุทธ์ในการชักจูงให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และ (5) การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน 2) ปัจจัยความสำเร็จด้านนวัตกรรม พบว่ามีปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลที่ปฏิบัติให้เห็นเป็นตัวอย่าง (2) ผลสัมฤทธิ์ที่เห็นชัดเจนจากการเข้าร่วมโครงการนวัตกรรมของประชาชน (3) ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของผู้ปฏิบัติงานและ (4) วัฒนธรรมท้องถิ่นที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) แนวทางในการพัฒนาต่อยอดมี 2 แนวทาง ได้แก่ (1) การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดให้เป็นนโยบายที่ชัดเจนและ (2) การเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคีเครือข่ายโดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้เข้าถึงสาธารณชนมากขึ้น

2. ปัจจัยในการบริหารที่มีผลต่อการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร สมรรถนะขององค์กร การมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องและสภาวะการณ์ทางการเมืองและสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยสภาวะการณ์ทางการเมืองและสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย

สูงสุด รองลงมาได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร สมรรถนะขององค์กร ขณะที่ระดับการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ปัจจัยพื้นฐานในการบริหารอันได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยพื้นฐานหรือสมรรถนะขององค์กร การมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงมีความจำเป็นในการบริหารองค์กร เช่นเดียวกับองค์กรต่างๆ ไป และเนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสถานะการเป็นองค์กรทางการเมือง ปัจจัยสภาวะการณ์ทางการเมืองและสภาพแวดล้อมจึงมีความจำเป็นและส่งผลต่อการบริหารองค์กรด้วย สอดคล้องกับ นิพนธ์ ทาบุญ (2560: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในการทำงานต่างก็มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี คือ 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ 2) ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่การปฏิบัติงานอย่างแท้จริง 3) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมริเริ่มกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการติดตามและประเมินผลโครงการดังกล่าวอย่างใกล้ชิด 4) ควรมีกลไกในการส่งเสริมการทำงานร่วมกันที่เป็นระบบ 5) ผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำสูง 6) บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบมีการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ให้กันภายในระหว่างบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 7) การมีความเพียงพอของงบประมาณ

3. แนวทางในการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด นครราชสีมา การพัฒนาความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ผู้บริหารท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถในการบริหารขององค์กร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสมรรถนะเต็มมุ่งเน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์ ความสามารถด้านพัฒนาองค์กร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีเครื่องมือครบ โดยมุ่งเน้นเครื่องมือใหม่ในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ และเครื่องมือใหม่ดังกล่าวต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เครื่องมือใหม่ที่ต้องดำเนินการ คือ ต้องปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จากองค์การแบบระบบราชการสู่องค์การสมัยใหม่ สอดคล้องกับ ฉัตรชัย นาถ์พลอย (2563: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า การจัดองค์การและระบบการบริหารราชการภาครัฐแบบดั้งเดิม อาจไม่เพียงพอต่อการจัดระบบการบริหารงานภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะเป็นพลวัตมากขึ้นอีกต่อไป ความเข้าใจถึงองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพของระบบการบริหารภาครัฐในการตอบสนองต่อผลประโยชน์สาธารณะ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ อีกทั้งผู้นำควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นที่ตรงกับ

ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง การส่งเสริมการมีส่วนร่วมแบบบูรณาการร่วมกันทุกฝ่าย เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกันและก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมุ่งเน้นระบบคุณธรรม โปร่งใส มีหลักฐาน ตรวจสอบได้

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการวิจัยความเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา สามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่ก้าวสู่การเป็นองค์การสมัยใหม่ ทั้ง 4 ด้าน คือ ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ความเป็นองค์การสมรรถนะสูง ความเป็นองค์การอัจฉริยะ ความเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศ และได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมทั้งได้แนวทางในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่การเป็นองค์การสมัยใหม่

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากร ภาคเอกชน และประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น องค์ความรู้และเทคนิควิธีในการบริหารจัดการ ทำหน้าที่ผู้จัดการการเรียนรู้ การกระตุ้นให้บุคลากรมีความรู้ในงาน เต็มใจเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และท้องถิ่น ตลอดจนมีคุณธรรม จริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

1.2 การจัดให้มีการสำรวจ วิจัย และทดลอง เพื่อแสวงหาการปฏิบัติที่เป็นเลิศมาพัฒนาองค์กร อยู่เสมอ

1.3 ผู้บริหารท้องถิ่นมีการอบรมและเรียนรู้เทคนิคการบริหารสมัยใหม่ โดยนำนวัตกรรมรวมทั้งเครื่องมือสมัยใหม่ต่างๆ ที่เหมาะสมในการนำมาบริหารองค์การ การจัดให้มีการฝึกทักษะ วิธีการคิด วิเคราะห์ องค์ความรู้ในการทำงานอย่างเป็นระบบและสามารถนำมาแก้ปัญหาได้

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเจาะลึกปัจจัย และแนวทางในการพัฒนาความเป็นองค์การสมัยใหม่ในแต่ละลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่นในจังหวัดที่ตั้งอยู่ในสภาพภูมิศาสตร์ต่างกัน

2.3 ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารอื่นๆ ที่มีผลกระทบหรือส่งผลต่อการเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างพัฒนาสู่การเป็นองค์การสมัยใหม่ ที่สามารถรองรับสถานการณ์ในอนาคตได้

เอกสารอ้างอิง (References)

กัณฑ์ภูภัทร์ ศุภะกุลสวัสดิ์ (2565). ภาวะผู้นำกับการพัฒนาองค์การสมัยใหม่. *Journal of Modern Learning Development*. 7(8): 431-444. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/article/view/250392>. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.

- ฉัตรชัย นาถาพลอย. (2563). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารศิลปศาสตรราชชมงคลสุวรรณภูมิ*. 2(2): 461-470. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/art/article/view/246902/166755>. สืบค้นเมื่อ 9 พฤศจิกายน 2565.
- นิพนธ์ ทาบุราญ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารการบริหารปกครอง (Governance Journal)*. 6(2): 415-430. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/gjournal-ksu/article/view/109792/86214>. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.
- พัชรราตี ศรีบุญเรือง และคณะ. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะของวิสาหกิจชุมชน เกษตรรุ่นใหม่. *วารสารเกษตรพระจอมเกล้า*. 38(1): 34-41. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/agritechjournal/article/view/240986>. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.
- สรรพสิทธิ์ ยอดมาลี. (2562). การเป็นองค์การสมัยใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา วิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา. (2564). **ข้อมูลพื้นฐานของ อบท. จังหวัดนครราชสีมา**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.koratdla.go.th/public/list/data/index/menu/1682>. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.
- สุปัญญา สุนทรนนธ์. (2565). ปัจจัยความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัล ธรรมาภิบาล กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโพสะ จังหวัดอ่างทอง: ปัจจัยความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีธรรมาภิบาล. *วารสารมหาจุฬานาครทรรค์*. 9(5): 372-387. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMND/article/view/261272>. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.
- เสกสรรค์ สนวา และคณะ. (2561). คุณลักษณะของผู้นำองค์กรภาครัฐสมัยใหม่. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*. 20(2): ฉบับพิเศษ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jhssru/article/view/153435>. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2558). การพัฒนาตัวแบบการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรสมรรถนะสูง. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (e-JODIL)*. 5(1): 58-75. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://e-jodil.stou.ac.th/page/ShowPaPer.aspx?idindex=495>. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2559). **องค์การสมัยใหม่ สู่องค์กรสมรรถนะสูง**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- Bawornwattana, P. (2009). *Theory and Principles of Public Administration, the US Series of Material Processing Concept*. Theory and Public Administration Unit 4. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Junttarasorn, W. (1998). *Philosophy Public Administration*. 2nd Ed. Bangkok: Sahy Bolck and Karnpim.

- Senge, P.M. (1990). **The Fifth Discipline: The Art and Practce of the Learning Organization**. New York : Doubleday Currency.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Ed. New York: Harper and Row Publications.

**การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2562)
Assessment of Master of Education in
Educational Administration (Curriculum Revised in 2019)**

พิมผกา ธรรมสิทธิ¹ หยกแก้ว กมลวรเดช² วจี ปัญญาใส³ และชัชภูมิ สีชมภู⁴
Phimphaka Thammasit, Yokkaew Kamolvoradet,
Vajee Panyasai and Chatphum Sichomphoo

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินหลักสูตรหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พุทธศักราช 2562) โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 67 คน ผู้บังคับบัญชาของมหาบัณฑิต จำนวน 32 คน อาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน จำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมการประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2562) ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบริบท ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิตและด้านปัจจัยนำเข้า ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมีดังนี้ ให้มีเอกสารวิชาการ ตำราเพิ่มเติมในแต่ละวิชา มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 และเพิ่มระยะเวลาของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาให้มากขึ้น

คำสำคัญ (Keywords): การประเมินหลักสูตร; หลักสูตรปรับปรุง; การบริหารการศึกษา

Abstract

The objectives of this research were to assess a curriculum and to suggest an improvement for the Master of Education in Education Administration (curriculum revised in the year 2019). The population used in the research, consisted of 67 graduated students, 32 supervisors of the Master's degree, and 11 program instructors and instructors. Research

Received: 2022-12-24 Revised: 2022-12-31 Accepted: 2023-01-01

¹ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ Uttaradit Rajabhat University. E-mail: phimphakathamassit@gmail.com

² สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ Uttaradit Rajabhat University. E-mail: yokkaew.kamon@gmail.com

³ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ Uttaradit Rajabhat University. E-mail: Kroo.vajee@gmail.com

⁴ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ Uttaradit Rajabhat University. E-mail: chat.chomphoo@gmail.com

instrument was questionnaires. The statistical tools used for data analysis, included the average, standard deviation and content analysis.

The results of the research showed that in the overall assessment of the Master of Education in Educational Administration (curriculum revised in 2019), all 4 aspects were at the highest level. In descending order, they were the context, input, process and productivity. The recommendations are as follows: provision of academic documents, and textbooks for each subject. Extracurricular activities for the 21st school administrators' skills and time-length increase of professional trainings.

Keywords: curriculum assessment; curriculum improvement; educational Administration

บทนำ (Introduction)

การจัดการศึกษาของประเทศไทยเป็นการจัดการศึกษาโดยยึดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 (แก้ไขเพิ่มเติม) ฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2545 อีกทั้งเป็น การจัดการศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2560 ถึง พุทธศักราช 2579 ตลอดจนเป็นการจัดการศึกษาที่กำหนดวิสัยทัศน์ให้คนไทยทุกคนได้รับการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิต อย่างมีคุณภาพ ดำรงชีวิตอย่างเป็นสุข สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 ดังนั้น การจัดการศึกษาเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ดังกล่าวจึงต้องมีปัจจัยในหลาย ๆ ด้านที่จะเป็นระบบและกลไกในการผลักดันให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และเป้าหมาย แต่ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาสถานะการศึกษาของไทย พบว่า จำนวนสถานศึกษาและผู้เรียนมีแนวโน้มลดลงทุกปี ผลการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ของนักเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานอยู่ในระดับต่ำงบประมาณรายจ่ายด้านการศึกษาต่อ GDP มีแนวโน้มลดลงส่งผลต่อการพัฒนาการศึกษาของประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2565: 5)

จากปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดจนการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายตามแผนการศึกษาแห่งชาติดังกล่าว ปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อการบรรลุตามวิสัยทัศน์ เป้าหมายตลอดจนการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การปฏิรูปการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเพราะเป็นการจัดการศึกษาในระดับปริญญาโทที่เน้นการพัฒนาบุคคลต่อเนื่องจากการจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นการนำความรู้พื้นฐานไปใช้ในขณะที่ยังบัณฑิตศึกษาเป็นการจัดการศึกษามุ่งสู่การคิดค้น แสวงหาและนำความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านไปใช้อย่างลุ่มลึก พัฒนางานให้สมบูรณ์ สามารถแก้ไขปัญหาได้หลายด้าน ซึ่งการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีคุณภาพมีปัจจัยที่จะบ่งชี้อยู่ 4 ประการ คือ ด้านหลักสูตร ระบบการเรียนการสอน อาจารย์ นักศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตจะดีนั้นขึ้นอยู่กับการบริหารงานบัณฑิตศึกษาในด้านการบริหารหลักสูตรห้องสมุด สารสนเทศ เทคโนโลยีและสื่อที่ทันสมัย งบประมาณที่เพียงพอ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูงตามสาขา การประสานและความร่วมมือระหว่างสถาบันที่มีลักษณะคล้ายกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ มีการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาหลายหลักสูตรทั้งในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกซึ่งหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พุทธศักราช 2562) เป็นหลักสูตรหนึ่งที่เปิดจากการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา รับผิดชอบโดยคณะครุศาสตร์ โดยดำเนินการตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พุทธศักราช 2558 มีการพัฒนาหลักสูตรมุ่งให้ความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนการศึกษา

ระดับอุดมศึกษาของชาติปรัชญาของการอุดมศึกษา ปรัชญาของสถาบันอุดมศึกษาและมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพที่เป็นสากล เน้นการพัฒนานักวิชาการและนักวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถระดับสูงในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยกระบวนการวิจัยเพื่อให้สามารถบุกเบิก แสวงหาความรู้ใหม่ได้อย่างมีอิสระ รวมทั้งมีความสามารถในการสร้างสรรค์ จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ เชื่อมโยงและบูรณาการศาสตร์ที่ตนเชี่ยวชาญกับศาสตร์อื่น ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง มีคุณธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ ทั้งนี้ในระดับปริญญาโทมุ่งให้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการสร้างและประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางานและสังคมโดยเปิดจากการเรียนการสอนตั้งแต่ปีการศึกษา 2562 ถึง พ.ศ. 2565 มีนักศึกษาร้อยละ 90 สำเร็จการศึกษาในระยะ 2 ปีการศึกษา และกำลังจะเปิดเรียนในปีการศึกษา 2566 ซึ่งเป็นปีสุดท้ายของการนำหลักสูตรไปใช้ ดังนั้นคณะกรรมการประจำหลักสูตรได้คำนึงถึงหลักสูตรที่เหมาะสม มีคุณภาพและทันสมัยจึงดำเนินการประเมินหลักสูตร ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พุทธศักราช 2562) ก่อนที่จะดำเนินการพัฒนาหลักสูตรในรอบต่อไปโดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model ซึ่งถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการนิยมนอกจากแนวคิดของแดเนียล สตัฟเฟิลบีม (Daniel Stufflebeam) (สมทรง สุภาพ, 2565: 1) โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ประเมินผลของการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในการเลือกแนวทางต่างๆ 4 ด้านคือ การประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลผลิต (Product Evaluation) ดังนั้น ผลจากการประเมินหลักสูตรโดยรูปแบบการประเมิน CIPP Model จึงมีความเป็นระบบและให้ข้อมูลหลากหลายและเพียงพอที่จะช่วยให้ผู้ประเมินหลักสูตรมีข้อมูลเนื่องจากในศตวรรษที่ 21 การเรียนการสอน หลักสูตรที่มีความซับซ้อนมากขึ้น จึงต้องมีข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจในการพัฒนาหลักสูตรไม่ว่าจะเป็นเพื่อการตัดสินใจเพื่อการวางแผนที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่จะนำไปใช้ในการกำหนดปรัชญา วัตถุประสงค์และโครงสร้างของหลักสูตร การตัดสินใจเพื่อกำหนดเนื้อหาของหลักสูตร วัสดุ สื่อการเรียนการสอน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกหลักสูตรโดยใช้ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า การตัดสินใจเพื่อการบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์และการวัดและประเมินผลโดยใช้ผลการประเมินด้านกระบวนการและการตัดสินใจในการกำหนดคุณลักษณะของนักศึกษาโดยใช้ผลการประเมินด้านผลผลิต ดังนั้นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักสูตรใด ๆ จะต้องมีการประเมินมาสนับสนุน (มารุต พัฒนา, 2561: 199)

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

เพื่อประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พุทธศักราช 2562) ได้แก่ ด้านบริบท (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product)

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาเป็นการประเมินหลักสูตรโดยใช้รูปแบบการประเมินของแดเนียล สตัฟเฟิลบีม (Daniel Stufflebeam) เรียกโดยทั่วไปว่า “ซีบีเอ็มเดล” (CIPP Model) ย่อมาจากตัวอักษรตัวแรกจากคำศัพท์ต่าง ๆ ได้แก่ Context (บริบท) Input (ปัจจัยนำเข้า) Process (กระบวนการ) และ Product

(ผลผลิต) ซึ่งเป็นการประเมินที่ละด้านตามลำดับจากการประเมินบริบท การประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการและการประเมินผลผลิต ผลที่ได้จากการประเมินในแต่ละด้านจะนำไปสู่การตัดสินใจดำเนินการพัฒนาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุงพุทธศักราช 2567 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตรต่อไป

1.2 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ นักศึกษา รหัส 62-64 ที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 67 คน ผู้ใช้บัณฑิตซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 32 คนและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน จำนวน 11 คน รวม 110 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาหน่วยงานทางการศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่จังหวัดน่าน แพร่ อุดรดิตร สุโขทัยและพิษณุโลก

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เป็นการศึกษาในระหว่างเดือนสิงหาคม-ธันวาคม 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายมี 3 ฉบับ ดังนี้

2.1 เครื่องมือการวิจัย ฉบับที่ 1 สำหรับใช้เก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ได้แก่ อายุปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พุทธศักราช 2562) ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (likert)

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตรในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

2.2 เครื่องมือการวิจัย ฉบับที่ 2 สำหรับใช้เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิตซึ่งเป็นผู้บริหารโรงเรียนหรือผู้บังคับบัญชาของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิตหรือผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต ได้แก่ อายุและระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบและด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (likert)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะของมหาบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

2.3 เครื่องมือการวิจัย ฉบับที่ 3 สำหรับใช้เก็บข้อมูลจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตร แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตร ได้แก่ อายุปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พุทธศักราช 2562) ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (likert)

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตรในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล มีการดำเนินการใน 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ดำเนินการระหว่าง 27 ตุลาคม-18 ธันวาคม 2565 ผู้วิจัยสร้าง Link และ QR code ของแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับพร้อมหนังสือจัดส่งให้แก่กลุ่มเป้าหมายทั้ง 3 กลุ่มแล้วส่งเข้าในกลุ่ม Line ของนักศึกษาและอาจารย์ในระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 2 ดำเนินการในวันที่ 19-22 ธันวาคม 2565 โดยใช้แบบสอบถามเก็บในระหว่างที่นักศึกษามาขอรับพระราชทานปริญญาบัตรที่สำราญทุ่งกะโล่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 ถึง 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 ถึง 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 ถึง 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 ถึง 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินหลักสูตรในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ลำดับ
ด้านบริบท	4.67	0.47	มากที่สุด	1
ด้านปัจจัยนำเข้า	4.59	0.54	มากที่สุด	4
ด้านกระบวนการ	4.65	0.48	มากที่สุด	2
ด้านผลผลิต	4.60	0.50	มากที่สุด	3
ภาพรวม	4.62	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พุทธศักราช 2562) โดยใช้รูปแบบการประเมินที่แบ่งมิติการประเมินออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตพบว่า ภาพรวมการประเมินทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านบริบท ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิตและด้านปัจจัยนำเข้าตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินหลักสูตรด้านบริบท

ด้านบริบท	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ	ลำดับ
1. ความเหมาะสมด้านปรัชญาของหลักสูตร	4.71	0.45	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมด้านวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	4.63	0.48	มากที่สุด	3
3. ความเหมาะสมด้านโครงสร้างของหลักสูตร	4.67	0.47	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.67	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินหลักสูตรด้านบริบท พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปรัชญาของหลักสูตร โครงสร้างของหลักสูตรและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยนำเข้า

ด้านปัจจัยนำเข้า	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ	ลำดับ
1. ความเหมาะสมด้านเนื้อหาของหลักสูตร	4.62	0.48	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมด้านวัสดุและสื่อการเรียนการสอน	4.50	0.58	มากที่สุด	3
3. ความเหมาะสมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.51	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.59	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเหมาะสมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความเหมาะสมด้านเนื้อหาของหลักสูตรและความเหมาะสมด้านวัสดุและสื่อการเรียนการสอน ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงผลการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ	ลำดับ
1. การบริหารจัดการหลักสูตร	4.61	0.51	มากที่สุด	4
2. การจัดการเรียนการสอน	4.68	0.47	มากที่สุด	1
3. การให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์	4.67	0.47	มากที่สุด	2
4. การวัดและประเมินผล	4.63	0.48	มากที่สุด	3
ภาพรวม	4.65	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 แสดงผลการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ การวัดและประเมินผลและการบริหารจัดการหลักสูตร ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิต

ด้านผลผลิต	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ	ลำดับ
1. คุณธรรมจริยธรรม	4.68	0.46	มากที่สุด	1
2. ความรู้	4.61	0.49	มากที่สุด	3
3. ทักษะทางปัญญา	4.58	0.50	มากที่สุด	4
4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.62	0.52	มากที่สุด	2
5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.53	0.53	มากที่สุด	5
ภาพรวม	4.60	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิต พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ คุณธรรมจริยธรรม ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ความรู้ ทักษะทางปัญญาและทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยมีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ภาพรวมของการประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พุทธศักราช 2562) ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านบริบทมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งประกอบด้วยปรัชญาของหลักสูตร วัตถุประสงค์ของหลักสูตรและโครงสร้างของหลักสูตร ทั้งนี้เป็นเพราะในการพัฒนาหลักสูตรดังกล่าว คณะกรรมการประจำหลักสูตรได้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของหลักสูตร เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการนำไปพิจารณาจัดทำหลักสูตรหรือกำหนดองค์ประกอบของหลักสูตร ซึ่งได้แก่ ปรัชญาของหลักสูตร วัตถุประสงค์ของหลักสูตร เนื้อหาสาระ แนวการจัดการเรียนการสอนและวิธีการวัดและประเมินผล เพื่อให้ได้หลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา มีความสอดคล้องกับยุคสมัยและบริบทของสังคมอันจะส่งผลให้นักศึกษามีคุณลักษณะ คุณสมบัติตามที่คาดหวังไว้ (สิทธิพล อาจอินทร์, 2563: 147) สอดคล้องกับงานวิจัยของนิพนธ์ วรรณเวช และคณะ (2564: 242-243) พบว่า ผลการประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุงพุทธศักราช 2559 คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านบริบทและด้านผลผลิต

2. จากผลการประเมินด้านบริบทของหลักสูตร พบว่า ปรัชญาของหลักสูตรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งปรัชญาของหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาเป็นหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านการบริหารการศึกษา มีคุณธรรมความซื่อสัตย์และมีความเป็นผู้นำ ด้านการสร้างหรือพัฒนานวัตกรรมทางการบริหารการศึกษาโดยเน้นกระบวนการวิจัย เพื่อนำมาใช้ในการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก จากปรัชญาของหลักสูตร พบว่า สอดคล้องกับปรัชญาการศึกษา เช่น ผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการบริหารการศึกษา สอดคล้องกับปรัชญาสารัตถนิยมที่มุ่งถ่ายทอด

ความรู้ ความเชื่อ ทักษะและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ เป็นผู้บริหารที่มีคุณธรรมความซื่อสัตย์ มีความเป็นผู้นำสอดคล้องกับปรัชญานิรันดร์นิยมที่มีจุดมุ่งหมายให้นักศึกษารู้จักและทำความเข้าใจกับตนเองมากที่สุดโดยเฉพาะสติปัญญาและเหตุผล เป็นต้น ดังนั้นปรัชญาของหลักสูตรจึงเป็นหลักสูตรที่สอดคล้องกับปรัชญาการศึกษาไม่ว่าจะเป็นปรัชญาพัฒนาการนิยม ปรัชญาปฏิรูปนิยมและปรัชญาอัตถิภาวนิยม (สิทธิพล อาจอินทร์, 2563: 106-116)

3. ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ความเหมาะสมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งได้แก่ มีอาคารและห้องเรียนที่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา ห้องเรียนมีบรรยากาศและสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอนและมีห้องสำหรับทำงานของนักศึกษาที่พร้อมใช้ได้ตลอดเวลา ทั้งนี้เป็นเพราะในการบริหารจัดการหลักสูตรให้สามารถจัดการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น หลักสูตรร่วมมือกับบัณฑิตวิทยาลัยในการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดห้องเรียนที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดกิจกรรมและพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน มีการจัดระบบเครือข่ายการเรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายการเรียนรู้เป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนการสอนและมีความพร้อมในด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับสปีฟงซ์ ปราบใหญ่ และคณะ (2562: 5324-5325) ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาในศตวรรษที่ 21 พบว่า มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสนับสนุนให้มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เช่น โซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชัน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอนกับนักศึกษาและสร้างระบบการจัดการทรัพยากรการเรียนรู้ที่เหมาะสมเข้าถึงการเรียนรู้ได้ทุกเวลาและทุกสถานที่

4. ด้านกระบวนการ พบว่า ด้านการจัดการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งได้แก่ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและความสามารถของนักศึกษาและมีการจัดการเรียนการสอนโดยประยุกต์เนื้อหาให้สอดคล้องกับสภาพการในปัจจุบัน ทั้งนี้เป็นเพราะการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาในหลักสูตรนั้น อาจารย์ผู้สอนให้ความสำคัญกับนักศึกษา เช่นการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนร่วมกับอาจารย์กิจกรรมการเรียนการสอนมีการกระตุ้นความสนใจของนักศึกษา สื่อการเรียนการสอนที่นำมาใช้มีความเหมาะสมและนักศึกษามีส่วนร่วมในการสรุปแนวคิดสำคัญของวิชานั้น ๆ เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนแต่ละวิชา สอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูสุตธัตถโนภาส (2561: 157-158) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษาตามมาตรฐานอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พบว่า ด้านการเรียนการสอนเน้นการปฏิบัติ มีการเรียนทั้งในและนอกห้องเรียน มีการเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาจารย์ใช้กระบวนการเรียนรู้ที่ให้นักศึกษาได้เรียนรู้และเข้าใจองค์ความรู้ใหม่ ๆ สอนน้อยให้รู้มาก สอนให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

5. ด้านผลผลิตประกอบด้วยคุณลักษณะของนักศึกษา 5 ประการ ได้แก่ คุณธรรมจริยธรรม ความรู้ ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า คุณธรรมจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งได้แก่ มีการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ มีจิตสำนึกและตระหนักในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีวินัย ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่นเคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการแสดงออกถึงการมีจิตสาธารณะ และแสดงตนเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในการครองตน ครองคน และครองงาน ทั้งนี้เป็นเพราะคุณธรรมจริยธรรม

นับว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญของคนทุกคนและทุกวิชาชีพ หากบุคคลใดหรือวิชาชีพใดไม่มีคุณธรรมจริยธรรมเป็นหลักยึดเบื้องต้นแล้วก็ยากที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จแห่งตนและแห่งวิชาชีพนั้น ๆ ที่ยิ่งกว่านั้น คือ การขาดคุณธรรมจริยธรรมทั้งในส่วนบุคคลและในวิชาชีพอาจมีผลร้ายต่อตนเองสังคมและวงการวิชาชีพอีกด้วย คุณธรรมจริยธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญในสังคมที่จะนำความสุขสงบ และความเจริญก้าวหน้ามาสู่สังคมนั้น ๆ เพราะเมื่อคนไทยในสังคมมีคุณธรรมจริยธรรมแล้วจิตใจก็ย่อมสูงส่ง มีความสะอาดและสว่างในจิตใจจะทำการงานใดก็ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนไม่ก่อให้เกิดทุกข์แก่ตนเองและผู้อื่นเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีประโยชน์และสร้างสรรค์คุณงามความดีอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมประเทศชาติสืบไป (พระมหาอนันต์ องค์กรสิริ, 2561: 82) สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พุทธศักราช 2558 ที่กำหนดคุณภาพของบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึกและรับผิดชอบต่อโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรมในฐานะพลเมืองและพลโลก (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560: 11)

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พุทธศักราช 2567 โดยการประเมินบริบทจะนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับการกำหนดปรัชญา วัตถุประสงค์และโครงสร้างของหลักสูตร ตลอดจนความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความสอดคล้องกับนโยบายและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การประเมินปัจจัยนำเข้าเป็นการประเมินสิ่งที่เอื้อต่อการนำหลักสูตรไปใช้ให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นด้านอาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น การประเมินกระบวนการจะนำผลไปใช้ในการบริหารจัดการหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน เป็นต้น เพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนาให้การดำเนินการใช้หลักสูตรให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและการประเมินผลผลิตเน้นคุณภาพของนักศึกษาตามที่กำหนดไว้ในผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้ในเล่มหลักสูตร ดังนั้น การประเมินหลักสูตรในครั้งนี้จึงเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรทุกฝ่ายว่า หลักสูตรที่นำมาใช้นี้มีจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้หลักสูตรสอดคล้องกับบริบทในปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวม การประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยนำเข้าอยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น คณะกรรมการประจำหลักสูตรควรวิเคราะห์เนื้อหาของหลักสูตรต้องมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรโดยพิจารณาว่าเนื้อหาอะไรที่ทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและเนื้อหาดังกล่าวต้องมีความถูกต้องทันสมัย (Validity) มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ (Signification) มีความน่าสนใจ (Interest) เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ (learnability) และเป็นสิ่งที่มีประโยชน์แก่นักศึกษา (Usefulness) อีกทั้งวัสดุและสื่อการเรียนการสอนต้องมีหนังสือ เอกสารตำราและวารสารทางวิชาการที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันอีกทั้งมีจำนวนที่เพียงพอในการให้บริการแก่นักศึกษา และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีห้องเรียนสำหรับทำงานให้บริการแก่

นักศึกษาโดยเป็นห้องที่แยกต่างหากจากห้องเรียนปกติเพื่อสะดวกในการศึกษาค้นคว้าและทำงานที่ได้รับมอบหมายทั้งงานกลุ่มและงานรายบุคคล

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย พบว่า ด้านกระบวนการมีประเด็น การบริหารจัดการหลักสูตรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดดังนั้นควรวิจัยเรื่องการบริหารหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง (References)

- นิพนธ์ วรรณเวช และคณะ. (2564). การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พุทธศักราช 2559 คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*. 4(2): 242-253.
- พระครูสุตตันตนาภ. (2561). รูปแบบการพัฒนาการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามมาตรฐานอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. *วิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีสาขาศาสนาพุทธบริหารการศึกษา*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหานันต์ องค์กรศิริ. (2561/พฤษภาคม-สิงหาคม). คุณธรรมจริยธรรมกับการพัฒนาผู้เรียนในยุคไทยแลนด์ 4.0. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*. 2(2): 81-90
- มารุต พัฒนา. (2561). การประเมินหลักสูตรเพื่อการเรียนรู้และพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- สมทรง สุภาพ. (2565/มกราคม-เมษายน). รูปแบบเพื่อประเมินหลักสูตรในศตวรรษที่ 21 ซึ่งพัฒนาจากรูปแบบการประเมิน CIPP Model. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. 33(1): 1-14.
- สิทธิพล อาจอินทร์. (2563). การพัฒนาหลักสูตร. พิมพ์ครั้งที่ 5. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สืบพงษ์ ปราบใหญ่ และคณะ. (2562/ธันวาคม). แนวทางการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในศตวรรษที่ 21. *วารสารมหาจุฬานาครทรรค์*. 6(10): 5324-5343.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2560). *เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2558*. กรุงเทพฯ: วงศ์สว่างพับลิชชิง แอนด์พรินติ้ง.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2565). *ทิศทางและแนวโน้มการจัดการศึกษาในยุคโควิด-19*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่
ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา**
**Developing Effectiveness Strategies upon New Public Management
at the sub-district municipalities in Nakhon Ratchasima Province**

พัฒนศิลป์ สำเร็จรัมย์¹
Patsin Samroengram

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา และ 3) เพื่อประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสม กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ คือ บุคลากรผู้ซึ่งมีบทบาทในการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 351 คน และกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 38 คน เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณคือ แบบสอบถาม และเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ คือการประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์สาระ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการพัฒนองค์กร ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และ ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ตามลำดับ

2. ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา คือ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนากระบวนการภายใน ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนองค์กร ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร

3. ผลการประเมินยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีความเหมาะสมโดยเรียงลำดับความสำคัญคือ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ

คำสำคัญ (Keywords) : ยุทธศาสตร์การพัฒนา; ประสิทธิภาพขององค์กร; การจัดการภาครัฐแนวใหม่

Received: 2022-10-28 Revised: 2023-01-04 Accepted: 2023-01-04

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา Assistant Professor
Dr. Dean of the Faculty of Public Administration, Nakonrathasima College. E-mail: patsin.nmc@gmail.com

Abstract

This purposed of this research were: 1) to study the level of effectiveness of the new public management of at the sub-district municipalities in Nakhon Ratchasima province; 2) to create a strategy for developing the effectiveness of the new public management at the sub-district municipalities in Nakhon Ratchasima province; and 3) to evaluate the development of the effectiveness of the new public management of at the sub-district municipalities in Nakhon Ratchasima province. It was a mixed research, the sample group of quantitative research was the 400 people and the sample group of qualitative research was the 38 people. The research instrument of quantitative research was the questionnaire and the research instrument of qualitative research was Focus Group. The quantitative data analysis statistics were the frequency percentage mean standard deviation and the qualitative data analysis by the content analysis method.

The results of the research were found as below.

1. The effectiveness of the new public management approach at the sub-district municipalities in Nakhon Ratchasima province overall was at a high level. The mean was sorted from highest to lowest as follows: internal process, organizational development, operational results, capability in satisfactory creations, as well as resource procurement and allocations.

2. The strategies for developing the effectiveness of the new public management at the sub-district municipalities in Nakhon Ratchasima province were proposed for is the internal process, organization development, improvement of the operational outcomes, capabilities in satisfactory creations, as well as resource procurement and allocations.

3. The results of the evaluation of strategies to for developing the effectiveness of the new public management approach at the sub-district municipalities in Nakhon Ratchasima province were appropriate and ranked in order of importance: resource procurement and allocations, capabilities in satisfactory creations, and improvement of the operational outcomes.

Keywords: development strategy; organization effectiveness; new public management

บทนำ (Introduction)

การบริหารราชการของไทย ได้เริ่มวางรากฐานในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ซึ่งพระองค์ ได้ทรงนำทฤษฎีของ แมกซ์ เวเบอร์ มาประยุกต์เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมไทย ทรงนำมาใช้ในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน โดยทรงเริ่มต้นด้วยการแยกเรื่องส่วนตัวของผู้บริหาร องค์กรออกจากตัวองค์กร ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความรู้สึกที่ไม่ถูกต้องของบุคคลทุกฝ่าย โดยครอบคลุมทั้งประชาชนและข้าราชการ โดยกำหนดให้เสนาบดีทุกคนต้องมาหาหรือซื้อราชการและสั่งการที่ สำนักงานกระทรวง ห้ามมิให้ข้าราชการสั่งงานที่บ้าน การจัดและกำหนดให้มีเวลาราชการ และระบบสาร

บรรณหนังสือ โดยจะต้องมีการบันทึกเลขหนังสือเข้าและหนังสือออก รวมทั้งกำหนดเป็นข้อบังคับให้การออกคำสั่งหรือการทำงานต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้เพราะพระองค์มีพระราชประสงค์ที่จะป้องกันไม่ให้นโยบายดีมีความเชื่อว่าตนเองคือองค์การ จนกระทั่งคิดต่อไปว่าการตัดสินใจและเหตุผลของตนเองคือการตัดสินใจและเหตุผลขององค์การ

การบริหารตามแนวทางของทฤษฎี Bureaucracy ส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการไทยในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเป็นอย่างมาก แต่ในระยะต่อมาเสนาบดีกระทรวงต่างๆ ได้ยึดเอาแนวทางการบริหารโดยการรวมศูนย์อำนาจ การตัดสินใจทั้งหมดไว้ที่ส่วนกลาง (Centralized Management) มาเป็นปทัสถานทางการบริหารราชการ (Norm) และเมื่อมีการเปลี่ยนระบอบการปกครองประเทศ ภายหลังจากการปฏิวัติ ในปี พ.ศ. 2475 พบว่าระบบราชการได้รวมศูนย์อำนาจการบริหารไว้ที่ส่วนกลางหรือที่ตัวเสนาบดีมากกว่าเดิม ผลจากการรวมศูนย์อำนาจทางการบริหาร กอปรกับการปกป้องตนเองจากการตรวจสอบและการขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในการบริหารจัดการกิจการสาธารณะของประเทศเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและภายหลังปี พ.ศ. 2475 ประเทศไทยได้เกิดช่องว่างทางสังคมระหว่างข้าราชการที่แปรเปลี่ยนเป็นเสมือนชนชั้นผู้ปกครองกับประชาชนซึ่งเปรียบเสมือนผู้อยู่ใต้การปกครองของข้าราชการ ในทางนิตินัยข้าราชการปกครองประชาชนโดยอาศัยประกาศหรือข้อบังคับต่างๆ ของกระทรวงเป็นเครื่องมือในการปกครองส่งผลให้ข้าราชการที่เป็นผู้บริหารระดับสูงไม่เพียงแต่มีอำนาจมากขึ้นแต่ยังเป็นศูนย์กลางอำนาจของระบบราชการ

ประเทศตะวันตกพัฒนาการเช่นนี้ได้เคยเกิดขึ้นในองค์กรต่างๆ ที่บริหารภายใต้ระบบ Bureaucracy เช่นเดียวกัน ต่อมาในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 แนวคิดการบริหารงานดั้งเดิมหรือตัวแบบประเพณีนิยมก็ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์จากนักวิชาการจำนวนหนึ่ง เช่น เฮอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (Herbert A. Simon) ถึงกับชี้ให้เห็นว่าหลักการบริหารต่างๆ เป็นเพียงสุภาษิต (Proverbs) ที่มีความขัดแย้งในตัวที่เกิดขึ้นจริงได้ยากในทางปฏิบัติ และยังได้ชี้ให้เห็นว่าเป็นการไม่สมเหตุผลผลที่เราจะทึกทักว่าการจัดการแบบลำดับขั้นจะเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวคือ การบริหารระบบราชการไม่ใช่เป็นวิธีการที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเสมอไป ประกอบกับการดำเนินงานของภาครัฐในช่วงเวลาก่อนหน้านั้นนอกจากจะไม่บรรลุผลเท่าที่ควรแล้ว ยังได้สร้างปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นตามมาอีกมากมาย เช่น ในสหรัฐอเมริกาและอังกฤษเป็นตัวอย่าง ซึ่ง ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter F. Drucker) สะท้อนให้เห็นว่า ไม่เคยปรากฏว่ามีรัฐบาลใดในประวัติศาสตร์ของสหรัฐที่จะมีรายจ่ายงบประมาณขาดดุลมากเท่ารัฐบาลประธานาธิบดี จอร์จ บุช เป็นรายจ่ายขาดดุลที่ทำให้เศรษฐกิจของสหรัฐตกต่ำในระยะสามปีแรกที่ประธานาธิบดี บุช ดำรงตำแหน่ง เป็นการขาดดุลงบประมาณมากที่สุดนับตั้งแต่ช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา เช่นเดียวกับนายกรัฐมนตรี นางมารกาเร็ต แทตเชอร์ ของอังกฤษที่เป็นการขาดดุลงบประมาณเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่พยายามจะตัดรายจ่ายภาครัฐบาลลงเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อฟื้นฟูสภาพเศรษฐกิจของประเทศ (Christopher Hood, 1991: pp.3-19)

สภาพปัญหาต่างๆ เหล่านี้ได้ทำให้ประชาชนเสื่อมศรัทธาต่อการบริหารงานของภาครัฐอย่างมาก ทำให้การบริหารภาครัฐในขณะนั้นมักได้รับการวิพากษ์วิจารณ์กันในด้านต่างๆ อยู่บ่อยครั้ง เช่น การมีขนาดใหญ่โต ไม่คล่องตัว มีขีดความสามารถในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ไม่รวดเร็ว ยิ่งกว่านั้นวิธีการบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิมที่ยึดการบังคับบัญชาตามลำดับขั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของยุคสมัยที่เต็มไปด้วยความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างฉับไวได้ ระบบบริหารราชการที่ไม่ยืดหยุ่น

การปฏิบัติงานโดยยึดแบบแผนตามขั้นตอนปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด มีขอบเขตงานที่แคบ รวมทั้งมีตัวแบบ การปฏิบัติการและวัฒนธรรมที่เน้นความต้องการภายในเป็นหลัก ทั้งหมดนี้ไม่เหมาะสมอย่างยิ่งในการรับมือ กับปัญหาซึ่งมักอยู่นอกเหนือขอบเขตการควบคุมของหน่วยงานภาครัฐ โดยในช่วงต้นทศวรรษที่ 1980 บรรดา ผู้นำทางการเมืองตระหนักถึงธรรมชาติความไม่ยั่งยืนของระบบการรวมอำนาจการให้บริการสาธารณะ ผู้นำทั้ง ในยุโรป เอเชีย และอเมริกาเหนือ เริ่มสำรวจแนวทางการใช้จ่ายงบประมาณที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพใน การจัดทำบริการสาธารณะ รวมทั้งเรื่องสวัสดิการสาธารณะ การขนส่ง สุขภาพ และอื่นๆ โดยที่ก่อนหน้านี้ก็ ต้องประสบกับความท้าทายทางการคลังอันเนื่องมาจากวิกฤติน้ำมันในช่วงปลายปี ค.ศ.1970 รวมทั้งเศรษฐกิจ โลกที่มีความผันผวนอย่างต่อเนื่องในขณะนั้นกลายเป็แรงกระตุ้นที่สำคัญทำให้นักวิชาการและนักปฏิบัติการ ต้องค้นหาแนวทางการบริหารภาครัฐใหม่ เพื่อรับมือกับสภาพการณ์ดังกล่าว ทั้งหมดจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ ผลักดันทำให้รัฐจำต้องดำเนินการปฏิรูประบบการบริหารจัดการใหม่ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ได้มีผู้ตั้งข้อสังเกตว่า การที่รัฐจะต้องมีการ ปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนบทบาทของตัวเองใหม่ มีเหตุผลสนับสนุนอย่างน้อย 3 ประการ คือ 1) มีการโจมตี ภาครัฐ 2) มีการเปลี่ยนแปลงในทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ (economic theory) และ 3) ผลกระทบของความ เปลี่ยนแปลงในกรณีของภาคเอกชน (private sector) เนื่องมาจากโลกาภิวัตน์ (globalization)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) มีการเริ่มต้นมาจากความ พยายามของนักวิชาการในการอธิบายถึงลักษณะหรือปรากฏการณ์เกี่ยวกับการปฏิรูปภาครัฐที่เกิดขึ้นในช่วง ทศวรรษ 1980 และต้นทศวรรษ 1990 ของบรรดากลุ่มประเทศ Westminster โดยเฉพาะ สหราชอาณาจักร แคนาดา ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ รวมถึงในระดับท้องถิ่นของสหรัฐอเมริกา ได้พยายามสร้างตัวแบบการ บริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือโปรแกรมการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพให้ ความสำคัญกับผลผลิต การลดขนาดองค์กรให้กะทัดรัดและกระจายอำนาจ รวมถึงการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนถึงการบริหารแบบเอกชน และการให้ความสำคัญต่อการบริการ ประชาชน (จุมพล หนิมพานิช, 2550: 118-120) กล่าวได้ว่าการเกิดขึ้นของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะได้อย่างครอบคลุม สะดวกและรวดเร็ว ยิ่งขึ้น ทั้งนี้โดยการนำเอาวิธีการหรือเทคนิคต่างๆ ที่ปฏิบัติกันอยู่ในภาคธุรกิจเอกชนเข้ามาปรับใช้ในภาครัฐกิจ ในปัจจุบันพบว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้กลายเป็นกระแสแนวคิดหลักที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อ การบริหารงานภาครัฐอย่างกว้างขวาง ซึ่งถือว่าเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ในการบริหารจัดการ ภาครัฐซึ่งมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลง หรือแตกต่างไปจากเดิมเป็นอย่างมาก

องค์การที่จะประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้น จะต้องมึหลักการบริหารและการ จัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยองค์การที่มีประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดประสิทธิผล องค์การที่มีประสิทธิผลย่อมก่อให้เกิดความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและบุคลากรใน องค์การ โดยประสิทธิผล (Effectiveness) สามารถพิจารณาได้ 2 ระดับ ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพระดับบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานแล้วประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะเชิง คุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมต้งาม ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของ หมู่คณะ 2) ประสิทธิภาพระดับองค์การ คือ เน้นผลงานขององค์การ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ (1) การ ผลิต (Production) การผลิตได้ผลผลิต ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ตรงกับความต้องการขององค์การ (2)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากรนำเข้า (Input) ใช้งบประมาณ (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า (3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ผลการดำเนินงานขององค์การนำมาซึ่งความสำเร็จ สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ (4) การปรับเปลี่ยนองค์การ มีกลไกในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ (Adaptiveness) (5) การพัฒนา (Development) องค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยความสามารถ (Capacity) ขององค์การให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2543: 15)

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตำบล ซึ่งเป็นองค์การประชาธิปไตยขั้นพื้นฐานและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับกลางในระบบบริหารราชการแผ่นดินส่วนท้องถิ่นของไทย ประกอบกับจังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ มีความหลากหลายทางกายภาพ จึงมีความน่าสนใจในการศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ผลของการศึกษาจะเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลและหน่วยงานอื่นที่สนใจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2548 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548) และการบูรณาการแนวคิดของนักวิชาการ มากำหนดเป็นตัวแปรด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบล จำแนกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (ธัญพล ชะอุ่ม, 2553: 25-35)

ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ประมวลจากแนวคิดของ Campbell (1977: pp.380-391) Cameron & Whetten (1983: pp.274-275) Bedeian & Zammuto (1991: pp.78-79) Hodge & Anthony (1991: pp.75-76) Jones (2002: pp.3-4) ประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ 1) การจัดหาทรัพยากร และ 2) การจัดสรรทรัพยากร

ด้านกระบวนการภายใน ประมวลจากแนวคิดของ Donnelly (2004: p.14) Jones (2002: pp.3-4) Kreitner & Kinicki (2006: pp.574-575) ประกอบด้วย 5 ปัจจัยคือ 1) การจัดทำแผนพัฒนา 2) การเงินการคลัง 3) บุคลากร 4) วัสดุอุปกรณ์ และ 5) สารสนเทศ

ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ประมวลจากแนวคิดของ Millett (1954: p.397) และ Verma (1986: pp.102-103) ประกอบด้วย 9 ปัจจัยคือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า 6) การเข้าถึงแหล่งบริการ 7) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก 8) ความสามารถของผู้รับบริการ และ 9) การยอมรับคุณภาพของการบริการ

ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ประมวลจากแนวคิดของ Campbell (1977: pp.380-391) Cameron & Whetten (1983: pp.274-275) Bedeian & Zammuto (1991: pp.78-79) Hodge & Anthony (1991: pp.75-76) Jones (2002: pp.3-4) ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ 1) ผลลัพธ์ตามพันธกิจ 2) คุณภาพการบริหาร และ 3) ประสิทธิภาพ

การพัฒนาองค์การ ประมวลจากแนวคิด Robbins (2003: p.231) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548: 76) ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ 1) การจัดระบบภายในองค์การ 2) การประเมินผลองค์กร และ 3) การนำองค์การ

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา จากผู้ซึ่งมีบทบาทในการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา แบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายการเมือง ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี และ 2) ฝ่ายข้าราชการประจำ ได้แก่ ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 2,890 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 351 คน

สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) คือ ผู้บริหารเทศบาลตำบล ได้แก่ นายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล ซึ่งเป็นหัวหน้าคณะผู้บริหารฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำ โดยมีอำนาจหน้าที่และรับผิดชอบการบริหารราชการของเทศบาลตำบลตามกฎหมาย ประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) จำนวน 18 คน

ประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ โดยผู้บริหารเทศบาลตำบลและนักวิชาการ จำนวน 20 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 289 แห่ง

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงเวลาในการศึกษารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย อยู่ระหว่างเดือน มิถุนายน 2564 3 วันที่ 31 มกราคม 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) เป็นการวิจัยที่ใช้วิธีวิทยาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกัน โดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ที่ปรับปรุงขึ้นจากการค้นคว้าเอกสารและรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 เครื่องมือเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา แบ่งออกเป็น จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ด้านกระบวนการภายใน ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ และด้านการพัฒนาองค์กร โดย ลักษณะของคำถามแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด ให้เลือกตอบในลักษณะประเมินค่า (Rating Scale) ที่มี 5 ระดับ โดย 5 คะแนน หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด และ 1 คะแนนหมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

2.2 เครื่องมือเชิงคุณภาพ คือ ประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อสร้างยุทธศาสตร์ การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา และการประเมิน ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ที่จะส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ สำหรับเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม ผู้ซึ่งมีบทบาทในการบริหาร การจัดการเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 351 คน

3.2 เชิงคุณภาพ การประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) คือ ผู้บริหารเทศบาลตำบล จำนวน 18 คน และการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ของยุทธศาสตร์ โดยผู้บริหารเทศบาลตำบลและนักวิชาการ จำนวน 20 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 เชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 เชิงคุณภาพ ประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) วิเคราะห์ข้อมูลโดยสรุปหลอมรวมประเด็น

4.3 เชิงคุณภาพ ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดย สรุปหลอมรวมประเด็น

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบล ใน จังหวัดนครราชสีมา มีผลการวิจัยพอสรุปได้ ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมาในภาพรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา	ระดับประสิทธิผล		แปลผล	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร	3.13	0.44	ปานกลาง	5
2. ด้านกระบวนการภายใน	3.77	0.52	มาก	1
3. ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ	3.41	0.73	ปานกลาง	4
4. ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ	3.67	0.59	มาก	3
5. ด้านการพัฒนางานองค์กร	3.75	0.48	มาก	2
รวม	3.55	0.61	มาก	

จากตาราง 1 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการพัฒนางานองค์กร ($\bar{X} = 3.75$) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.41$) และ ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ($\bar{X} = 3.13$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การจัดสรรทรัพยากรสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รองลงมา การจัดสรรทรัพยากรครอบคลุมพื้นที่ที่รับผิดชอบ และการร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อจัดหาทรัพยากร

1.2 ด้านกระบวนการภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การจัดทำบัญชีและรายงานการเงินด้านการบริหารงาน รองลงมา การจัดทำข้อตกลงเกี่ยวกับการรับเงิน เบิกจ่าย ฝากเงิน เก็บรักษาเงินในการบริหารงาน และการตรวจสอบการใช้งบประมาณในการบริหารงาน

1.3 ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการ รองลงมา ประชาชนมีความเข้าใจและสามารถรับรู้ต่อสิ่งที่รับบริการ และประชาชนได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ

1.4 ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การเปิดช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในการเปิดรับเรื่องร้องเรียนในการให้บริการสาธารณะ รองลงมา เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรในการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการสาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

1.5 ด้านการพัฒนางานองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การใช้หลักการบริหารตามแนวทางการจัดการบ้านเมืองที่ดี มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และมีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะจากประชาชน

2. สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา เป็นการประมวลสรุปจากการประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยผู้ทรงคุณวุฒิทุกคน เห็นด้วยและสนับสนุนให้ทุกด้านเป็นยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา คือ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนากระบวนการภายใน ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์การ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร

3. ประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ผลการประเมินยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีความเหมาะสมโดยเรียงลำดับความสำคัญคือ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร รองลงมา ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ ต่อจากนั้นนำผลจากการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ สรุปเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

3.1 ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ประกอบด้วย 1) การแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากเครือข่ายภาคเอกชนและประชาชนเพื่อจัดหาทรัพยากร 2) สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อจัดหาทรัพยากรให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น 3) ดำเนินการลงทุนในกิจกรรมต่างๆ เพื่อการจัดหาทรัพยากร 4) การจัดสรรทรัพยากรให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุม

3.2 ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ประกอบด้วย 1) พัฒนาศักยภาพการให้บริการให้ครอบคลุมทุกภารกิจ 2) จัดหา ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อเอื้อต่อการให้บริการ 3) ดำเนินโครงการเพื่อให้บริการเชิงรุก

3.3 ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ ประกอบด้วย 1) ดำเนินการเพื่อการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน 2) พัฒนาช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นให้มีความหลากหลาย 3) ดำเนินการเพื่อให้การบริการมีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เป็นปัจจุบัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหาร บุคลากรของเทศบาลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมีความรู้ความสามารถ มีความเข้าใจ และมีประสพการณ์สูง จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ธณัฐพล ชะอุ่ม (2553: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในภาพรวม มีระดับความสำเร็จมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมบูรณ์ ชมพูนุต์ผ่อง (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา โดยการประมวลสรุปจากการประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนเห็นด้วยและสนับสนุนให้ทุกด้านเป็นยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนากระบวนการภายใน ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์การ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นยุทธศาสตร์ที่สามารถพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา และเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจนและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง สอดคล้องกับการศึกษาของอนุชา เทียมพูล (2554: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารการพัฒนา 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา 4) เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ผลการศึกษาพบว่า 1) โครงการนำมาปรับปรุงการบริหารการพัฒนา ควรเปิดโอกาสให้มีความเป็นอิสระทางความคิด และมีการทำงานเป็นทีม 2) โครงการที่นำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ควรมีการตรวจประเมินระบบการกำกับ ดูแลองค์กรและมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน

3. ประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา เป็นการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ พบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้โดยเรียงลำดับความสำคัญคือ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร รองลงมา ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญญพล ชะอุ่ม (2553: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิผลของเทศบาลตำบลได้แก่ เทศบาลตำบล ควรให้ความสำคัญในการจัดหาทรัพยากรจากภายนอก โดยการขอความร่วมมือและการสนับสนุนจากองค์การภาคเอกชน เพื่อสนับสนุนการจัดโครงการ/กิจกรรมสาธารณะและการดำเนินงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จัดสรรงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ในการบริหารงานอย่างทั่วถึงและเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้แก่ รัฐบาลหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการสาธารณะและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งจะส่งผลต่อความร่วมมือจากประชาชนในการดำเนินกิจกรรมได้เป็นอย่างดี

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

การวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา สามารถนำไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาที่มีความเหมาะสม และจะส่งผลในการเพิ่มประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่สำหรับเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ยุทธศาสตร์

ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 เทศบาลหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นอื่นๆ ควรนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและประยุกต์ใช้ในการประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในหน่วยงาน
 - 1.2 การนำประเด็นยุทธศาสตร์ไปแปลงเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ควรดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
 - 1.3 การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา ควรแสวงหาความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้การดำเนินเกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรศึกษาวิจัยเชิงประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนากการประสิทธิผลการจัดการภาครัฐ แนวใหม่เพื่อทราบผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ และหาปัจจัยที่จะส่งผลต่อความสำเร็จตามยุทธศาสตร์
 - 2.2 ควรศึกษาวิจัยยุทธศาสตร์การพัฒนากการประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยการเปรียบเทียบหลายพื้นที่ ที่มีบริบทที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง (References)

- จุมพล หนิมพานิช. (2550). การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ : หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธัญพล ชะอู่. (2553). ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย. คุุณินพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยสยาม.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2543). การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมบูรณ์ ชมพุดผ่อง. (2556). การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2548. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- อนุชา เทียมพูล. (2554). การบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา. คุุณินพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- Bebeian, A. G. & Zammuto, R.F. (1991). *Organizations: Theory and Analysis*. Chicago: Dryden Press.

- Campbell, J.P. (1977). **On the Nature of Organizational Effectiveness**. In P.S. Goodman, and J.M. Pennings (Eds.), *New Perspectives on Organizational Effectiveness* (pp. 13-55). San Francisco: Jossey-Bass.
- Cameron, K.S. & Whetten, D. A. (1983). **Organizational Effectiveness: A Comparison of Multiple Models**. New York: Academic Press.
- Donnelly, R. A., Jr. (2004). **The Complete Idiot's Guide to Statistics**. New York: Prentice-Hall.
- Hodge, B. J., & Anthony, W.P. (1991). **Organization Theory: A Strategic Approach**. Boston: Allyn & Bacon.
- Hood, Christopher. (1991). **A Public Management for all seasons**. *Public Administration*. (69): pp. 3-19.
- Jones, G. L. (2002). **Organizational Theory, Design, and Change**. (3rd ed.). Texas: Pearson Education.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2006). **Organizational Behavior** (7th ed). New York: McGraw Hill, Irwin.
- Millet. (1954). **Management in the Public Service**. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Robbins, S. P. (2003). **Organization Theory: Structure Design and Applications**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis** (3rd ed). New York: Harper and Row Publications.
- Verma, B. M. (1986). **Social Justice and Panchyati Raj**. New Dehli: Naurang Rai for Mittal Publications.

ผลกระทบจากการปรับตัวของชุมชนวิถีใหม่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19
กรณีศึกษา จังหวัดสงขลา

The Impact of the New Normal Community's Adaptation in the Situation of
COVID-19 Outbreak: A Case Study of Songkhla Province

ศदानนท์ วัดตธรรม¹ อมรรัตน์ จิรันดร² วรวรรณ สุขใส³

Sadanon Wattatham, Amonrat Chirandon, Worawan Sooksai

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบจากการปรับตัวของชุมชนวิถีใหม่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของจังหวัดสงขลา ในด้านเศรษฐกิจ สุขภาพ สังคมและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจาก 400 กลุ่มตัวอย่าง ที่สุ่มจากจำนวนครัวเรือนทั้งหมดในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา อำเภอสทิงพระ และอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านเศรษฐกิจ ทำให้มีรายได้ การจับจ่ายใช้สอย และเงินออมลดลง ไม่มีการสร้างอาชีพใหม่ มีเพียงการสร้างทักษะใหม่ที่ใช้ในการทำงานในอนาคต และมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินของครัวเรือน 2) ด้านสุขภาพ ทำให้มีการปรับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพมากขึ้น และปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคตามที่ราชการกำหนด 3) ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้ลดการทำกิจกรรมร่วมกันในชุมชน ใช้สื่อสังคมออนไลน์ สมาชิกในครัวเรือนเรียนรู้ที่จะแบ่งปันและดูแลคนอื่นมากขึ้น 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางออนไลน์โดยการใช้อุปกรณ์สื่อสารด้วยตนเอง และ 5) ด้านการศึกษา ทำให้ต้องเรียนออนไลน์ มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์การศึกษาเพิ่มขึ้น แต่ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

คำสำคัญ (Keywords) : ผลกระทบ; ชุมชนวิถีใหม่; โรคโควิด-19

Abstract

This objective of article was to study the impact of the new normal community's adaptation in the situation of COVID-19 outbreak: a case study of Songkhla Province in terms of economy, health, society and environment, information technology and education by using a questionnaire to collect data from 400 samples of households in the area of Muang Songkhla District, Sathing Phra District, and Khlong Hoi Khong District, Songkhla Province, and analyzing the data by mean and percentage. As results, 1) for an economic aspect, the income, spending, and savings were reduced. There was no new career creation. However, the new skills were needed for the future employment and household-money spending plans. 2) In terms of health, there were more adjustments of health care behaviors and compliance with the disease prevention measures regulated by the government. 3) For social and environmental

Received: 2022-12-24 Revised: 2023-01-03 Accepted: 2023-01-04

^{1 2 3} อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา Lecturer of Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University. E-mail: sadanon.wa@skru.ac.th

aspects, a reduction in community activities occurred but an increase of social media use appeared. Household members learned increasingly to share and take care of others. 4) For information technology, make people had an online access to news sources by self-communication devices use. 5) For educational aspect, it was necessary to study online. There was a spending increase of educational equipment. However, it saved the commute expenses.

Keywords: impact; new normal community; COVID-19 outbreak

บทนำ (Introduction)

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (COVID-19) เป็นไวรัสอุบัติใหม่ที่มีอาการระบาดตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 ซึ่งพบผู้ป่วยครั้งแรกที่มณฑลหูเป่ย์ เมืองอู่ฮั่น สาธารณรัฐประชาชนจีน สามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านทางไอ จาม สัมผัสโดยตรงกับสารคัดหลั่ง เช่น น้ำมูก น้ำลายของผู้ติดเชื้อ จะมีอาการหลายแบบตั้งแต่ติดเชื้อไม่มีอาการ อาการเล็กน้อยจะมีลักษณะคล้ายเป็นไข้หวัดธรรมดา อาการปานกลางจะมีลักษณะเป็นปอดอักเสบ และอาการรุนแรงมากจนอาจเสียชีวิต ซึ่งความเจ็บป่วยที่เกิดจากโรคโควิด-19 อาจเรียกได้ว่าอยู่ในกลุ่มอาการทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (Cennimo, 2020) และปัจจุบันยังไม่มีวัคซีนในการรักษาและโรคได้แพร่กระจายไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว และองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้โรคโควิด-19 เป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern – PHEIC) โรคโควิด-19 แพร่ระบาดไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย (องค์การอนามัยโลก ประเทศไทย, 2563) ซึ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พบว่า มีผู้ป่วยทั่วโลก รวมทั้งหมด 218 ประเทศ มีจำนวน 81,193,597 ราย เสียชีวิต จำนวน 1,773,080 ราย โดยประเทศที่มีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุด คือ สหรัฐอเมริกา มีจำนวน 6,967,420 ราย ในขณะที่ประเทศไทยผู้ป่วยยืนยันสะสมอยู่ที่จำนวน 6,285 ราย และเสียชีวิตรวมทั้งหมด จำนวน 60 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2563 (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) สำหรับมาตรการในการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคโควิด-19 ของประเทศไทยที่ผ่านมานั้น รัฐบาลได้ประกาศให้โรคโควิด-19 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563 ต่อมาในวันที่ 25 มีนาคม 2563 นายกรัฐมนตรีได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และวันที่ 26 มีนาคม 2563 ได้ประกาศข้อกำหนด ตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1) โดยได้ออกข้อกำหนดและข้อปฏิบัติแก่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินให้ยุติลงได้โดยเร็ว และป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงมากขึ้น ต่อมาได้มีมาตรการตามพระราชกำหนดการบริหาร ราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับด้านสาธารณสุข โดยกำหนดให้สถานที่ที่ยังเปิดให้บริการและกิจกรรมบางประเภทมีมาตรการเข้มงวดในการตรวจบุคคลเข้าออกสถานที่ รวมมาตรการในการดูแลตนเองของประชาชนคือ สวมหน้ากากอนามัยทุกครั้ง ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์หรือ น้ำยาฆ่าเชื้อโรค และทำการเว้นระยะห่างสังคม (กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

ภายหลังจากการเข้มงวดที่ผ่านมา ส่งผลทำให้สถานการณ์เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทำให้รัฐบาลได้ผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเดือดร้อน แต่ยังคงมาตรการการดูแลตนเองเอาไว้ เช่น มาตรการห้ามการเดินทางหากจำเป็นต้องเดินทางอาจไม่สะดวกและต้องเป็นไปตามมาตรการที่กำหนด เพื่อรักษามาตรฐานทั้งหมดนี้ ส่งผลให้เกิดการปรับตัวและเกิดการดำเนินชีวิตในรูปแบบใหม่ที่เราเรียกว่าวิถีชีวิตใหม่

หรือ New Normal Lifestyle เป็นการดำเนินชีวิตแบบใหม่ที่เกิดขึ้นเพราะได้รับผลกระทบจากสิ่งหนึ่งส่งผลให้รูปแบบการดำเนินชีวิตต้องเปลี่ยนไปจากเดิม โดย คำว่าชีวิตวิถีใหม่ ที่เกิดขึ้นมีผลทั้งด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และเรื่องอื่น ๆ ที่เราต้องเรียนรู้ใหม่ แต่ในด้านที่สำคัญอย่างมาก คือ ด้านการดำเนินชีวิตเพื่อให้ห่างไกลโรคโควิด-19 เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การตั้งจุดคัดกรองตามจุดต่าง ๆ การใช้หรือการพกเจลแอลกอฮอล์ หรือการเว้นระยะห่าง หรือ “Social distancing” เป็นต้น (Centers for Disease Control and Prevention, 2020, และโรงพยาบาลเพชรเวช, 2563)

จังหวัดสงขลา เป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาค ที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคทางภาคใต้ของประเทศไทย และเป็นจังหวัดชายแดนติดต่อกับประเทศมาเลเซีย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและเมืองหลักที่สำคัญทางภาคใต้ตอนล่าง ในสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่เกิดขึ้นนั้น ผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลาได้มีคำสั่งให้ทุกหน่วยงาน และพร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตามประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ดำเนินมาตรการเร่งด่วนในการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเรื่องที่สำคัญ ได้แก่ การสั่งปิดการเดินทางข้ามจังหวัด สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว สั่งห้ามประชาชนห้ามออกจากเคหสถานตามเวลาที่กำหนด ให้ปฏิบัติตามมาตรการเร่งด่วนเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด (กองยุทธศาสตร์จังหวัดสงขลา, 2563)

จากข้อมูลข้างต้น หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายใต้ระเบียบข้อกฎหมายที่ถูกกำหนดขึ้นและมีผลบังคับใช้จากส่วนกลาง แต่จากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของผลกระทบจากการปรับตัวของประชาชนที่ยังคงขาดความเข้าใจ ความใส่ใจ และให้ความจริงจังกับระเบียบและข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นจากรัฐบาล สาเหตุสำคัญอาจเกิดจากข้อปฏิบัติงานเหล่านั้นไม่เป็นไปตามแนวการปรับใช้ชีวิตวิถีใหม่อย่างแท้จริง หรือประชาชนไม่ได้มีส่วนสำคัญในการร่วมกำหนดแนวทางดังกล่าว จึงกลายเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะหน่วยงานในพื้นที่ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ที่จะต้องเข้ามาแก้ไขหรือหาแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องเหล่านี้ให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสม ทำให้คณะผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบจากการปรับตัวของชุมชนวิถีใหม่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 กรณีศึกษา จังหวัดสงขลา เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางมาตรการป้องกันในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

เพื่อศึกษาผลกระทบจากการปรับตัวของชุมชนวิถีใหม่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของจังหวัดสงขลา ในด้านเศรษฐกิจ สุขภาพ สังคมและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ คือ การศึกษาผลกระทบจากการปรับตัวของชุมชนวิถีใหม่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของจังหวัดสงขลา ในด้านเศรษฐกิจ สุขภาพ สังคมและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการศึกษา

1.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนในพื้นที่จังหวัดสงขลา ในการให้ข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบจากการปรับตัวของชุมชนวิถีใหม่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 โดยกำหนดพื้นที่เป็น 3 ขนาด คือ อำเภอขนาดใหญ่ อำเภอขนาดกลาง และอำเภอขนาดเล็ก โดยเลือกประชากรแบบเฉพาะเจาะจงในเขตอำเภอเมืองสงขลา อำเภอสทิงพระ และอำเภอคลองหอยโข่ง ซึ่งในปี พ.ศ. 2562 ประชากรในพื้นที่ดังกล่าว มีจำนวนทั้งสิ้น 1,435,968 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา, 2559)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา อำเภอสทิงพระ และอำเภอคลองหอยโข่ง โดยใช้วิธีการคำนวณของ Yamane (1973) และได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงกับค่าประมาณร้อยละ 5 หรือระดับ 0.05 ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการวิจัย คือ 400 กลุ่มตัวอย่าง (คน) จากนั้น ได้ใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มหรือพื้นที่ (Cluster or Area Sampling) โดยกำหนดอัตราส่วนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ครัวเรือน ตามขนาดของพื้นที่ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างครัวเรือนที่ใช้ในการวิจัยของจังหวัดสงขลา

ชื่ออำเภอ	ชื่อตำบล	เขต	จำนวนครัวเรือนทั้งหมด (หลัง)	จำนวนครัวเรือนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (หลัง)
1. เมืองสงขลา	1. เขารูปช้าง	ในเขตเทศบาล	20,431	275
	2. เกาะยอ	นอกเขตเทศบาล	2,026	27
2. สทิงพระ	3. สทิงพระ	ในเขตเทศบาล	1,275	17
	4. ท่าหิน	นอกเขตเทศบาล	1,199	16
3. คลองหอยโข่ง	5. โคกม่วง	ในเขตเทศบาล	2,732	37
	6. คลองหลา	นอกเขตเทศบาล	2,084	28
จำนวนครัวเรือนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง			29,747	400

ที่มา: สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา (2559)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาในพื้นที่ 3 อำเภอของจังหวัดสงขลา ได้แก่ อำเภอเมืองสงขลา อำเภอสทิงพระ และอำเภอคลองหอยโข่ง

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2563 - พฤษภาคม 2564

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยการใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบจากการปรับตัวของชุมชนวิถีใหม่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของจังหวัดสงขลา ในด้านเศรษฐกิจ สุขภาพ สังคมและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการศึกษา โดยได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ใบรับรอง HE-138-2563

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยจะมีหนังสือแนะนำตัวแนบสำเนาไปพร้อมกับแบบสอบถาม และลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลแบบสอบถาม แล้วรับแบบสอบถามกลับเพื่อนำมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ จากนั้นบันทึกคำตอบที่ได้เพื่อประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยจะตรวจสอบความเรียบร้อยของข้อมูล ทำการบันทึกห้สแบบสอบถามตามที่กำหนด และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (mean) และค่าร้อยละ (percentage)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัย เกี่ยวกับ ผลกระทบจากการปรับตัวของชุมชนวิถีใหม่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของจังหวัดสงขลา ในด้านเศรษฐกิจ สุขภาพ สังคมและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการศึกษา สามารถนำเสนอในรูปแบบของจำนวนและร้อยละ ดังตารางที่ 2 - 6 ดังนี้

1. ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ

การวิเคราะห์ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย ผลกระทบด้านรายได้ ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้สิน การออม และสถานการณ์ถูกเลิกจ้าง โดยแสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผลกระทบด้านเศรษฐกิจด้านรายได้ ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้สิน และการออมของครัวเรือนในการระบาดครั้งแรกและในปัจจุบัน

สถาน ภาพ	ผลกระทบระยะระบาดครั้งแรก (ก่อน 3 พ.ค. 2563)						ผลกระทบในปัจจุบันเมื่อเทียบกับ ระยะระบาดครั้งแรก					
	เพิ่มขึ้น		ลดลง		ไม่มีผลกระทบ		เพิ่มขึ้น		ลดลง		ไม่มีผลกระทบ	
	จำ นวน	ร้อย ละ	จำ นวน	ร้อย ละ	จำ นวน	ร้อย ละ	จำ นวน	ร้อย ละ	จำ นวน	ร้อย ละ	จำ นวน	ร้อย ละ
เศรษฐกิจ												
1.รายได้	21	5.25	223	55.75	156	39.00	28	7.00	219	54.75	136	34.00
2.การจับ จ่ายใช้สอย เพื่อการ อุปโภค บริโภค สินค้าต่างๆ	75	18.75	164	41.00	151	37.75	76	19.00	174	43.50	122	30.50
3.ภาระ หนี้สินใน ระบบ	87	21.75	44	11.00	230	57.50	90	22.50	57	14.25	202	50.50
4.ภาระ หนี้สิน นอกระบบ	36	9.00	39	9.50	273	68.25	43	10.75	50	12.50	242	60.50
5. เงินออม	14	3.50	209	52.25	135	33.75	29	7.25	203	50.75	115	28.75

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผลกระทบด้านเศรษฐกิจด้านรายได้ ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้สิน และการออมของครัวเรือนในการระบาดครั้งแรกและในปัจจุบัน จากกลุ่มตัวอย่าง 400 ครัวเรือน ในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลกระทบระยะระบาดครั้งแรกในเรื่องของรายได้ลดลง จำนวน 223 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 55.75 ขณะที่ผลกระทบในปัจจุบันเมื่อเทียบกับระยะระบาดครั้งแรกมีรายได้ลดลงเช่นเดียวกัน จำนวน 219 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 54.75 ผลกระทบระยะระบาดครั้งแรกในเรื่องการใช้จ่ายใช้สอยเพื่อการอุปโภคบริโภคสินค้าต่าง ๆ ลดลง ขณะที่ผลกระทบในปัจจุบันเมื่อเทียบกับระยะระบาดครั้งแรกมีการใช้จ่ายใช้สอยเพื่อการอุปโภคบริโภคสินค้าต่าง ๆ ลดลงเช่นเดียวกัน ผลกระทบระยะระบาดครั้งแรกไม่มีผลกระทบในเรื่องภาระหนี้สินในระบบ และปัจจุบันเมื่อเทียบกับระยะระบาดครั้งแรกก็ไม่มีผลกระทบเช่นเดียวกัน ผลกระทบระยะระบาดครั้งแรกไม่มีผลกระทบในเรื่องภาระหนี้สินนอกระบบ และปัจจุบันเมื่อเทียบกับระยะระบาดครั้งแรกก็พบว่าไม่มีผลกระทบลดลง และผลกระทบระยะระบาดครั้งแรกในเรื่องของเงินออมลดลง ขณะที่ผลกระทบในปัจจุบันเมื่อเทียบกับระยะระบาดครั้งแรกมีเงินออมลดลงเช่นเดียวกัน

2. ผลกระทบด้านสุขภาพ

การวิเคราะห์ผลกระทบด้านสุขภาพ ประกอบด้วย ผลกระทบด้านการป้องกันการติดเชื้อและดูแลสุขภาพ และความวิตกกังวล/ความเครียดของสมาชิก โดยแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของการป้องกันการติดเชื้อและดูแลสุขภาพและความวิตกกังวล/ความเครียดของสมาชิกในครัวเรือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาวะปกติ

ผลกระทบทางสุขภาพ	เพิ่มขึ้น		ลดลง		ไม่มีผลกระทบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้สมาชิกในครัวเรือนของท่านมีการป้องกันการติดเชื้อและดูแลสุขภาพ	364	91.00	8	2.00	28	7.00
2. การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ก่อให้เกิดผลกระทบทำให้สมาชิกในครัวเรือนของท่านมีความเครียด/วิตกกังวล	291	72.75	94	23.50	15	3.75

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของการป้องกันการติดเชื้อและดูแลสุขภาพและความวิตกกังวล/ความเครียดของสมาชิกในครัวเรือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาวะปกติ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 ครัวเรือนในจังหวัดสงขลา พบว่า การวิเคราะห์ผลกระทบด้านสุขภาพ ประกอบด้วย ผลกระทบด้านการป้องกันการติดเชื้อและดูแลสุขภาพ และความวิตกกังวล/ความเครียดของสมาชิก พบว่า การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้สมาชิกในครัวเรือนมีการป้องกันการติดเชื้อและดูแลสุขภาพเพิ่มขึ้น และการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ก่อให้เกิดผลกระทบทำให้สมาชิกในครัวเรือนมีความเครียด/วิตกกังวลเพิ่มขึ้นเช่นกัน

3. ผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

การวิเคราะห์ผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ผลกระทบความสัมพันธ์กับสมาชิกในครัวเรือน และผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของสมาชิกในครัวเรือนที่ได้รับผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม	บ่อย		บางครั้ง		ไม่มีผลกระทบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การทะเลาะเบาะแว้งในครอบครัว	2	0.50	72	18.00	324	81.00
2. ความรุนแรงในครอบครัว	2	0.50	16	4.00	380	95.00

ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม	บ่อย		บางครั้ง		ไม่มีผลกระทบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. การถูกล้อเลียน/ทำให้อับอาย/ถูกรังเกียจจากผู้อื่น	0	0.00	15	3.75	370	92.5
4. วิตกกังวลในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	8	2.00	124	31.00	249	62.25
5. วิตกกังวลในการไปเกี่ยวข้องกับบุคคลรอบข้าง	20	5.00	129	32.25	230	57.50
6. การทำกิจกรรมร่วมกันของสมาชิกในครัวเรือน	11	2.75	158	39.50	210	52.50
7. การเข้าร่วมกิจกรรมในชุมชน เช่น งานบุญประเพณี	32	8.00	214	53.50	134	33.50
8. การพบปะกับเพื่อนบ้าน/คนในชุมชน (ทั่วไป)	32	8.00	229	57.25	119	29.75
9. การทำกิจกรรมสังสรรค์	26	6.50	211	52.75	142	35.50
10. อื่น ๆ	1	0.25	6	1.50	0	0.00

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของสมาชิกในครัวเรือนที่ได้รับผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ครัวเรือนในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่ พบว่า เรื่องการทะเลาะเบาะแว้งในครอบครัว เรื่องความรุนแรงในครอบครัว เรื่องการถูกล้อเลียน/ทำให้อับอาย/ถูกรังเกียจจากผู้อื่น เรื่องวิตกกังวลในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เรื่องวิตกกังวลในการไปเกี่ยวข้องกับบุคคลรอบข้าง และเรื่องการทำกิจกรรมร่วมกันของสมาชิกในครัวเรือน ไม่มีผลกระทบเกิดขึ้น ส่วนเรื่องการเข้าร่วมกิจกรรมในชุมชน เรื่องการพบปะกับเพื่อนบ้าน/คนในชุมชน (ทั่วไป) และเรื่องการทำกิจกรรมสังสรรค์ มีผลกระทบเกิดขึ้นบางครั้ง

4. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การวิเคราะห์ผลกระทบด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย การเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีของสมาชิกในครัวเรือน โดยแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีของสมาชิกในครัวเรือนเมื่อเทียบกับสภาวะปกติ

ผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยี	มากขึ้น		เท่าเดิม		น้อยลง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เกิดการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ	176	44.00	195	48.75	13	3.25
2. ปัญหาสุขภาพกายจากการใช้อุปกรณ์สื่อสาร (เช่น ปวดตา นิ้วล็อก ฯลฯ)	78	19.50	272	68.00	27	6.75
3. เสี่ยงต่อการรับข้อมูลข่าวสารเท็จจากสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ	117	29.25	231	57.75	23	5.75
4. ปัญหาสุขภาพจิตจากการวิตกกังวลเมื่อรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ	108	27.00	237	59.25	21	5.25
5. อื่น ๆ	0	0.00	11	2.75	3	0.75

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีของสมาชิกในครัวเรือนเมื่อเทียบกับสภาวะปกติ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 ครัวเรือนในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีส่วนใหญ่ พบว่า เกิดการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีปัญหาสุขภาพกายจากการใช้อุปกรณ์สื่อสาร (เช่น ปวดตา นิ้วล็อก ฯลฯ) เสี่ยงต่อการรับข้อมูลข่าวสารเท็จจากสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ และปัญหาสุขภาพจิตจากการวิตกกังวลเมื่อรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ มีจำนวนเท่าเดิม

5. ผลกระทบด้านการศึกษา

การวิเคราะห์ผลกระทบด้านการศึกษา (ถามเฉพาะครัวเรือนที่มีสมาชิกคนใดคนหนึ่งกำลังศึกษา) การเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 และผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีของสมาชิกในครัวเรือน โดยแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผลกระทบด้านการศึกษาเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของสมาชิกในครัวเรือนเมื่อเทียบกับสภาวะปกติ

ผลกระทบด้านการศึกษา	มากขึ้น		ไม่มีผลกระทบ		น้อยลง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักเรียน/นักศึกษาต้องเรียนออนไลน์	151	37.75	121	30.25	1	0.25
2. ผู้ปกครองต้องหยุดงานเพื่อดูแลบุตรหลานที่หยุดเรียน	73	18.25	194	48.50	3	0.75
3. ผู้ปกครองต้องซื้ออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีเพิ่ม	105	26.25	149	37.25	6	1.50
4. ผู้ปกครองมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาเพิ่ม เช่น ค่าอินเทอร์เน็ตรายเดือน	116	29.00	141	35.25	3	0.75
5. เด็กมีพฤติกรรมติดสื่อ/เกม/มือถือ	111	27.75	143	35.75	5	1.25
6. เด็กเรียนไม่ทันเพื่อน	91	22.75	165	41.25	3	0.75
7. เด็กต้องเรียนชดเชย	98	24.50	158	39.50	2	0.50

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผลกระทบด้านการศึกษาเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของสมาชิกในครัวเรือนเมื่อเทียบกับสภาวะปกติ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 ครัวเรือนในจังหวัดสงขลา พบว่า การวิเคราะห์ผลกระทบด้านการศึกษาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 และผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีของสมาชิกในครัวเรือน พบว่า นักเรียน/นักศึกษาต้องเรียนออนไลน์ มีผลกระทบมากขึ้น ส่วนผู้ปกครองต้องหยุดงานเพื่อดูแลบุตรหลานที่หยุดเรียน ผู้ปกครองต้องซื้ออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี ผู้ปกครองมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาเพิ่ม เช่น ค่าอินเทอร์เน็ตรายเดือนเด็กมีพฤติกรรมติดสื่อ/เกม/มือถือ เด็กเรียนไม่ทันเพื่อน และเด็กต้องเรียนชดเชย มีผลกระทบเท่าเดิม

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้มีการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

ด้านเศรษฐกิจ ประชาชนในจังหวัดได้รับผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจากว่า ประชาชนเพียงบางส่วนที่ได้รับผลกระทบ โดยเฉพาะกลุ่มลูกจ้างแรงงาน ในขณะที่กลุ่มที่ทำการเกษตร หรือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว ยังไม่ได้รับผลกระทบมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ (2563: 26) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง โรคระบาดไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19): ผลกระทบต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยและกลยุทธ์ในการฟื้นฟูกิจการ เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เป็นธุรกิจที่มีสภาพคล่องไม่เพียงพอในการหล่อเลี้ยงพนักงานและธุรกิจได้ และบางกลุ่มอาจต้องเผชิญปัญหาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและความช่วยเหลือจากภาครัฐได้ยาก ก็ต้องเลิกกิจการและหายจากไปจากวงจรธุรกิจ จึงต้องปรับตัวเข้าสู่วิถีการทำธุรกิจใหม่ และต้องมองหาช่องทางหรือรูปแบบของธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อที่จะให้ผู้ประกอบการที่สามารถการปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว และให้ระบบเศรษฐกิจของไทยดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนในที่สุด แต่ทั้งนี้ ประชาชนก็ยังได้รับผลกระทบในเรื่องเดียวกัน คือ การอุปโภคบริโภคลดลง เงินออมลดลง ยังไม่มีรายได้ใหม่ ๆ ส่งผลทำให้เกิดการปรับตัวในการวางแผนใช้จ่ายเท่าที่จำเป็น และการออมเงินสำรองไว้ใช้จ่ายในภาวะฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ad addic (2020) ที่กล่าวถึง New Normal ด้านการเลือกซื้อสินค้าหรือการบริการไว้ประการหนึ่งว่า ผู้บริโภคจะเลือกซื้อสิ่งของที่จำเป็นมากขึ้น เพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรที่มีอยู่จะถูกใช้ตอบสนองพื้นฐานของการมีชีวิตอยู่ได้ และยังสร้างความปลอดภัยด้านปัจจัยขั้นพื้นฐานของมนุษย์

ด้านสุขภาพ ประชาชนในจังหวัดได้รับผลกระทบทั้งทางด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต ทั้งนี้ เนื่องจากว่า ต้องมีการปรับตัวในการดูแลสุขภาพอยู่เป็นประจำ ทำความสะอาดร่างกายอยู่เสมอ งดเว้นการทำกิจกรรมทางสังคม ปฏิบัติตามมาตรการในการเข้าออกอาคารสถานที่ต่าง ๆ ส่วนทางด้านสุขภาพจิตนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นความกังวลว่าสุขภาพไม่แข็งแรงพอที่จะสู้กับโรค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสมร เฉลยกิตติ และคณะ (2563: 256) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบโรคระบาด COVID-19: การจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาล พบว่า โรคโควิด-19 เป็นโรคระบาดร้ายแรง จากการแพร่ระบาดที่กระจายไปในหลายประเทศทั่วโลกแล้วนั้น สถานศึกษาดำเนินการป้องกันโรคตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด หนึ่งในวิธีการรับมือกับการระบาดคือ Social distancing หรือการเพิ่มระยะห่างระหว่างกันในสังคม เพื่อป้องกันการระบาดจากคนสู่คน นอกจากนี้ ยังเกิดผลกระทบเชิงบวก คือ ทำให้ประชาชนหันมาใส่ใจสุขภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรทราย นิสสัยสุข (2556: จ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ระยอง กรณีศึกษา ชุมชนตำบลมาบยางพร อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ส่วนผลกระทบในเชิงบวกนั้น คือ ชุมชนมีการจัดการระบบสาธารณสุขของชุมชนเป็นอย่างดีสนใจในเรื่องความเป็นอยู่ประชากรผู้สูงอายุ และสุขภาพของชาวบ้านในชุมชนมากยิ่งขึ้น

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ประชาชนในจังหวัดได้รับผลกระทบในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจากว่า สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลทำให้ความสัมพันธ์กันในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงมีการทะเลาะเบาะแว้ง ความวิตกกังวลในความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน เกิดการปรับตัว มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าหากันมากขึ้น อาจจะมีการวิตกกังวลอยู่บ้าง ในเรื่องของการเข้าสังคม และการทำกิจกรรมในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Roy ในปี ค.ศ. 2009 (Nurseslabs, 2021) ที่กล่าวถึง 4 ระดับการปรับตัวที่มีการผสมผสานกันได้ดี (Four Adaptive Modes) หมายถึง ระดับของการปรับตัวที่โครงสร้างและหน้าที่ของร่างกาย สามารถทำงาน ประสานกันได้อย่างเหมาะสม ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ เช่น สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามปกติ สามารถตอบสนองความต้องการของร่างกายได้ เมื่อมีเหตุการณ์ใดเข้ามาสามารถยอมรับได้ บุคคลมีความมั่นคงในด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม สามารถแสดงบทบาทของตนเองได้อย่างเหมาะสม มีปฏิสัมพันธ์

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชาชนในจังหวัดสงขลาเกิดการปรับตัวเข้ากับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากว่า การเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารออนไลน์เพิ่มมากขึ้น จากเดิมที่เข้าถึงเพียงสื่อประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย รถแห่ หอกระจายข่าวในชุมชน เกิดการปรับตัว การเรียนรู้

วิธีการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เท่าทันในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรัชญนันท์ นิลสุข (2551: 38-39) กล่าวว่า การจัดการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างมาก เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี ทำให้การสร้างที่พักอาศัยมีคุณภาพมาตรฐาน สามารถผลิตสินค้าและให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้น อีกทั้ง ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Ad addic (2020) ที่กล่าวถึงการปรับตัวเรื่องการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศว่า ประชาชนจะให้ความสนใจเกี่ยวกับข่าวสารบ้านเมืองมากขึ้นกว่าเดิมมาก ไม่ว่าเรื่อง การเมือง เศรษฐกิจ อาชญากรรม ไปจนถึงเรื่องส่วนบุคคลของผู้มีชื่อเสียง ล้วนแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้คนทั่วไป

ด้านการศึกษา ประชาชนในจังหวัดได้รับผลกระทบค่อนข้างมากทั้งในส่วนของผู้เรียนและผู้ปกครอง เนื่องจาก ผู้เรียน/นักศึกษาต้องเรียนหนังสือแบบออนไลน์ ส่วนผู้ปกครองต้องหยุดงานเพื่อคอยดูแลการเรียนการสอนของลูกที่บ้าน และต้องคอยให้ความช่วยเหลือเนื่องจากลูกหลานอาจเรียนรู้ไม่ทัน หรือไม่เข้าใจและต้องใช้อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี รวมทั้งมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสมร เฉลยจิตติ และคณะ (2563: 256) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบโรคระบาด COVID-19: การจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาล พบว่า โรคโควิด-19 เป็นโรคระบาดร้ายแรง จากการแพร่ระบาดที่กระจายไปในหลายประเทศทั่วโลกแล้วนั้น สถานศึกษาดำเนินการป้องกันโรคตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด หนึ่งในวิธีการรับมือกับการระบาดคือ Social distancing หรือการเพิ่มระยะห่างระหว่างกันในสังคม เพื่อป้องกันการระบาดจากคนสู่คน ซึ่งมาตรการ Social distancing นี้ ทำให้มีการนำ ระบบการเรียนการสอนออนไลน์เข้ามาปรับใช้ มีการจัดการเรียนการสอนและการเตรียมสอนแบบ work from home เพื่อดำเนินการเรียนการสอนต่อไปอย่างต่อเนื่องภายใต้วิกฤติโรคระบาดนี้

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปรับตัวของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การดำเนินชีวิตในมิติต่าง ๆ จนทำให้เห็นถึงข้อมูลจริงที่เกิดขึ้น และสามารถนำไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการจัดการ ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา เช่น การส่งเสริมอาชีพใหม่ ๆ ของชุมชน การสร้างมาตรการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน การสนับสนุนหรือช่วยเหลืออุปกรณ์การเรียนแก่นักเรียน นักศึกษา รวมทั้งการสร้างระบบแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารของคนในสังคม

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานในระดับประเทศหรือในระดับจังหวัด ควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดแนวทาง หรือมาตรการในการป้องกัน ฝ่าละออง และเยียวยา ประชาชนทุกกลุ่มในพื้นที่ทั้งในเรื่องเศรษฐกิจ สุขภาพ สังคมและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และการศึกษา

1.2 หน่วยงานในระดับพื้นที่ ควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการทำงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และสถาบันการศึกษา เพื่อให้เกิดการปรับตัว และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปยังวิถีปฏิบัติใหม่ ๆ ร่วมกัน

2. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาบทบาทการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน เพื่อสร้างรูปแบบของในลักษณะของเครือข่ายการทำงานในการบริหารจัดการปัญหาในระยะยาว

2.2 ควรศึกษาผลกระทบและการปรับตัวเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง เช่น กลุ่มแรงงาน กลุ่มสาธารณสุข กลุ่มนักเรียนนักศึกษา เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่ส่งผลกระทบที่แท้จริง และการหาแนวทางช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). รายงานสถานการณ์ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/situation261200963.pdf>. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2564.
- กองยุทธศาสตร์จังหวัดสงขลา. (2563). แผนพัฒนาจังหวัดสงขลา พ.ศ.2561-2565 ฉบับทบทวน พ.ศ. 2564. สงขลา: เอกสารสำเนา.
- เนตรทราย นิสสัยสุข. (2556). ผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดระยอง กรณีศึกษา ชุมชนตำบลมาบยางพร อำเภอลวกแดง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2551). การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ : เครื่องมือการพัฒนาประเทศไทย. วารสารวิทยบริการ. 19(3): 34-46.
- โรงพยาบาลเพชรเวช. (2563). New Normal กับการดูแลสุขภาพ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : https://www.petcharavejhospital.com/th/Article/New_Normal_health. สืบค้นเมื่อ 24 กันยายน 2563.
- ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ. (2563). โรคระบาดไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19): ผลกระทบต่อวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมของไทยและกลยุทธ์ในการฟื้นฟูกิจการ. วารสารสมาคมนักวิจัย. 25(2): 10-30.
- สายสมร เฉลยกิตติ จินตนา อาจสันเทียะ และมักเดลานา สุภาพร ดาวดี. (2563). ผลกระทบโรคระบาด COVID-19: การจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาล. วารสารวิจัยสุขภาพและการพยาบาล. 2(36): 255-262.
- สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา. (2559). จำนวนประชากรในจังหวัดสงขลา. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://songkhla.nso.go.th/> สืบค้นเมื่อ 30 กันยายน 2559.
- องค์การอนามัยโลกแห่งประเทศไทย. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) รายงานสถานการณ์ โดยองค์การอนามัยโลก (WHO) ประจำประเทศไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/20200306-tha-sitrep-15-covid19-finalth.pdf?sfvrsn=5f11f10a_0. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2564.
- Ad Addic. (2020). Complete! 60 New Normal Theories That Will Occur All Divided into 10 Types from the Collection of Ad Addict. [Online]. Available: <https://www.adaddictth.com/Knowledge/60-New-Normal-Covid>. Retrieved on January, 24 2021.
- Cennimo, D. J. (2020). What Is COVID-19. [Online]. Available: <https://www.medscape.com/answers/2500114-197401/what-is-covid-19>. Retrieved on September, 25, 2020.

Centers for Disease Control and Prevention. (2020). **How COVID-19 Spreads**. [Online]. Available: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/how-covidspreads.htm>. Retrieved on September, 25 2020.

Nurseslabs. (2021). **Sister Callista Roy: Adaptation Model of Nursing**. [Online]. Available: <https://nurseslabs.com/sister-callista-roys-adaptationmodel/#adaptation> Retrieved on April, 15 2021.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd Ed). New York: Harper and Row.

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับพฤติกรรมสุขภาพ
ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย

Relationship between Health Literacy about Online Media Usage and Health
Behaviors of Undergraduate Students of the Chiangrai College

สินีนารถ สารต์เวช¹ อุบล มะระ² ชลิตตาภรณ์ ดวงดี³ กันตารัตน์ เหล็กแก้ว⁴ วีรพันธ์ ศรีฤทธิ์⁵

Sineenart Sartwej, Ubon Mara, Chalittaporn Doungtib, Kantarat Lekkaew, Weeraphan Siririth

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ 2) พฤติกรรมสุขภาพ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย จำนวน 286 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ และพฤติกรรมสุขภาพ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.923 0.845 และ 0.911 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50 , SD = 0.19) 2) ระดับพฤติกรรมสุขภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.47, SD = 0.20) และ 3) ความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = 0.584 , $p < 0.01$)

คำสำคัญ (Keywords) : ความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์; พฤติกรรมสุขภาพ

ABSTRACT

This research aimed to study: 1) health literacy about online media usage, 2) health behaviors and 3) relationship between health literacy about online media usage and health behaviors of undergraduate students of the Chiangrai College. The sample size of 286 people consisted of undergraduate students of the Chiangrai College. The instrument was the questionnaire. The assessment included health literacy about online media usage and health behaviors with the reliability is 0.923, 0.845 and 0.911 respectively. The statistics used in data

Received: 2023-01-03 Revised: 2023-01-13 Accepted: 2023-01-16

¹ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiangrai College. E-mail: aomily@live.com

² อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiangrai College. E-mail: ubon.mara250438@hotmail.com

³ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiangrai College. E-mail: chalittaporn.d@gmail.com

⁴ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiangrai College. E-mail: kantarat.lekkaew@crc.ac.th

⁵ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiangrai College. Corresponding author E-mail: dr.w.siririth@gmail.com

analysis was percentage (%) mean ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.) and Pearson's product moment correlation.

The results showed that 1) health literacy about online media usage were at high level ($\bar{X}$ = 4.50 , S.D. = 0.19) ; 2) health behaviors, were at high level ($\bar{X}$ = 3.47 , S.D. = 0.20) ; and 3) relationship between health literacy about online media usage and health behaviors of undergraduate students of the Chiangrai College was moderately positive with statistic significant (r = 0.584 , p <0.01).

Keywords: health literacy about online media usage; health behaviors

บทนำ (Introduction)

สถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาผู้เรียนให้เกิดทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีเป้าหมาย คือ เมื่อสำเร็จการศึกษา ต้องมีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ของตนเอง และมีทักษะอื่นที่มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน รวมทั้งต้องมีความฉลาดทางสุขภาพด้วย ดังนั้น นักศึกษาต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลทางสุขภาพ การรู้เท่าทันสื่อสุขภาพ และการตัดสินใจนำข้อมูลไปใช้ในการดูแลสุขภาพของตนเอง ครอบครัว และสังคม ตลอดจน เข้าใจประเด็นทางสุขภาพทั้งในระดับชาติและสากล (อิสรา จูมมาลี, 2563: 128)

นักศึกษาเป็นกลุ่มเยาวชนที่มีการปรับตัวเปลี่ยนผ่านจากช่วงวัยรุ่นเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ตอนต้น เป็นช่วงที่มีการเรียนรู้ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมรูปแบบวิถีชีวิต พัฒนาการเสริมสร้างความฉลาดทางสุขภาพของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี เนื่องจาก ยังเป็นกลุ่มผู้เรียนที่ยังอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย ซึ่งเป็นวัยที่อยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านจากวัยเด็กเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการคิด การตัดสินใจที่ซับซ้อนมากขึ้น มีความเข้าใจลักษณะที่เป็นนามธรรม กฎระเบียบแบบแผนต่างๆ ได้ดีขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมในบ้านสู่สังคมนอกบ้าน ดังนั้น วัยรุ่นจึงเป็นวัยที่ต้องการการพัฒนาและเติมเต็มศักยภาพในทุกๆ ด้านอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการออกไปดำรงชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21 ซึ่งการเตรียมความพร้อมทางด้านสุขภาพเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง (พรปวีณ์ แก้วพรัตน์ และคณะ, 2560: 383) การเข้าใจธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในช่วงวัยรุ่น จะสามารถช่วยป้องกันไม่ให้อายุรุ่นเกิดมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพได้ถ้าได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในขณะเดียวกันก็เป็นวัยที่ควรส่งเสริมให้มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดีซึ่งเป็นพื้นฐานพฤติกรรมสุขภาพในวัยผู้ใหญ่ (สุนันทา ย่างนิชเศรษฐ, 2549: 400)

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ถือเป็นอีกปัจจัยที่มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อการเสริมสร้างพัฒนาการและพฤติกรรมสุขภาพ พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้นักศึกษาบางกลุ่มขาดทักษะด้านการวิเคราะห์ การประเมิน การปฏิบัติ และการจัดการตนเองเพื่อป้องกันและควบคุมความเสี่ยงจากสื่อออนไลน์ ดังนั้น การประเมินความฉลาดทางสุขภาพในการใช้สื่อออนไลน์ จะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจและความสามารถของแต่ละคนในการเข้าถึง เข้าใจ และใช้ข้อมูลต่างๆ เพื่อส่งเสริม และรักษาสุขภาพของตนเองให้เหมาะสม ซึ่งแบบประเมินได้ถูกพัฒนาขึ้นจาก แบบวัดความฉลาดทางสุขภาพของ Nutbeam (กองสุศึกษา, 2554: 13) เพื่อใช้ในการจัดการปัญหาการใช้สื่อออนไลน์ที่ไม่เหมาะสมในกลุ่มนักศึกษา (ยุพา อภิโกมลกร, 2562: 42) ซึ่งมี 3 ระดับ คือ

ระดับพื้นฐาน ระดับปฏิสัมพันธ์ และระดับวิจารณ์ญาณ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ ประจักษ์เนตร (2562: 258) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์การค้นหาข้อมูลข่าวสารสุขภาพกับการรู้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านสุขภาพของประชากรไทยทั้ง 4 ภูมิภาค พบว่า การค้นหาข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการรู้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านสุขภาพ

ผู้ที่มีความฉลาดทางสุขภาพในระดับที่เพียงพอหรือมีความเข้าใจอย่างถูกต้อง จะนำไปสู่การปฏิบัติตัวอย่างเหมาะสมและเกิดพฤติกรรมสุขภาพที่ดี (Schilliger, et.al., 2002: 477; Kim, et.al., 2004: 2980) ส่วนผู้ที่มีความฉลาดทางสุขภาพระดับต่ำจะส่งผลต่อการดูแลสุขภาพหรือพฤติกรรมสุขภาพไม่ดี รวมทั้งแนวโน้มที่จะประสบปัญหาสุขภาพตั้งแต่อายุน้อย เนื่องจากการขาดความรู้และทักษะในการป้องกันและดูแลสุขภาพของตนเอง (NAAL, 2003: 64; De Walt Berkman, et.al. , 2004: 1229) พฤติกรรมสุขภาพตามหลัก 3อ. 2ส. เป็นนโยบายในการป้องกันการเกิดโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่กระทรวงสาธารณสุขให้ความสำคัญ และเป็นประเด็นที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันความเสี่ยงต่อการเกิดโรคเรื้อรังในอนาคต ซึ่งประกอบด้วย อาหาร ออกกำลังกาย อารมณ์ การสูบบุหรี่ ดื่มสุรา การไม่บริโภคอาหารที่ไม่เหมาะสม รับประทานอาหารไม่มีประโยชน์ อาหารสำเร็จรูป ขาดการออกกำลังกาย มีโอกาสเสี่ยงต่อการป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรังได้ (กองสุศึกษา, 2561: 2)

จากความสำคัญและปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้อง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย ซึ่งผลที่ได้สามารถที่จะนำไปออกแบบการจัดการเรียนรู้ เพื่อเสริมความฉลาดทางสุขภาพในการใช้สื่อออนไลน์ และพัฒนาคุณลักษณะผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

งานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ตามรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย ประกอบด้วยขอบเขตเนื้อหา ดังนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย ของ ยุพา อภิโกมลกร (2562: 41-56) ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ความรู้ความเข้าใจ การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ การสื่อสารสุขภาพ การตัดสินใจเพื่อสุขภาพ การจัดการตนเอง และการรู้เท่าทันสื่อ และพฤติกรรม

สุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย ของ กองสุศึกษา (2561: 20) ประกอบด้วย 5 ด้านตามหลัก 3 อ. 2 ส. คือ ด้านอาหาร ด้านอารมณ์ ด้านออกกำลังกาย ด้านการไม่สูบบุหรี่ ด้านการไม่ดื่มสุรา

1.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรของการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย จำนวน 1,116 คน และมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย จำนวน 286 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie, R. V. & Morgan, D.W. 1970: 608) และสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ได้แก่ สุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) อย่างมีสัดส่วน โดยใช้คณะเป็นชั้นภูมิ และการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยใช้พื้นที่ในการวิจัย คือ วิทยาลัยเชียงราย สถาบันอุดมศึกษาเอกชน นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 286 คน

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่าง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยพิจารณาภายใต้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้สอดคล้องกับคำจำกัดความในการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจรายการ (check list) สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปี คณะที่สังกัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ เกี่ยวกับ ความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย จำนวน 44 ข้อ คือ ทำทุกครั้ง บ่อยครั้ง บางครั้ง ทำนานๆ ครั้ง และทำไม่ได้/ไม่เคยทำ มีเกณฑ์การแปลผลคะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 คะแนนตามลำดับ และสรุปเพื่อจำแนกโดยใช้คะแนนมาตรฐาน T และมีการจำแนกกลุ่มเป็น 3 กลุ่ม (ยุพา อภิโกมลกร 2562: 45) ได้แก่

คะแนน T ที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ ระหว่าง 0 – 25 เป็นกลุ่มระดับพื้นฐาน

คะแนน T ที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ ระหว่าง 26 – 74 เป็นกลุ่มระดับปฏิสัมพันธ์

คะแนน T ที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ ระหว่าง 75 – 100 เป็นกลุ่มระดับวิจารณ์ญาณ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scales) 4 ระดับ เกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย จำนวน 24 ข้อ คือ ปฏิบัติประจำ (7 วัน/สัปดาห์) ปฏิบัติบ่อย (3-6 วัน/สัปดาห์) ปฏิบัตินานๆ ครั้ง (1-2 วัน/สัปดาห์) และไม่เคยปฏิบัติเลย มีเกณฑ์การแปลผลคะแนน 4, 3, 2 และ 1 คะแนนตามลำดับ และสรุปผลคะแนนโดยใช้เกณฑ์ของ Best (1997: 105) ได้แก่

คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.00 หมายถึง พฤติกรรมสุขภาพอยู่ในระดับ ไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.01-3.01 หมายถึง พฤติกรรมสุขภาพอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.02-4.00 หมายถึง พฤติกรรมสุขภาพอยู่ในระดับ ดี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลถึงคณบดี เพื่อขออนุญาตในการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังคณบดี เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองในช่วงเวลาที่กำหนด โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามประมาณ 1 เดือน

3.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวม ติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน และแจกแบบสอบถามอีกครั้งในรายที่แบบสอบถามสูญหายหรือไม่สมบูรณ์

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ครอบคลุมจำนวน 286 ชุด (ร้อยละ 100)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ ชั้นปี คณะที่สังกัด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 ความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ กับ พฤติกรรมสุขภาพ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดย การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับ พฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย วิเคราะห์ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากผลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับ พฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.5) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 23.5) มีอายุ 19 ปี (ร้อยละ 49.5) ชั้นปี 3 (ร้อยละ 33.4) คณะที่สังกัด คณะพยาบาลศาสตร์ (ร้อยละ 89.5)

2. ระดับความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X} = 4.58$) ด้านการตัดสินใจเพื่อสุขภาพ ($\bar{X} = 4.57$) ด้านการรู้เท่าทันสื่อ ($\bar{X} = 4.53$) ด้านการสื่อสารสุขภาพ ($\bar{X} = 4.49$) ด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ ($\bar{X} = 4.47$) และด้านการจัดการตนเอง ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย

ความฉลาดทางสุขภาพ เกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์					
			สูง		ปานกลาง		ต่ำ	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ	4.58	0.34	220	76.92	54	18.88	12	4.20
2. ด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ และบริการสุขภาพ	4.47	0.44	195	68.18	82	28.67	9	3.15
3. ด้านการสื่อสารสุขภาพ	4.49	0.38	207	72.38	63	22.03	16	5.59
4. ด้านการตัดสินใจเพื่อสุขภาพ	4.57	0.41	242	84.62	27	9.44	17	5.94
5. ด้านการจัดการตนเอง	4.39	0.43	187	65.38	74	25.87	25	8.74
6. ด้านการรู้เท่าทันสื่อ	4.53	0.41	236	82.52	38	13.29	12	4.20
รวม	4.50	0.19	235	82.17	42	14.69	9	3.15

3. ระดับพฤติกรรมสุขภาพ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย เมื่อพิจารณาเห็นว่าอยู่ในระดับ ปานกลาง (ร้อยละ 65.2) รองลงมา คือ ระดับต่ำ (ร้อยละ 24.5) และระดับสูง (ร้อยละ 10.3) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านออกกำลังกาย ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมา ด้านการไม่ดื่มสุรา ($\bar{X} = 3.52$) ด้านอาหาร ($\bar{X} = 3.50$) ด้านอารมณ์ ($\bar{X} = 3.42$) และด้านการไม่สูบบุหรี่ ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมสุขภาพ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย

พฤติกรรมสุขภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านอาหาร	3.50	0.41	ดี
2. ด้านอารมณ์	3.42	0.42	ดี
3. ด้านออกกำลังกาย	3.53	0.41	ดี
4. ด้านการไม่สูบบุหรี่	3.39	0.44	ดี
5. ด้านการไม่ดื่มสุรา	3.52	0.41	ดี
โดยภาพรวม	3.47	0.20	ดี

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย โดยภาพรวมความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.584$, $p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้เท่าทันสื่อ ($r = 0.465$) ด้านการจัดการตนเอง ($r = 0.395$) ด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ ($r = 0.339$) และ ด้านการสื่อสารข้อมูล ($r = 0.221$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสุขภาพ ส่วน ด้านความรู้ความเข้าใจ และการตัดสินใจเพื่อสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย

ความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์	พฤติกรรมสุขภาพ		
	r	p-value	แปลผล
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ	0.103	0.082	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ	0.339	0.000	มีความสัมพันธ์
3. ด้านการสื่อสารสุขภาพ	0.221	0.000	มีความสัมพันธ์
4. ด้านการตัดสินใจเพื่อสุขภาพ	0.110	0.063	ไม่มีความสัมพันธ์
5. ด้านการจัดการตนเอง	0.395	0.000	มีความสัมพันธ์
6. ด้านการรู้เท่าทันสื่อ	0.465	0.000	มีความสัมพันธ์
รวม	0.584	0.000	มีความสัมพันธ์

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการตัดสินใจเพื่อสุขภาพ ด้านการรู้เท่าทันสื่อ ด้านการสื่อสารสุขภาพ ด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ และด้านการจัดการตนเอง ตามลำดับ เนื่องจากนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสุขภาพ สามารถเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพจากแหล่งข้อมูลต่างๆ และรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย สามารถคิดพิจารณาในการตัดสินใจเรื่องสุขภาพได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุไรรัตน์ ดวงจันทร์ และคณะ (2560: 237) และ พนิตนาถ ชำนาญเสือ และคณะ (2559: 95) ที่ศึกษาระดับความรู้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านสุขภาพของนักศึกษาพยาบาล พบว่า นักศึกษาพยาบาลในภาพรวมมีระดับการรู้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง ดังนั้น สถาบันการศึกษาควรส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านสุขภาพด้วยการจัดการเรียนการสอนที่สอดแทรกกิจกรรมหรือเนื้อหาสาระในการใช้สารสนเทศและการรู้เท่าทันสื่อ รวมไปถึงการบรรยายรายวิชาที่เกี่ยวกับการใช้สื่อและสารสนเทศ เพื่อให้ นักศึกษามีความสามารถในการใช้สื่อ นวัตกรรม เทคโนโลยีและสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญมาศ สุรมิตรไมตรี (2556: 45) ที่พบว่า คนไทยมีความฉลาดทางสุขภาพในระดับ ปานกลาง อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ ทำการศึกษามีความแตกต่างกัน ทำให้ระดับความฉลาดทางสุขภาพมีความแตกต่างกันได้

2. พฤติกรรมสุขภาพ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยเชียงราย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านออกกำลังกาย ด้านการไม่ดื่มสุรา ด้านอาหาร ด้านอารมณ์ และด้านการไม่สูบบุหรี่ ตามลำดับ อาจเพราะการที่มีพฤติกรรมที่ดีในการออกกำลังกาย การกินอาหารจะให้นักศึกษารู้จักที่จะปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลัก 3อ. 2ส. ซึ่งเมื่อปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักแล้วก็จะมีความสมบูรณ์ในร่างกาย ไม่เกิดปัญหาภาวะอ้วนหรือน้ำหนักเกิน ที่อาจเกิดผลกระทบต่อสุขภาพของนักศึกษาในระยะยาว ป้องกันการเกิดโรคไม่ติดต่อเรื้อรังในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงพรรณ จินาพงศ์ และภัทรารุณ ขาวสนิธิ (2563: 56) พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย

นอร์ทกรุงเทพ มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ อยู่ระดับดี พฤติกรรมสุขภาพ ตาม 3อ. 2ส. อยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากการมีความรู้ความเข้าใจทางสุขภาพมากหรือน้อยอาจจะไม่ได้หมายความว่า จะมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี แต่การมีทัศนคติที่ดีจะช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดีมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิณทัต ตันธนปัญญากร และคณะ (2564: 37) พบว่า นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีพฤติกรรมสุขภาพอยู่ในระดับดี ทั้งด้านการออกกำลังกาย อาหาร และ อารมณ์

3. ความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสุขภาพ ด้านการรู้เท่าทันสื่อ ด้านการจัดการตนเอง ด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ และ ด้านการสื่อสารข้อมูล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสุขภาพ ส่วน ด้านความรู้ความเข้าใจ และการตัดสินใจเพื่อสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ อาจเนื่องจากนักศึกษาสามารถแสวงหาข้อมูลและบริหารสุขภาพจากหลายแหล่งที่น่าเชื่อถือได้ โดยมีการวิเคราะห์ตรวจสอบข้อมูลก่อนเป็นส่วนใหญ่และนำมาใช้ในการตัดสินใจได้ถูกต้อง มีการจัดการเงื่อนไขต่างๆ ทั้งด้านอารมณ์ ความต้องการภายในตนเองและการจัดสภาพแวดล้อมที่เป็นอุปสรรคต่อสุขภาพตนเองได้เป็นส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตาม 3อ. 2ส. ที่เกิดผลดีต่อสุขภาพตนเองและผู้อื่น และความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ เป็นความสามารถหรือทักษะในการเข้าถึงข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจ การปฏิบัติและจัดการตนเอง รวมทั้งสามารถชี้แนะเรื่องสุขภาพ เพื่อทำให้เกิดพฤติกรรมสุขภาพที่ดีตามมา (Nutbeam, 2000: 259) และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศรา จุมมาลี (2563: 126-137) พบว่า ความฉลาดทางสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ ของนิสิตเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระภา ขำพิสุทธิ (2561: 67-78) พบว่า ความฉลาดทางสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ ของ นิสิตคณะกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาพร เกษมภักดีพงษ์ และคณะ (2558: 30-42) ที่พบว่าความรู้ทางสุขภาพที่ถูกต้องที่ความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมสุขภาพตามหลัก 3อ. 2ส. เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมใดที่บุคคลจะแสดงออกมามีพื้นฐานมาจากความรู้ของบุคคลนั้น

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากแนวคิด ทฤษฎี วิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ จากการวิจัย ดังนี้

1. ความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ความรู้ความเข้าใจ การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ การสื่อสารสุขภาพ การตัดสินใจเพื่อสุขภาพ การจัดการตนเอง และการรู้เท่าทันสื่อ

2. พฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ตามหลัก 3 อ. 2 ส. คือ ด้านอาหาร ด้านอารมณ์ ด้านออกกำลังกาย ด้านการไม่สูบบุหรี่ และด้านการไม่ดื่มสุรา

3. ความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสุขภาพ ด้านการรู้เท่าทันสื่อ ด้านการจัดการตนเอง ด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ และ ด้านการสื่อสารข้อมูล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสุขภาพ ส่วน ด้านความรู้ความเข้าใจ และการตัดสินใจเพื่อสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ควรส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถนำทักษะการใช้สื่อออนไลน์ มาประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพตนเอง และความสามารถถ่ายทอดให้คนอื่นได้อย่างเหมาะสม
 - 1.2 ควรให้การส่งเสริมในกลุ่มนักศึกษาให้เกิดความตระหนักในพฤติกรรมสุขภาพที่ดี
 - 1.3 ควรมีการจัดทำแผนการดำเนินการพัฒนาความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ให้กับนักศึกษา และมีการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม อาจมีการสอดแทรกเข้าไปในรายวิชาหมวดศึกษาทั่วไป หรือการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษาที่มีความแตกต่างกันของแต่ละคณะ และระดับบัณฑิตวิทยาลัย
 - 2.2 ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์กับพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษา

เอกสารอ้างอิง (References)

- กองสุขศึกษา. (2554). **ความฉลาดทางสุขภาพ**. กรุงเทพฯ: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.
- กองสุขศึกษา. (2561). **การเสริมสร้างและประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ**. กรุงเทพฯ: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.
- จุฑาทพร เกษมภักดีพงษ์ ศิริพร เทพสุตร และปฏิภาส สาข. (2558). พฤติกรรมสุขภาพตามหลัก 3อ. 2ส. ของประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ในพื้นที่ดำเนินงานหมู่บ้านปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพจังหวัดเพชรบุรี. **วารสารสุขศึกษาและสื่อสารสุขภาพ**. 1(1): 30-42.
- จุไรรัตน์ ดวงจันทร์ จันทิมา แก้วเขียว พนิตนาฏ ชำนาญเสือ เขียวลักษณ์ มีบุญมาก จุฬารัตน์ ห้าวหาญ พรเลิศ ชุมชัย ธิญญรัตน์ ดวงคำ และฉัตรทอง จารุพิสิฐไพบูลย์. (2560). ปัจจัยทำนายการรู้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านสุขภาพของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**. 11(1): 235-248.
- จิระภา ขำพิสุทธิ์. (2561). ความฉลาดทางสุขภาพและพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร. **วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. 24(1): 67-78.
- ทรงธรรม จินาพงศ์ และภัทราวุธ ขาวสนิท. (2563). ความรอบรู้ด้านสุขภาพ พฤติกรรมสุขภาพและกิจกรรมทางกาย ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. **วารสารสุขศึกษา พลศึกษา และสันทนาการ**. 46(2): 56-67.
- เบญจมาศ สุรมิตรไผ่ตรี. (2556). **การศึกษาความฉลาดทางสุขภาพ (Health literacy) และสถานการณ์การดำเนินงานสร้างความฉลาดทางสุขภาพของคนไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการต่างประเทศ.
- ปิ่นพนิต ตันธนปัญญากร นภัสรัญชน์ ฤกษ์เรืองฤทธิ์ นลพรรณ ชันติกุลานนท์ และอารีย์ สงวนชื่อ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมสุขภาพตามหลัก 3อ. 2ส. กับระดับดัชนี

- มวลกายของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**. 16(2): 27-41.
- พนิตนาฏ ขำนาญเสื่อ จันทิมา แก้วเขียว พรเลิศ ชุมชัย ธีญญุรศม์ ดวงคำ ฉัตรทอง จารุพิสิฐไพบูลย์ ฤกษ์นาหงส์ทอง วาริวรรณ ศิริวณิช และเยาวลักษณ์ มีบุญมาก. (2559). การรู้สารสนเทศด้านสุขภาพ การรู้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านสุขภาพ และสภาวะสุขภาพของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง 2 และเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุด**. 9(1): 93-121.
- พรปวีณ์ แก้วนพรัตน์ อัจศรา ประเสริฐสิน และอมราพร สุรการ. (2560). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความฉลาดทางสุขภาพของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี. **วารสารวิชาการสาธารณสุข**. 26(2): 382-389.
- พรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้เท่าทันสื่อสุขภาพแบบออนไลน์ การค้นหาข้อมูลข่าวสารสุขภาพ ความรู้ ทักษะคิดและการจัดการตนเอง เพื่อรักษาโรคติดเชื้อเฉียบพลันในระบบทางหายใจส่วนบนของประเทศไทย. **วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข**. 13(3): 243-260.
- ยุพา อภิโกมลกร. (2562). การพัฒนาแบบวัดความฉลาดทางสุขภาพเกี่ยวกับการสื่อออนไลน์ในนักศึกษา. **วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์**. 3(1): 41-56.
- สุนันทา ยั่งยืนเศรษฐ. (2549). พฤติกรรมสุขภาพ และพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. **สงขลานครินทร์เวชสาร**. 24(5): 395-405.
- อิสรา จูมมาลี. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสุขภาพกับพฤติกรรมสุขภาพของนิสิตเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. **วารสารความปลอดภัยและสุขภาพ**. 13(1): 126-137.
- Best, J.W. (1997). **Research in Education**. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Dewalt, D. A., Berkman, N. D., Sheridan, S., et al. (2004). Literacy and Health Outcomes: A Systematic Review of the Literature. **J Gen Intern Med** (19): 1228-1239.
- Kim, S. P., Love, F., Quistberg, D.A., & Shea, J.A. (2004). Association of Health Literacy with Self-management Behavior in Patients with Diabetes. **Diabetes Care**. 27(12): 2980-2982.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**. 30(3): 607-610.
- NAAL. (2003). National Assessment of Adult Literacy. **The Health Literacy of America's Adults Results from the 2003 National Assessment of Adult Literacy**. U.S. Department of Education.
- Nutbeam, D. (2000). Health Literacy as a Public Health Goal: A Challenge for Contemporary Health Education and Communication Strategies into the 21st Century. **Health Promotion International**. 15(3): 259-267.
- Schillinger, D., Grumbach, K., Piette, J., Wang, F., Osmond, D., Daher, C., Palacios, J., Sullivan, G.D., & Bindman, A.B. (2002). Association of Health Literacy with Diabetes Outcomes. **JAMA**, 288(4): 475-482.

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษา
ในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย

The Relationship between a Result Based Management and the Effectiveness
of Administration Schools under Chiangrai Municipality in Chiangrai

สุรางลักษณ์ พรหมใจสา¹ เชิดศักดิ์ ศุภโสภณ² วีรพันธ์ ศิริฤทธิ์³

Surangluck Promjaisa, Cherdsak Supasopon, Weeraphan Siririth

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย 2) ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้บริหารและครูของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จำนวน 181 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษา ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.915 0.923 และ 0.959 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$ $SD = 0.27$) 2) ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$ $SD = 0.24$) และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูง ($r = .828$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ (Keywords) : การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์; ประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษา

Abstract

This research aimed to study: 1) the result based management of Administration Schools under Chiangrai Municipality 2) the effectiveness of Administration Schools under Chiangrai Municipality and 3) the relationship between the result based management and the effectiveness of administration schools under Chiangrai Municipality. The sample consisted of 181 administrators and teachers under Chiangrai Municipality Schools. Questionnaire with five rating scales was employed as the research instrument. The reliability of based management

Received: 2023-01-04 Revised: 2023-01-16 Accepted: 2023-01-17

¹ สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเชียงราย Master of Educational Administration, Graduate School, Chiangrai College. E-mail: surangluck@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเชียงราย Adviser in Educational Administration at Graduate School, Chiangrai College Corresponding author E-mail: CherdsakSu @gmail.com

³ อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเชียงราย Adviser in Educational Administration at Graduate School, Chiangrai College Corresponding author E-mail: Dr.w.siririth @gmail.com

and the effectiveness of administration is 0.915 , 0.923 and 0.959 respectively. The data then were analyzed by percentage (%) mean ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.) and Pearson's product moment correlation coefficient.

The results showed that 1) the result based management of Administration Schools under Chiangrai Municipality was at high level ($\bar{X}$ = 4.29 SD = 0.27 ; 2) the effectiveness of Administration Schools under Chiangrai Municipality was at high level ($\bar{X}$ = 4.23 SD = 0.24); and 3) the relationship between the result based management and the effectiveness of administration schools under Chiangrai Municipality had positive relationship at a high level with the statistical significance of .01.

Keywords: Result Based Management; The effectiveness of Administration Schools

บทนำ (Introduction)

การศึกษาถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งต่อคนไทย เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาคนให้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถด้านต่าง ๆ เพื่อการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข จำเป็นต้องมีสถานศึกษาหรือโรงเรียนที่มีคุณภาพ โดยมีหลักการบริหารที่ดีและเหมาะสม มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิรูปการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย เพราะความสามารถในการบริหารจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพตามบริบท จุดแข็งและจุดอ่อนของสถานศึกษาในแต่ละพื้นที่นั้นถือเป็นตัวแปรสำคัญ ในระบบการศึกษาที่จะสร้างกระบวนการเรียนรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของเด็กในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโลกแห่งการเรียนรู้ยุคศตวรรษที่ 21 (ธีระพจน์ คำรณฤทธิศร, 2559: 10-11) นอกจากนี้การสร้างคุณภาพ สร้างโอกาสและการเข้าถึงการศึกษาจำเป็นต้องให้ทุกภาคส่วนของสังคม เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คนไทยได้เรียนรู้อย่างมีคุณภาพและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ การเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข มีโอกาสได้เรียนรู้ด้วยตนเองและแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในระบบและนอกระบบ เพื่อเอื้อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา ไปจนถึงระดับอุดมศึกษา ซึ่งต้องอาศัยการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ การได้รับการสนับสนุนด้วยระบบบริหาร การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เต็มศักยภาพ ลดขั้นตอนการบริหาร เพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความเป็นมืออาชีพ การปฏิรูปการศึกษาเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องมีการกระจายอำนาจและให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2561: 6-8) ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ส่วนที่ 2 การบริหาร และการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 41 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาในระดับใดระดับหนึ่ง หรือทุกระดับตามความพร้อม ความเหมาะสม และความต้องการภายในท้องถิ่น มาตรา 42 ให้กระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินความพร้อมในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา รวมทั้งการเสนอแนะการจัดสรร งบประมาณอุดหนุนการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาลเมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ใน

การจัดการศึกษาเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดำเนินการถ่ายโอนการจัดการศึกษาให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายกำหนด

ในสถานการณ์ปัจจุบัน การบริหารองค์การต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลกระทบทำให้ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การลดลงไป การจะพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์การบริหารที่ดีและเหมาะสม เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล แนวทางการบริหารจัดการสาธารณะแบบใหม่ (New Public Management) จึงเป็นทางเลือกสำคัญที่สถานศึกษาจะนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการแบบบูรณาการ โดยอาศัยการทำงานร่วมกันของบุคลากรทุกภาคส่วน มีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการและกระบวนการติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นแนวคิดการบริหารจัดการองค์การที่เรียกว่า การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management- RBM) (วีระยุทธ ชาตะกาญจน์, 2556: 4) โดยเป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานและการตรวจวัดผลสำเร็จในการดำเนินขององค์กร รวมทั้งเป็นการบริหารที่มุ่งให้ได้มาซึ่งทรัพยากรและการบริหารการใช้ทรัพยากรนั้นอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาองค์กรอย่างมีทิศทาง (รัตนภรณ์ มาคุ้ม, 2558: 20) การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators - KPIs) รวมทั้งการกำหนดเป้าหมาย (Targets) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ไว้ล่วงหน้า โดยอาศัยการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหาร สมาชิกขององค์กร ตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ (Stakeholders) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร การนำหลักการและกระบวนการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร 2) การกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน 3) การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน 4) การให้รางวัลตอบแทน (Richard S. Williams, 1998: 25-27 อ้างถึงใน วีระยุทธ ชาตะกาญจน์, 2556: 4) มาใช้ในการบริหารจัดการในสถานศึกษา จึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถกำหนดการทำงานเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจของสถานศึกษานั้น ๆ

สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย มีจำนวนทั้งหมด 8 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเทศบาล 1 ศรีเกิด โรงเรียนเทศบาล 2 หนองบัว โรงเรียนเทศบาล 3 ศรีทรายมูล โรงเรียนเทศบาล 4 สันป่าก่อ โรงเรียนเทศบาล 5 เด่นห้า โรงเรียนเทศบาล 6 นครเชียงราย โรงเรียนเทศบาล 7 ผังหมื่น และโรงเรียนเทศบาล 8 บ้านใหม่ (สำนักการศึกษา, 2563) จัดการเรียนการสอนในระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษา และมัธยมศึกษา มีหน้าที่บริหารจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพและศักยภาพบุคลากรในสถานศึกษา ให้มีคุณลักษณะที่สามารถบูรณวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการของสังคมและประเทศชาติ โดยมุ่งพัฒนาให้เกิดความสมดุลทั้งด้าน ปัญญา จิตใจ ร่างกาย สังคม ระดับความคิด ค่านิยม และพฤติกรรม (เทศบาลนครเชียงราย, 2563) แผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงราย ได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวนโยบายเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา เพื่อเป็นกรอบทิศทางพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (เทศบาลนครเชียงราย, 2561) ซึ่งการบริหารสถานศึกษาต้องตอบสนองนโยบายจากหน่วยงานต้นสังกัดสู่การปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสถานศึกษาควรมีเป้าหมายให้นักเรียนเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ ส่งเสริมให้นักเรียนปฏิบัติงาน และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ให้เป็นผู้ได้รับประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในโรงเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตของนักเรียนหลังจากออกจากโรงเรียนไปแล้ว

และควรฝึกนักเรียนให้เคารพในกฎกติกา ระเบียบต่าง ๆ ของโรงเรียน เพื่อฝึกหัดให้นักเรียนได้ปฏิบัติตามระเบียบของสังคม และกฎหมายของบ้านเมืองในโอกาสต่อไป และจากรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกแนวใหม่รอบสามของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระหว่างปี พ.ศ. 2559 – 2563 มีผลการรับรองมาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการ อยู่ในระดับคุณภาพดี ซึ่งยังต้องมีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้ได้ผลการรับรองจากการประเมินคุณภาพภายนอกแนวใหม่รอบสี่ของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในระดับคุณภาพดีมาก (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สมศ. (องค์การมหาชน), 2563) สอดคล้องกับแนวคิดของฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel, 1991: 380) กล่าวถึงการประเมินประสิทธิผลใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การปรับตัว 2) การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร 3) การบูรณาการ และ 4) การมีจิตมุ่งต่อองค์กร และสอดคล้องกับแนวความคิดของแคมเบล (Campbell, 1977: 13-35 อ้างถึงใน อมรัตน์ เกื่อนทอง, 2553: 5-7) ที่ได้กำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิผลของสถานศึกษาไว้ 4 ประการ คือ 1) การปรับตัว 2) การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร 3) การบูรณาการ และ 4) คุณธรรมจริยธรรม

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและบริหารจัดการสถานศึกษาสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในทุกระดับได้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ส่งเสริม สนับสนุนและประยุกต์ใช้ในการบริหารงานทุกงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาอย่างสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

งานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ตามรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วยขอบเขตเนื้อหา ดังนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ที่ได้จากแนวคิดของ Richard S. Williams (1998: 25-27 อ้างถึงใน วีระยุทธ ชาตะกาญจน์, 2556: 4) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร การกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงานและ การให้รางวัลตอบแทน และศึกษาประสิทธิผล

การบริหารงานสถานศึกษาตามแนวคิดของ ฮอย และมิสเกล (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เกื่อนทอง, 2553: 5-7) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การปรับตัว การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การบูรณาการ และการมีจิตมุ่งต่อองค์การ

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรของการวิจัย คือ ผู้บริหารและครูของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จำนวน 8 โรงเรียน มีกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 339 คน และมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารและของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จำนวน 181 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie, R. V. & Morgan, D.W. 1970: 607-610)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยใช้พื้นที่ในการวิจัย คือ โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จำนวน 8 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเทศบาล 1 ศรีเกิด โรงเรียนเทศบาล 2 หนองบัว โรงเรียนเทศบาล 3 ศรีทรายมูล โรงเรียนเทศบาล 4 สันป่าก่อ โรงเรียนเทศบาล 5 เด่นห้า โรงเรียนเทศบาล 6 นครเชียงราย โรงเรียนเทศบาล 7 ฝั่งหมิ่น และโรงเรียนเทศบาล 8 บ้านใหม่

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่าง เดือนเมษายน พ.ศ. 2564 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยพิจารณาภายใต้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้สอดคล้องกับคำจำกัดความในการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจรายการ (check list) สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานและระดับวุฒิการศึกษา ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ เกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จำนวน 30 ข้อ และตอนที่ 3 แบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จำนวน 30 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลถึงผู้อำนวยการสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย เพื่อขออนุญาตໃ႔ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองและผ่านระบบออนไลน์ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามประมาณ 15 วัน

3.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวม ติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน และแจกแบบสอบถามแบบกระดาษ และผ่านระบบออนไลน์อีกครั้งในรายที่แบบสอบถามสูญหายหรือไม่สมบูรณ์

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ครบตามจำนวน 181 ชุด (ร้อยละ 100)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานและระดับวุฒิการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดย การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย วิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากผลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.80) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 39.20) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 53.61) การดำรงตำแหน่งในปัจจุบันเป็นครู (ร้อยละ 79.58) มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 16-20 ปี (ร้อยละ 51.93) และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 59.10)

2. ระดับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ ด้านการวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา ด้านการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ($\bar{X} = 4.34$) และด้านการให้รางวัลตอบแทน ($\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.21$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร	4.34	0.34	มาก
2. ด้านการกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	4.21	0.42	มาก
3. ด้านการวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน	4.35	0.28	มาก
4. ด้านการให้รางวัลตอบแทน	4.26	0.29	มาก
รวม	4.29	0.27	มาก

3. ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ ด้านการปรับตัว ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา ด้านการมีจิตมุ่งต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.27$) ด้านการบูรณาการ ($\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ($\bar{X} = 4.10$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านการปรับตัว	4.40	0.26	มาก
2. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.10	0.35	มาก
3. ด้านการบูรณาการ	4.26	0.36	มาก
4. ด้านการมีจิตมุ่งต่อองค์กร	4.27	0.36	มาก
รวม	4.07	0.24	มาก

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูง ($r = .828$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	แปลผล
	ประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษา	
การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	.828**	ระดับสูง

**กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงรายเมื่อพิจารณาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านการวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ด้านการให้รางวัลตอบแทน และด้านการกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดการดำเนินงาน ตามลำดับสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติ คุณสมบัติ (2556: 60-61) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอท่าตะเียบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 2 พบว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการวัด และตรวจสอบผลการดำเนินงาน ด้านการกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ด้านการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร และด้านการให้รางวัลตอบแทน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กอบชัย มณีตัน (2559: 90) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลสำเร็จในการดำเนินงานตามพันธกิจของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1) การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา อยู่ในลำดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ด้านการวัดผลประเมินผลการ

ดำเนินงานและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนา และด้านการให้รางวัลตอบแทน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัตน์ ราชประโคน (2561: 129-130) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 พบว่า การวิเคราะห์การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามความเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 รายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร การให้รางวัลตอบแทน การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดการดำเนินงาน จากผลการศึกษาดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่าการบริหารสถานศึกษานั้น ต้องมีผู้บริหารเป็นผู้นำและมีการสร้างกระบวนการในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ของสถานศึกษา มีการบริหาร มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มีการสื่อสารในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ให้แก่คณะครูและบุคลากรทางการศึกษา มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสถานศึกษาและระดับหน่วยงานภายนอก มีความคิดสร้างสรรค์และพัฒนางานสู่เป้าหมาย ทั้งนี้เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพด้วยรูปแบบที่หลากหลาย

2. ประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย เมื่อพิจารณาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการปรับตัว ด้านการมีจิตมุ่งต่อองค์กร ด้านบูรณาการ และ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนิญ บุญทวี (2555: 76) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารมีส่วนร่วมของครูกับประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 พบว่า โดยภาพรวมประสิทธิผลอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการปรับตัว ด้านการมีจิตมุ่งต่อสถานศึกษา ด้านการบูรณาการ และ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา จันทนุพาน (2559: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารสถานศึกษาสังกัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตภาคเหนือตอนบน พบว่า ประสิทธิผลของการบริหารสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตภาคเหนือตอนบนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความสามารถของสถานศึกษา ในการธำรงรักษาแบบแผนทางวัฒนธรรม รองลงมาคือด้านความสามารถของสถานศึกษาในการบรรลุเป้าหมาย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความสามารถของสถานศึกษาในการบูรณาการ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมสมัคร พงษ์ศิริพัฒน์ (2563: 115) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารสถานศึกษาตามแนวคิดซิกซ์ ซิกม่ากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พบว่า ผลการศึกษาประสิทธิผลของสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การปรับตัว การรักษาแบบแผนวัฒนธรรม การบูรณาการ และการบรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีการวางแผนนโยบาย วัตถุประสงค์เป้าหมายของสถานศึกษา ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น มีการประสานความร่วมมือกับชุมชนในการระดมทรัพยากรในการจัดการศึกษา รวมถึงการบริหารจัดการอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ต่อการจัดการเรียนรู้ อีกทั้งส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถตามความต้องการและสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบันในการผลิตและพัฒนาสื่อการเรียนการสอนหรือพัฒนางานของตนที่ได้รับมอบหมาย และผู้บริหารมีการสร้างความรักความศรัทธาในองค์กร

3. การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนคร เชียงราย ในภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิณศิริ บุญทวี (2555: 76) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของครูกับประสิทธิผลของสถานศึกษา เอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 2 พบว่า การมีส่วนร่วมของครูกับประสิทธิผลของ สถานศึกษาเอกชน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กอบชัย มณีตัน (2559: 90) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลสำเร็จในการดำเนินงานตาม พันธกิจของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 พบว่า การบริหาร แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลสำเร็จในการดำเนินงานตามพันธกิจของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันในระดับสูงสอดคล้องกับงานวิจัย ของชัยรัตน์ ราชประโคน (2561: 129-130) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษา ตามความ คิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสพิชชาญ์ สมใจ (2561: 78-87) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมกับแรงจูงใจ ของพนักงานครูเทศบาลนครเชียงราย พบว่าความสัมพันธ์การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมกับแรงจูงใจของ พนักงานครูเทศบาลนครเชียงราย ตามความคิดเห็นของพนักงานครูเทศบาลนครเชียงราย สังกัดเทศบาลนคร เชียงราย พบว่า โดยภาพรวมมีความ สัมพันธ์กันเชิงบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เนื่องมาจาก ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน มีการวางแผนกลยุทธ์องค์กร ยอมรับการเปลี่ยนแปลง การยอมรับแนว ปฏิบัติใหม่ ๆ ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางเดียวกัน มีการวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงานกิจกรรมการเรียน การสอนของครูผู้สอน ครูทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดการศึกษา โดยมีต้นสังกัดคอยกำกับดูแล ให้ ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้เวลาให้โอกาส ให้กำลังใจ ในการดำเนินงาน กิจกรรม โครงการ เพื่อการพัฒนา ยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จาก การวิจัย ดังนี้

1. การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ด้านการกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดการดำเนินงาน ด้านการวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และด้านการให้รางวัล
2. ประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้าน ปรับตัว ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ด้านบูรณาการ และด้านการมีจิตมุ่งต่อองค์กร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาใน สังกัดเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย ด้านการกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดการดำเนินงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญในการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของสถานศึกษา มีความชัดเจน สามารถควบคุมและตรวจสอบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ประสิทธิภาพการบริหารสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพท้องถิ่นและชุมชน มีการประชุมชี้แจงนโยบาย แผนงานและโครงการต่าง ๆ รวมทั้งแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อให้ครู บุคลากรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย กับสังกัดอื่น

2.2 ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมในการการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). **มาตรฐานการศึกษาของชาติ**. กรุงเทพฯ: กลุ่มมาตรฐานการศึกษา สำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนารับรู้ กระทรวงศึกษาธิการ.
- กอบชัย มณีตัน. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลสำเร็จในการดำเนินงานตามพันธกิจของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- กิตติ คุณสมบัติ. (2556). **การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอท่าตะเียบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเข้เถรา เขต 2**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิณศิริ บุญทวี. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของครูกับประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบุรี เขต 2**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชัยรัตน์ ราชประโคน (2561). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เทศบาลนครเชียงราย. (2561). **แผนพัฒนาท้องถิ่น (2561-2565) เทศบาลนครเชียงราย**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา https://www.chiangraicity.go.th/files/com_strategy/2022-10_a877fa80883df60.pdf. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2565.

- เทศบาลนครเชียงราย. (2563). **การจัดการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา https://chiangraicity.go.th/files/com_citizen_guide/2021-03_410dd9af7fd89bb.pdf. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2565.
- ธีระพจน์ คำรณฤทธิศร. (2559). การพัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษากับการปฏิรูปการศึกษา. **วารสารการศึกษาไทย**. 13(129): 10-11.
- รัตนารณ มาคุ้ม. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41 จังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- วัฒนา จันทนุพาน (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารสถานศึกษาสังกัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เขตภาคเหนือตอนบน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- วีระยุทธ ชาทะกาญจน์. (2556). **เทคนิคการบริหารสำหรับนักบริหารการศึกษามืออาชีพ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมสมศรี พงษ์ศิริพัฒน์. (2563). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารสถานศึกษาตามแนวคิดซิกซ์ ซิกม่า กับ ประสิทธิภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สำนักงานการศึกษา. (2563). **สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา https://chiangraicity.go.th/files/com_citizen_guide/2021-03_410dd9af7fd89bb.pdf. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2565.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สมศ. (องค์การมหาชน). (2563). **รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกแนวใหม่รอบสาม ระหว่างปี พ.ศ. 2559 – 2563**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.onesqa.or.th/th/report/971/?#>. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2565.
- โสพิชชาญ สมใจ. (2561). **ความสัมพันธ์ของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมกับแรงจูงใจของพนักงานครูเทศบาลนครเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- อมรรัตน์ เกื่อนทอง. (2553). **การบริหารเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- Hoy, W.K. and C.G. Miskel. (1991). **Educational Administration: Theory-Research-Practice**. (4th ed.) Singapore: McGraw-Hill.
- Krejcie, R.V. and Morgan , D. W.(1970). **Determining Sample Size for Research Activities in Educational and Psychological Measurement**. 30: 607-610.
- Richard S. Williams. (1998). **Performance Management: Perspectives on Employee Performance**. An International Thomson Publishing Company.



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี
Factors Influencing Life Insurance Purchasing of Consumers
in Nonthaburi Province

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ¹ วิธาวีร์ ประทุมสวัสดิ์²
Sutham Lertpongprasert, Vithavee Pratoomsawat

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ไคสแควร์

ผลจากการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตส่วนใหญ่ซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ โดยตนเองเป็นผู้ตัดสินใจซื้อเอง ระยะเวลาคุ้มครอง 16-20 ปี ชำระเบี้ยประกันปีละ 25,001-50,000 บาท ซื้อประกันชีวิตกับบริษัท สยามซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด ซื้อประกันชีวิตผ่านตัวแทน ช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิต 31-40 ปี 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการซื้อประกันชีวิตพบว่า โดยภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ (Keywords) : ปัจจัยที่มีอิทธิพล; พฤติกรรมการซื้อ; กรมธรรม์ประกันชีวิต

Abstract

The purposes of this research article were: 1) to study the life insurance purchasing behavior of consumers in Nonthaburi Province; 2) to study the marketing mix factors in purchasing life insurance of consumers in Nonthaburi Province, and 3) to study personal factors and marketing factors influencing the purchase of life insurance by consumers in Nonthaburi Province. The sample consisted of 400 people. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation and chi-square analysis.

Received: 2023-01-06 Revised: 2023-01-16 Accepted: 2023-01-18

¹ อาจารย์พิเศษหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การยุคใหม่ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก Part Time Lecturer, Master of Arts Program in Modern Organization Management, Faculty of Liberal Arts, Krirk University. E-mail: sutham2498@hotmail.com

² ผู้อำนวยการสำนักงานโครงการหลักสูตรปริญญาโทและเอกสาขาวิชาการจัดการองค์การยุคใหม่ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก Office Director of Master's and Doctoral Degree Program in Modern Organizational Management, Faculty of Liberal Arts, Krirk University. E-mail: vithavee7888@gmail.com.

The results of the research revealed that 1) most of life insurance purchasing behaviors were life savings insurance with own decision, the coverage period was 16-20 years with payment of 25,001-50,000 baht per year, Siam Samsung Life Insurance Company Limited was the seller company through an agent, age range of the life insurance buyer was 31-40 years, 2) the marketing mix factors for life insurance purchases were found important in overall at the highest level, 3) personal factors and marketing mix factors influenced life insurance purchase behavior of consumers in Nonthaburi Province with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Influencing factors; Purchasing behavior; Life insurance policy

บทนำ (Introduction)

การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันต้องเผชิญกับความเสี่ยงในรูปแบบต่างๆ มากมายจึงทำให้ประกันชีวิตเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเป็นเครื่องมือที่ช่วยรับประกันความเสี่ยงและเป็นหลักประกันที่มั่นคงรวมไปถึงธุรกิจประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงินที่เป็นแหล่งระดมเงินทุนที่สำคัญอีกแหล่งหนึ่งของประเทศที่มีการนำเบี้ยประกันชีวิตไปลงทุนต่อทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ ถึงแม้ว่าปัจจุบันประเทศไทยมีสัดส่วนการทำประกันชีวิตเพิ่มสูงขึ้นมากกว่าในอดีต แต่ยังคงมีสัดส่วนการทำประกันชีวิตเพิ่มสูงขึ้นมากกว่าในอดีต แต่ยังคงมีสัดส่วนค่อนข้างต่ำหากเปรียบเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว จึงทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีโอกาสดิบโตได้อีกมาก ส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ผู้ประกอบการแต่ละรายต่างใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่หลากหลาย เพื่อที่จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากที่สุด คนส่วนใหญ่มักจะมีคำถามว่าทำไมต้องทำประกันชีวิต เพราะการทำประกันชีวิตเป็นสิ่งซื้อก่อนที่จะได้ใช้จึงทำให้ถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น แต่การดำรงชีวิตในปัจจุบันมีเหตุการณ์ที่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยงโดยที่ไม่สามารถประเมินความเสียหายได้ตลอดเวลา ดังเช่นข่าวการเกิดการเสียหายและการสูญเสียจากอุบัติเหตุที่ได้ยินกันบ่อยครั้งตามสื่อต่างๆ หากบุคคลที่ประสบอุบัติเหตุเป็นหัวหน้าครอบครัว หรือผู้ที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ก็จะส่งผลกระทบต่อผู้ที่อยู่เบื้องหลัง เพราะในปัจจุบันนอกจากปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรคแล้วนั้น มนุษย์ยังมีความต้องการอื่นๆ เช่น รถยนต์ บ้านหลังที่สอง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งหากบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบสิ่งเหล่านี้ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตไป และได้มีการทำประกันชีวิตไว้ก็จะช่วยบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น การทำประกันชีวิตจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ช่วยรับประกันความเสี่ยงและเป็นหลักประกันที่มั่นคงได้

การออมเงินด้วยการทำประกันชีวิตถือเป็นการลงทุนที่มีความเสี่ยงต่ำ เนื่องจากกฎหมายการประกันชีวิตที่กำหนดไว้ว่า บริษัทจะต้องจัดสรรเบี้ยประกันภัยไว้เป็นเงินสำรองสำหรับกรณีประกันภัยที่ยังมีภาระผูกพันอยู่ และเงินสำรองอื่นๆ ที่คณะกรรมการประกาศไว้เป็นมูลค่าไม่เกินร้อยละ 25 โดยวางไว้กับนายทะเบียนที่เรียกว่าสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) การทำประกันชีวิตจึงแตกต่างกับการลงทุนในรูปแบบอื่นๆ ที่ไม่มีการรับประกันความเสี่ยงจากการลงทุน ดังจะเห็นได้จากหนังสือชี้ชวนการลงทุนจะมีข้อความกำกับว่า “การลงทุนมีความเสี่ยง ผู้ลงทุนควรศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจ” และในส่วนของการออมเงินด้วยการฝากเงินกับธนาคารนั้นแม้จะมีความเสี่ยงต่ำเช่นเดียวกัน แต่จากการที่มีสภาพคล่องทางการเงินสูงสามารถเบิกถอนได้ทุกช่วงเวลา ทำให้ผู้ออมเงินขาดวินัยทางการเงินได้

ซึ่งการทำประกันชีวิตนั้นเป็นการออมที่มีสภาพคล่องทางการเงินต่ำกว่าเนื่องจากไม่สามารถนำเงินออกมาใช้จ่ายได้ก่อนวันครบกำหนด จึงตอบโจทย์ได้เป็นอย่างดีสำหรับผู้ต้องการออมเงินระยะยาวและต้องการผลตอบแทนที่แน่นอน ดังนั้นการทำประกันชีวิตจึงส่งผลให้เกิดการลงทุนในกิจการต่างๆ และการทำประกันชีวิตยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ โดยการทำประกันชีวิตก่อให้เกิดธุรกิจการรับประกันชีวิตที่มีการจ้างงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตผลที่ได้รับจากการที่มีการจ้างงานเพิ่มขึ้น ทำให้ปัญหาการว่างงานและปัญหารายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตลดลง นอกจากนี้เงินจำนวนหนึ่งที่ผู้รับผลประโยชน์หรือผู้เอาประกันชีวิตได้รับจากบริษัทประกันชีวิตเนื่องมาจากการทำประกันชีวิตยังช่วยแบ่งเบาทางด้านประสาสวงเคราะห์ของรัฐบาล ซึ่งประโยชน์ดังกล่าวทำให้สามารถสรุปได้ว่าการทำประกันชีวิตมีความสำคัญมากต่อผู้เอาประกันชีวิต ผู้รับผลประโยชน์ ครอบครัว ธุรกิจการลงทุน สังคม และประเทศชาติ (อิสราภรณ์ วีระคงสุวรรณ, 2556)

ดังนั้น จึงเป็นการสมควรที่จะให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้คนไทยมีการทำประกันชีวิตเพิ่มขึ้น ซึ่งการทำให้คนไทยทำประกันชีวิตเพิ่มขึ้น ต้องเริ่มจากการทำให้คนไทยมีการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มขึ้น และในขณะเดียวกันบริษัทประกันชีวิตจะต้องรักษาผู้เอาประกันชีวิตรายเก่าให้คงอยู่กับบริษัทประกันชีวิตจนกระทั่งครบตามกำหนดสัญญาประกันชีวิตที่ได้กำหนดไว้การละทิ้งสัญญาประกันชีวิตของผู้เอาประกันชีวิตได้ส่งผลเสียต่อบริษัทประกันชีวิตแล้วยังส่งผลเสียแก่ผู้เอาประกันชีวิตโดยตรงที่ต้องสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ สำหรับประเทศไทยนั้นมีจำนวนผู้ถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิตในปี 2563 ประมาณร้อยละ 40 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2564) ซึ่งจะมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและจากการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิตในประเทศที่พัฒนาแล้ว พบว่าการทำประกันชีวิตมีอัตราส่วนการเติบโตไปในทิศทางเดียวกันการเติบโตของเศรษฐกิจภายในประเทศหรืออาจกล่าวได้ว่าธุรกิจประกันชีวิตเป็นดัชนีชี้วัดการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้นเองสำหรับในประเทศไทยนั้นแม้ว่าอัตราส่วนการทำประกันชีวิตจะเพิ่มสูงขึ้นมากกว่าในอดีตที่ผ่านมาที่คนส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อธุรกิจนี้แต่ก็นับว่าสัดส่วนค่อนข้างต่ำหากเปรียบเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้วผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตจึงต่างเล็งเห็นถึงโอกาสในการขยายธุรกิจที่สามารถเติบโตได้อีกมากของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ผู้ประกอบการแต่ละรายได้ใช้กลยุทธ์ต่างๆ และออกผลิตภัณฑ์หลากหลายที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด แต่เนื่องจากรูปแบบของประกันชีวิตมีหลากหลายรูปแบบ ผู้บริโภคย่อมคำนึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการซื้อประกันชีวิตสำหรับตนเอง ปัจจัยเหล่านี้อาจมาจากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคเอง เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น หรืออาจมาจากปัจจัยที่มาจากการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) การจัดจำหน่าย (place) การส่งเสริมการตลาด (promotion) บุคคล (people) ลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) และกระบวนการ (process) ซึ่งทั้ง 7 ปัจจัย คือ “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ” ปัจจัยเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลสำคัญต่อพฤติกรรมในการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคได้ซึ่งถ้าบริษัทประกันชีวิตสามารถศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จนสามารถเข้าใจถึงพฤติกรรมในการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค (พิไลพร ศิริมาเทพ, 2560)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลและพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของประชาชนโดยเลือกจังหวัดนนทบุรีเป็นพื้นที่ทำการวิจัย เพราะจังหวัดนนทบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งในเขตปริมณฑลและสภาพเศรษฐกิจของจังหวัดอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี ประกอบกับโครงสร้าง

พื้นฐานของจังหวัดมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าทางด้านอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม จนกลายเป็นศูนย์กลางทางพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรมขนาดใหญ่จังหวัดหนึ่ง โดยผลของการศึกษาวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและแผนธุรกิจของบริษัทประกันชีวิตต่างๆ ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นแนวทางสำหรับศึกษาในประเด็นอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

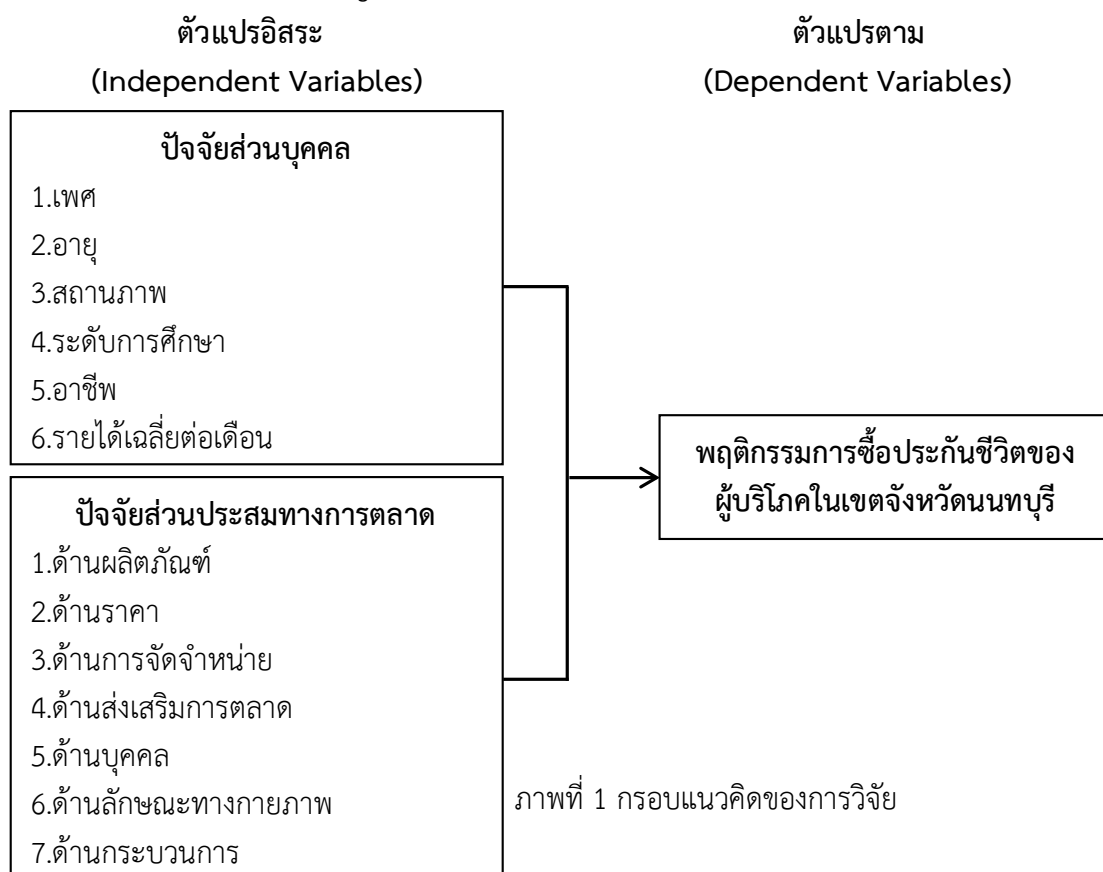
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี

กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Kotler, P. (2003: 125-129) และ Lovelock & Wright (2007: 193-201) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และมุ่งศึกษาพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต รวมทั้งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่ซื้อประกันชีวิตและอาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรีทั้ง 6 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางกรวย และอำเภอไทรน้อย ซึ่งประชากรรวมทั้งหมดจำนวน 1,288,637 คน (สำนักงานทะเบียนราษฎร จังหวัดนนทบุรี, 2565) แต่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของการซื้อประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่ซื้อประกันชีวิตที่แน่นอน โดยใช้สูตรคำนวณของ W.G. Cochran, 1977 (อ้างในบุญชม ศรีสะอาด, 2560: 45)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างหรือการสุ่มตัวอย่าง ในการสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ทำประกันชีวิตเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผ่านการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบออนไลน์ทั้งหมด โดยผู้วิจัยจะให้ผู้กรอกแบบสอบถามเลือกรายละเอียดด้วยตนเอง ซึ่งทำให้ผู้วิจัยมั่นใจได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกมานั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการ

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาวิจัยในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือนกันยายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้รูปแบบการสำรวจ (Survey Research) ด้วยวิธีการเก็บแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ โดยโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค มีจำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ประยุกต์มาจาก Likert Scale มีจำนวน 37 ข้อ กำหนดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน		ระดับความสำคัญ
5	หมายถึง	ความสำคัญมากที่สุด
4	หมายถึง	ความสำคัญมาก
3	หมายถึง	ความสำคัญปานกลาง
2	หมายถึง	ความสำคัญน้อย
1	หมายถึง	ความสำคัญน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Questions)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น Facebook, Email และ Website ที่มีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก ด้วยการส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต จากนั้นคัดเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะตรงกับความต้องการในการทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้วได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเข้าสู่ระบบการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทำการวิเคราะห์และประมวลผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การประเมินค่าของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.51-5.00	หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง ระดับความสำคัญมาก
2.51-3.50	หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย
1.00-1.50	หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์และการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม โดยใช้การทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ (χ^2 - test)

ผลการวิจัย (Research Results)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-60,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต พบว่า 1) ในการเลือกผลิตภัณฑ์ โดยมีเหตุผลในการซื้อเพิ่มเป็นหลักประกันสุขภาพ ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคือตนเอง ระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่ซื้ออยู่ระหว่าง 16-20 ปี รูปแบบการชำระเงินค่าเบี้ยประกันจำเป็นรายปี จำนวนเบี้ยประกันที่ชำระต่อปีจำนวนเงินอยู่ระหว่าง 25,001-50,000 บาท ผู้รับผลประโยชน์คือตนเอง รูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ซื้อเป็นแบบสะสมทรัพย์ 2) การเลือกตราสินค้าหรือบริษัทประกันภัยที่เลือกซื้อประกันชีวิตส่วนใหญ่เลือกบริษัท สยามซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด 3) การเลือกผู้ขายหรือช่องทางซื้อประกันชีวิตคือตัวแทนประกันชีวิต (Agent) 4) เวลาในการซื้อหรือช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิตอยู่ระหว่าง 31-40 ปี

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการ แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดในการซื้อประกันชีวิตในภาพรวม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.60	0.63	มากที่สุด
2. ด้านราคา	4.67	0.58	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.70	0.58	มากที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.59	0.61	มากที่สุด
5. ด้านบุคลากร	4.72	0.56	มากที่สุด
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.77	0.53	มากที่สุด
7. ด้านกระบวนการ	4.74	0.54	มากที่สุด
รวม	4.69	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีความสำคัญต่อการซื้อประกันชีวิตอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมาคือด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.74$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.72$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.70$) ด้านราคา ($\bar{X} = 4.67$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.60$) และด้านสุดท้ายคือด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.59$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า

เพศ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตในด้านการเลือกตราสินค้าบริษัทประกันภัยที่เลือกทำประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตในด้านเหตุผลในการเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ด้านระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่ซื้อ ด้านจำนวนเบี้ยประกันที่ชำระต่อปี ด้านผู้รับผลประโยชน์ ด้านรูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ซื้อ ด้านบริษัทประกันภัยที่เลือกซื้อประกันชีวิต ด้านช่องทางซื้อประกันชีวิตและด้านช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตในด้านเหตุผลในการเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ด้านระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่ซื้อ ด้านจำนวนเบี้ยประกันที่ชำระต่อปี ด้านผู้รับประโยชน์และด้านช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต ด้านเหตุผลในการเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ด้านระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่ซื้อ ด้านรูปแบบการชำระค่าเบี้ยประกัน ด้านจำนวนเบี้ยประกันที่ชำระต่อปี ด้านผู้รับผลประโยชน์ ด้านรูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่

ซื้อ ด้านบริษัทประกันภัยที่เลือกซื้อประกันชีวิต ด้านช่องทางซื้อประกันชีวิตในช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตด้านเหตุผลในการเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ด้านระยะเวลาคุ้มครองของกรมธรรม์ที่ซื้อ ด้านจำนวนเบี้ยประกันที่ชำระต่อปี ด้านผู้รับผลประโยชน์ ด้านรูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ซื้อและด้านช่องทางซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต ด้านเหตุผลในการเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ด้านระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่ซื้อ ด้านรูปแบบการชำระเงินค่าเบี้ยประกัน ด้านจำนวนเบี้ยประกันที่ชำระต่อปี ด้านผู้รับผลประโยชน์ ด้านรูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ซื้อ ด้านช่องทางซื้อประกันชีวิต และด้านช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต ด้านรูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ซื้อ ด้านช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านราคา มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต ด้านรูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ซื้อและด้านช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต ด้านรูปแบบการชำระเงินค่าเบี้ยประกันและด้านช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต ด้านเหตุผลในการเลือกซื้อประกันชีวิต และด้านช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต ด้านรูปแบบการชำระเงินค่าเบี้ยประกัน ด้านรูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ซื้อ และด้านช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต ด้านรูปแบบการชำระเงินค่าเบี้ยประกัน และช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต ด้านรูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ซื้อ และช่วงอายุที่ซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ซื้อส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง มีประกันชีวิตไว้เพื่อเป็นหลักประกันคุณภาพ ระยะเวลาคุ้มครองของกรมธรรม์คือ 16-20 ปี รูปแบบกรมธรรม์เป็นแบบสะสมทรัพย์ ชำระเงินเป็นรายปีด้วยเบี้ยประกันประมาณ 25,001-50,000 บาท โดยเป็นการซื้อผ่านตัวแทน ส่วนใหญ่ซื้อประกันชีวิตของบริษัท สยามซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด ผู้รับผลประโยชน์คือตนเอง โดยซื้อประกันชีวิตในช่วงอายุ 31-40 ปี อาจเป็นเพราะผู้ซื้อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และ

สถานภาพโสดซึ่งเกรงว่าในอนาคตจะไม่มีคนดูแลจึงตัดสินใจซื้อประกันชีวิตด้วยตนเองไว้เป็นหลักประกันสุขภาพ เมื่ออายุมากขึ้นเกิดการเจ็บป่วยจะได้มีเงินทุนช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัท สยามซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด อาจเป็นเพราะพนักงานขายหรือตัวแทนประกันชีวิตในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีมีความสามารถในการขายที่ดี หรือแบบของประกันชีวิตเป็นที่นิยมของผู้บริโภคจึงเกิดการตัดสินใจซื้อและส่วนใหญ่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของตติยา ตาแก้ว (2556: 48-49) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการกรมธรรม์ประกันชีวิตสะสมทรัพย์แกนเฟิสต์ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ ด้านเหตุจูงใจในการซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แกนเฟิสต์ ได้แก่ ต้องการสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ตนเองในอนาคต และต้องการมีเงินสะสมไว้ใช้เมื่อยามเกษียณอายุ/เมื่อยามชรา

2. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรีพบว่า โดยภาพรวมมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในการซื้อประกันชีวิตอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนพล ไหลสุพรรณวงศ์ (2561: 38-40) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการซื้อประกันชีวิต ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการ โดยภาพรวมผู้บริโภคให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรีพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต 3-4 ด้าน อาจเป็นเพราะการซื้อประกันชีวิตผู้ซื้อประกันชีวิตต้องมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ จึงสามารถซื้อประกันชีวิตไว้เป็นหลักประกันความเสี่ยงได้ เนื่องจากค่าเบี้ยประกันชีวิตมีราคาค่อนข้างสูง ทำให้ความแตกต่างของรายได้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต และถ้ามีระดับการศึกษาที่ดี จะทำให้สามารถมีอาชีพที่ดี มีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพได้โดยทั่วไปคนเราจะตระหนักถึงความจำเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็ต่อเมื่อเกิดเหตุขึ้นแล้ว ดังนั้นเมื่อเริ่มมีปัญหาสุขภาพ อาการเจ็บป่วยต่างๆ ช่วงอายุที่มากขึ้น จึงทำให้ตระหนักถึงความจำเป็นในการซื้อประกันชีวิต ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาดังกล่าวบางส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกมล ศานติมงคลวิทย์ และณกมล จันทรสม (2557: 105-129) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภควัยทำงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภควัยทำงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ คมคาย ทานผดุง (2559: 73-86) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของลูกค้าบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ได้แก่ อายุ สถานภาพ

อาชีพ และรายได้ของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของลูกค้าบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์เช่นเดียวกัน

4. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชพร เกษตรวนาศรี (2559: 76-77) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของประชาชนจังหวัดนนทบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในทุกด้านมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลกับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคมคาย ทานผดุง (2559: 67-72) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของลูกค้าบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองบุรีรัมย์ ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของลูกค้าบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์เช่นเดียวกัน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. ความสำคัญและความจำเป็นของการประกันชีวิตเป็นการป้องกันความเสี่ยงของการดำเนินชีวิตทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุก ๆ ด้านเป็นปัจจัยที่ผู้ซื้อประกันชีวิตที่ต้องให้ความสำคัญซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อตามความเหมาะสมของแบบประกันชีวิต เบี้ยประกันชีวิต รวมไปถึงบริษัทและตัวแทนประกันชีวิตที่ผู้บริโภคคาดหวังในบริการทั้งก่อนการซื้อและหลังการซื้อประกันชีวิต

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการซื้อประกันชีวิต

ด้านผลิตภัณฑ์ บริษัทประกันชีวิตควรพัฒนาปรับปรุงและให้ความสำคัญกับกรมธรรม์ประกันชีวิตที่คุ้มครองค่ารักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยนอก

ด้านราคา บริษัทประกันชีวิตควรปรับปรุงเบี้ยประกันชีวิตให้เหมาะสมที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับความคุ้มครองที่ผู้บริโภคจะได้รับและควรมีความเหมาะสมกับผลประโยชน์ที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์และสอดคล้องกับรายได้ของผู้บริโภค

ด้านช่องทางการจำหน่าย บริษัทประกันชีวิตควรมีการพัฒนาเรื่องการบริการชำระเงินเบี้ยประกันที่มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้บริโภค

ด้านการส่งเสริมการตลาด บริษัทประกันชีวิตควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค โดยเฉพาะสิทธิในการตรวจสอบสุขภาพฟรีประจำปี

ด้านบุคลากร บริษัทประกันชีวิตควรพัฒนาเจ้าหน้าที่และตัวแทนของบริษัทเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าเมื่อมีการติดต่อกับบริษัทในเรื่องราวต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการทราบและได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างพึงพอใจ

ด้านลักษณะทางกายภาพ บริษัทประกันชีวิตควรให้ความสำคัญในการสร้างชื่อเสียงของบริษัทให้เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวผลิตภัณฑ์ที่มีความโดดเด่น ผลประโยชน์คุ้มค่า การบริการประทับใจ ผู้บริโภคจนเกิดการซื้อซ้ำและมีความภักดีต่อบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคนับถือและยังแนะนำลูกค้าต่อให้กับบริษัทประกันชีวิตอีกด้วย

ด้านกระบวนการ บริษัทประกันชีวิตควรพัฒนาเกี่ยวกับแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีที่ทันสมัยและหลากหลาย ช่องทางที่ให้บริการเพื่อเป็นการสร้างความสะดวกและการเข้าถึงบริษัทประกันชีวิตของลูกค้าได้มากขึ้น

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค โดยเฉพาะระดับการศึกษา มีอิทธิพลมากที่สุด จึงควรให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่มีความรู้จะเห็นถึงความสำคัญของการทำประกันชีวิต และเน้นการให้ความรู้กับลูกค้า รวมถึงการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม เนื่องจากลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน

1.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตถึง 3 รายการด้วยกันคือ บุคคลหรือตัวแทนประกันชีวิตต้องมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพดี มีใจรักการบริการใส่ใจลูกค้า ย่อมทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบุคลากรหรือตัวแทน เพราะการบอกต่อหรือแนะนำของลูกค้า จะเป็นการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของบริษัทประกันชีวิตได้เป็นอย่างดี ดังนั้นควรที่จะมีการอบรมอย่างต่อเนื่องให้ฝ่ายมีทักษะและความรู้ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์อย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แบบสำรวจหากต้องการนำผลวิจัยไปใช้ในการทางการตลาดเชิงลึก ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือสังเกตการณ์กลุ่มผู้บริโภคเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในความต้องการและพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างแท้จริง

2.2 ควรศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการประกันชีวิตเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- คมคาย ทานผดุง. (2559). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของลูกค้าไทยประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐกมล ศานติมงคลวิทย์ และณกมล จันทรสม. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภควัยทำงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วารสารการเงินการลงทุนการตลาดและการบริหารธุรกิจ. 4(2): 105-129.
- ตติยา ตาแก้ว. (2556). กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกรมธรรม์ประกันชีวิตสะสมทรัพย์. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ธนพล ไหลสุพรรณวงศ์. (2561). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิชพร เกษตรวนาศรี. (2559). **พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของประชาชนจังหวัดนนทบุรี**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการสาธารณะ. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิไลพร ศิริมาเทพ. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (2564). **รายงานประจำปี 2564**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.tlaa.org/2021/downloads_de.php?downloads_id=18?&downloads_detail_id=71#V160Pk&cTcs. สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน พ.ศ. 2565.
- สำนักงานทะเบียนราษฎร์จังหวัดนนทบุรี. (2565). **จำนวนประชากรจังหวัดนนทบุรี**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://th-wikipedia.org/wiki/จังหวัดนนทบุรี>. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2565.
- อิศราภรณ์ วีระคงสุวรรณ. (2556). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับรูปแบบการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตบริษัท อลิอันซ์ อยุธยาประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques**. (3rd ed.). New York: John Wiley & Son.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management: analysis, planning, implementation and control**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2007). **Service marketing**. (6th ed). New Jersey: Prentice-Hall.

ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับ
การศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเชียงราย เขต 3

The Administration Capability under the New Normal of Executives Affecting
the Fundamental Education Standards of School, Chiang Rai Primary
Educational Service Area 3

สุทธิชัย คำแปง¹ อิศเรศ จันทรเจริญ² คทาเทพ จันทรเจริญ³

Sutthichai Khampaeng Itsared Chanjarean Katatap Chanjarean

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา 2) มาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และ 3) ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 จำนวน 322 คน ด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา และมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 0.986 และ 0.988 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการแบบ Enter

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.58) 2) มาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.58) และ 3) ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา คือ ทักษะการเรียนรู้และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (X_1) ทักษะการยืดหยุ่นและการปรับตัว (X_2) ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ (X_3) ทักษะการสื่อสาร (X_4) ทักษะดิจิทัล (X_5) และทักษะความคิดสร้างสรรค์ (X_6) ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.90 ค่าประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ร้อยละ 81 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย 0.25 สามารถเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ ดังนี้

$$\hat{Y}_{\text{tot}} = 0.50 + 0.37(X_6) + 0.29(X_5) + (-0.19)(X_3) + 0.17(X_2) + 0.14(X_4) + 0.11(X_1)$$

Received: 2023-01-04 Revised: 2023-01-16 Accepted: 2023-01-19

¹ สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเชียงราย Master of Educational Administration, Graduate School, Chiangrai College. E-mail: pangkha_o_twk@hotmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเชียงราย Adviser in Educational Administration at Graduate School, Chiangrai College Corresponding author E-mail: citsared@gmail.com

³ อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเชียงราย Adviser in Educational Administration at Graduate School, Chiangrai College Corresponding author E-mail: ckatatap@gmail.com

คำสำคัญ (Keywords) : ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่;
มาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

Abstract

This research aims to study 1) the level of administrative capability under the new normal, 2) the level of educational standards for the fundamental education, and 3) the executives' administration capability under the new normal affecting the fundamental education standards. The population sample group are 322 school executives and teachers in Chiang Rai Primary Educational Service Area 3, with stratified sampling. The research instrument is the questionnaire with 5-rating includes the administration capability under the new normal of executives and the foundation education standards of the school. Reliability equals 0.98 0.986 and 0.988. Statistics used to analyze data include percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis with Enter method.

The results provide that 1) for the administration capability under the new normal in Chiang Rai Primary Educational Service Area 3 overall, it is at a high level ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.58); 2) for the level of educational standards for the fundamental education level of the school in Chiang Rai Primary Educational Service Area 3 overall, it is at a high level ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.58); and 3) the administration capability under the new normal is the learning agility and complex problem (X_1), resilience and adaptability skill (X_2), emotional intelligence skill (X_3), communication skill (X_4), digital skill (X_5), and creativity skill (X_6). These skills affect the fundamental education standards, Chiang Rai Primary Educational Service Area 3 with statistical significance at the .01 and .05 levels. Multiple Correlation (R) equals 0.90. 81% of forecasting efficiency (R Square) and 0.25 standard error of the Estimate which can be written as the regression analysis equation below.

$$\hat{Y}_{\text{tot}} = 0.50 + 0.37(X_6) + 0.29(X_5) + (-0.19)(X_3) + 0.17(X_2) + 0.14(X_4) + 0.11(X_1)$$

Keywords: the administration capability under the new normal;
the fundamental education standards

บทนำ (Introduction)

องค์การสหประชาชาติ กำหนดให้การศึกษาเป็นหนึ่งในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ 2030 ในข้อ 4 ที่ว่าด้วยการส่งเสริมการศึกษาที่เท่าเทียมกันและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (ธงชัย สมบูรณ์, 2563 ก) แต่สถานการณ์ของสังคมโลกในปัจจุบัน มีความผันผวนในทุกด้าน ส่งผลต่อการพัฒนาและสร้างความถดถอยให้กับสังคม จึงต้องสร้างกลไกทางการศึกษาที่ชัดเจนและสอดคล้องกับความผันผวนที่เกิดขึ้น (ธงชัย สมบูรณ์, 2563 ข) ประเทศไทยกำหนดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศ เพื่อนำพาประเทศไทยให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทย มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการ

ยุทธศาสตร์ชาติ, 2561: คำนำ) โดยถือว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญ จึงจัดทำแผนการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ยกระดับคุณภาพของการจัดการศึกษา และปรับปรุงระบบการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561: 30)

แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 กำหนดให้คนไทยทุกคนได้รับการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2560: ฉ) โดยกระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ส่งเสริมการศึกษาให้กับประชาชนคนไทย มีพันธกิจที่ต้องปฏิบัติ คือ ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ/ประเภทสู่สากล (กระทรวงศึกษาธิการ, 2564) ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนดให้มีมาตรฐานการศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาเข้าใจชัดเจนว่าจะพัฒนาคุณภาพการศึกษาไปในทิศทางใด ประกอบด้วย มาตรฐานด้านคุณภาพของผู้เรียน มาตรฐานด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ และมาตรฐานด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2561: 25) แต่ในปี ค.ศ.2019 เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การระบาดครั้งนี้ส่งผลกระทบไปทุกด้าน ไม่เว้นแม้กระทั่งด้านการศึกษา โดยสถานศึกษาต้องเลื่อนการเปิดภาคเรียนและมีการสั่งปิดสถานศึกษา (Pakorn R, 2563) ทำให้ผู้คนต้องปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต เกิดเป็นความปกติใหม่ (New Normal) ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่แต่เดิมเป็นสิ่งที่ไม่ปกติ ไม่ใช่มาตรฐาน ต่อมาเมื่อเหตุหรือเกิดวิกฤติบางอย่าง จึงมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้สถานการณ์นั้นกลายเป็นสิ่งที่ปกติและเป็นมาตรฐาน (สุรพล อิศโรศิริ, 2563) นายณัฏฐพล ทีปสุวรรณ กล่าวว่า ไม่ว่าสถานการณ์จะเลวร้ายและรุนแรงขนาดไหน การเรียนรู้ที่เข้าถึงและมีคุณภาพสำหรับเด็กไทยเป็นเป้าหมายสูงสุด (บัลลังก์โรหิตเสถียร, 2563) โดยหลังจากเปิดภาคเรียนที่ 1/2564 มีรายงานการจัดการเรียนรู้สำหรับนักเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID – 19 พบว่า คุณภาพการจัดการเรียนรู้ลดลง (เก็จกนก เอื้อวงศ์ และคณะ, 2564: 184)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 เป็นหน่วยงานการศึกษาที่รับผิดชอบ ควบคุม กำกับดูแล ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอแม่จัน อำเภอเชียงแสน อำเภอแม่สาย อำเภอแม่ฟ้าหลวง และอำเภอดอยหลวง มีโรงเรียนในสังกัดจำนวน 139 โรงเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3, 2563 ก: 1) โดยจากการดำเนินงานพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในภาพรวมของระดับเขตพื้นที่ต่ำกว่าระดับประเทศทุกวิชา (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3, 2562: 61) ระบบอินเทอร์เน็ตบางสถานศึกษาไม่สามารถรองรับการทำงานได้ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3, 2563 ข: 70) บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่ได้รับการพัฒนาทางวิชาชีพและเทคนิคใหม่ๆ น้อย ก้าวไม่ทันการเปลี่ยนแปลง สถานศึกษาบางส่วนใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3, 2564: 41-42) ข้อค้นพบดังกล่าวเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่มีการแพร่ระบาดของโรค COVID – 19 จนก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมภายใต้ความปกติใหม่ อีกทั้งส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะที่เป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา (ไชยิตา ศิริมัน, 2564: 409) ต้องทำทุกวิถีทางเพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้สูงขึ้น โดยชูชีพ บุญศรี (2545: 18) กล่าวว่าผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ขึ้นอยู่กับทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะการบริหารงานของ

ตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของอริษา วงคำจันทร์ (2561) ที่พบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับคุณภาพการจัดการศึกษา โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 1 โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Adecco (2020) กล่าวว่า ทักษะที่จะเป็นที่ต้องการขององค์กรในยุค new normal คือ ทักษะทางด้านดิจิทัล ทักษะการยืดหยุ่นและการปรับตัว ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะทางด้านอารมณ์ และทักษะทางการเรียนรู้และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน นอกจากนี้ กรมสุขภาพจิต (2563) กล่าวถึง 5 ทักษะที่ควรมีในยุค new normal คือ ทักษะการสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะในการควบคุมอารมณ์ ทักษะการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์และเลือกตัดสินใจ และทักษะทางด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ จนได้ทักษะภายใต้ความปกติใหม่ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา จำนวน 6 ทักษะ ประกอบด้วย ทักษะการเรียนรู้และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ทักษะความยืดหยุ่นและการปรับตัว ทักษะทางด้านอารมณ์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะดิจิทัล และทักษะความคิดสร้างสรรค์

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษาที่จะนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ให้เกิดขึ้นกับตนเอง นำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารงานในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น อีกทั้งนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานในสถานศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานให้สูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3
2. เพื่อศึกษาระดับมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3
3. เพื่อศึกษาทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย
 - 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 มีขอบเขตเนื้อหา ดังนี้ ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา 6 ทักษะ คือ ทักษะการเรียนรู้และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ทักษะความยืดหยุ่นและการปรับตัว ทักษะทางด้านอารมณ์ ทักษะการสื่อสาร

ทักษะดิจิทัล และทักษะความคิดสร้างสรรค์ มาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบไปด้วย 3 มาตรฐาน คือ มาตรฐานด้านคุณภาพของผู้เรียน มาตรฐานด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ และ มาตรฐานด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2561: 25)

1.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารและครู โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงราย เขต 3 จำนวน 139 โรงเรียน จำนวน 2,008 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและครู โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงราย เขต 3 จำนวน 322 คน โดยใช้ตารางสุ่มอย่างง่ายของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560: 48-49) โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยใช้พื้นที่ในการวิจัย คือ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงราย เขต 3 จำนวน 139 โรงเรียน

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่าง เดือนเมษายน พ.ศ. 2564 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการพิจารณากรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้สอดคล้องกับคำจำกัดความในการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ เกี่ยวกับ ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 63 ข้อ และตอนที่ 3 แบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ เกี่ยวกับระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงราย เขต 3 จำนวน 29 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเชียงราย เพื่อขอความร่วมมือไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงราย เขต 3 แจ้งไปยังสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ช่วยอนุเคราะห์ให้ผู้บริหารและครูในสถานศึกษานั้นๆ ตอบแบบสอบถาม รวมผู้ให้ข้อมูลที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 322 คน จากจำนวนสถานศึกษาทั้งหมด 53 โรงเรียน

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามด้วยตัวเอง สำหรับสถานศึกษาที่สามารถดำเนินการได้ ส่วนสถานศึกษาที่ติดขัดด้วยข้อจำกัดด้านความพร้อม ด้านเวลาของผู้วิจัยหรือเป็นสถานศึกษาที่การคมนาคมไม่สะดวก ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์โดยวิธีการลงทะเบียน พร้อมทั้งแนบซองเปล่าและแสตมป์ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยโดยตรงทางไปรษณีย์ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน

3.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์คำตอบของคำถามในแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลในแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้แบบสอบถามกลับมา 322 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้ค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (%)

4.2 การวิเคราะห์ระดับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้ค่าเฉลี่ย (x) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 การวิเคราะห์ระดับมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน ใช้ค่าเฉลี่ย (x) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.4 การวิเคราะห์ระดับทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการแบบ Enter

ผลการวิจัย (Research Results)

จากผลการวิจัย เรื่อง ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 สรุปได้ ดังนี้

1. สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.1) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 33.9) มีอายุระหว่าง 25-42 ปี (Gen Y) (ร้อยละ 74.8) อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ครู (ร้อยละ 93.2) มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี (ร้อยละ 62.1) มีระดับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 76.7) สถานศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามตั้งอยู่ในอำเภอแม่ฟ้าหลวง (ร้อยละ 22) และอยู่ในสถานศึกษาขนาดกลาง (ร้อยละ 50.3)

2. ระดับทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ทักษะด้านการยืดหยุ่นและการปรับตัว ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.62) ทักษะด้านดิจิทัล ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.58) ทักษะด้านการเรียนรู้และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.63) ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.64) ทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.66) และทักษะด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 โดยภาพรวม

ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ของผู้บริหารสถานศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ทักษะด้านการเรียนรู้และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน	4.22	0.63	มาก	3
2. ทักษะด้านการยืดหยุ่นและการปรับตัว	4.24	0.62	มาก	1
3. ทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์	4.14	0.66	มาก	5
4. ทักษะด้านการสื่อสาร	4.12	0.63	มาก	6
5. ทักษะด้านดิจิทัล	4.23	0.58	มาก	2
6. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	4.18	0.64	มาก	4
รวม	4.19	0.58	มาก	

3. ระดับมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ มาตรฐานด้านคุณภาพของผู้เรียน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.60) รองลงมาคือ มาตรฐานด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.59) และมาตรฐานด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอยู่ในลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.62) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ด้านคุณภาพของผู้เรียน

มาตรฐานการศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. มาตรฐานด้านคุณภาพของผู้เรียน	4.30	0.60	มาก	1
2. มาตรฐานด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ	4.29	0.59	มาก	2
3. มาตรฐานด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.29	0.62	มาก	3
รวม (Y_{tot})	4.30	0.58	มาก	

4. ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 โดยมีตัวแปรที่เข้าสู่สมการ คือ ทักษะด้านการเรียนรู้และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (X_1) ทักษะด้านการยืดหยุ่นและการปรับตัว (X_2) ทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ (X_3) ทักษะด้านการสื่อสาร (X_4) ทักษะด้านดิจิทัล (X_5) และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (X_6) สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.90 และมีประสิทธิภาพในการทำนายร้อยละ 81 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.25 ดัง ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการแบบ Enter ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 โดยภาพรวม

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	p-value
ทักษะด้านการเรียนรู้และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (X_1)	0.12	0.04	0.11	2.43*	.05
ทักษะด้านการยืดหยุ่นและการปรับตัว (X_2)	0.18	0.06	0.17	2.72**	.01
ทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ (X_3)	-0.22	0.05	-0.19	-3.49**	.01
ทักษะด้านการสื่อสาร (X_4)	0.15	0.05	0.14	2.60**	.01
ทักษะด้านดิจิทัล (X_5)	0.29	0.05	0.29	5.82**	.01
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (X_6)	0.40	0.06	0.37	6.10**	.01
ค่าคงที่ 0.50 ; Std.E = ± 0.25 ; R = 0.90 ; $R^2 = 0.81$; F = 226.51 ; P-value < 0.01 , 0.05					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งจะได้สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบคือ

$$\hat{Y}_{\text{tot}} = 0.50 + 0.37(X_6) + 0.29(X_5) + (-0.19)(X_3) + 0.17(X_2) + 0.14(X_4) + 0.11(X_1)$$

และคะแนนมาตรฐาน คือ

$$\hat{Z}_{\text{tot}} = 0.40(Z_6) + 0.29(Z_5) + (-0.22)(Z_3) + 0.18(Z_2) + 0.15(Z_4) + 0.12(Z_1)$$

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ทักษะด้านการยืดหยุ่นและการปรับตัว ทักษะด้านดิจิทัล ทักษะด้านการเรียนรู้และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ และทักษะด้านการสื่อสาร ตามลำดับ เนื่องจากผู้บริหาร คือ บุคคลซึ่งเป็นผู้นำของคนในองค์กร เป็นผู้จัดระเบียบทรัพยากร ประสานการปฏิบัติงานของบุคคลฝ่ายต่าง ๆ และเป็นผู้รับผิดชอบทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย (บรรยงค์ โตจินดา, 2545: 24) การที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะสามารถบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ขึ้นอยู่กับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา (ชูชีพ บุญศรี, 2545: 18) โดยทักษะการบริหารเป็นความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลง ความรู้สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลตามที่พึงประสงค์ (วิโรจน์ สารรัตน์, 2553: 3) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดนัย ใจเย็น (2564) ได้วิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล กลุ่ม 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 36 จังหวัดพะเยา พบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำฝน พิทักษ์โรจนกุล (2565) ได้วิจัย ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลต่อการจัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ระดับมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน

ระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ มาตรฐานด้านคุณภาพของผู้เรียน รองลงมาคือ มาตรฐานด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ และมาตรฐานด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอยู่ในลำดับสุดท้าย เนื่องจาก “มาตรฐานการศึกษา” เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542, 2542: 2) อีกทั้งเป็นหลักประกันให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณะชนเกิดความมั่นใจว่านักเรียนจะได้รับการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและยกระดับคุณภาพสู่สากล (สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2563: 9) สอดคล้องกับผลการวิจัยของชนิตา พลายแก้ว (2562) ได้วิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 พบว่า ระดับการดำเนินงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน สอดคล้องกับผลการวิจัยของปาริชาติ แก้วสาร (2564) ได้วิจัย การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก พบว่า การดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ทักษะความยืดหยุ่นและการปรับตัว ทักษะทางด้านอารมณ์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะดิจิทัล และทักษะความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลต่อระดับมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการบริหารสถานศึกษา การที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะสามารถบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ขึ้นอยู่กับทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาหรือหน่วยงานอย่างจริงจัง (ชูชีพ บุญศรี, 2545: 18) ทักษะการบริหารจึงเป็นความสามารถของผู้บริหารที่ใช้ในการบริหารงานเพื่อความสำเร็จมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Katz, 1995: 33) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนิตา พลายแก้ว (2562) ได้วิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 พบว่า ทักษะการบริหาร ได้แก่ ทักษะด้านการประเมินผล (X7) ทักษะด้านความคิดรวบยอด (X4) ทักษะด้านการศึกษา (X6) และทักษะด้านเทคนิค (X2) ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำฝน พิทักษ์โรจนกุล (2565) ได้วิจัย ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลต่อการจัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง (r มีค่าระหว่าง .819-.854) สอดคล้องกับงานวิจัยของ มลฤดี สวนดี (2565) ได้วิจัย ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

จังหวัดบุรีรัมย์ 1 ผลการวิจัยพบว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการวิจัย ดังนี้

1. ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาภายใต้ความปกติใหม่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ซึ่งประกอบด้วย 6 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ทักษะความยืดหยุ่นและการปรับตัว ทักษะทางด้านอารมณ์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะดิจิทัล และทักษะความคิดสร้างสรรค์
2. มาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ประกอบไปด้วย 3 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพของผู้เรียน มาตรฐานด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ และมาตรฐานด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
3. ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรหมั่นฝึกฝน พัฒนาตนเอง จนชำนาญในทักษะเหล่านี้แล้วนำไปใช้ในการบริหารงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานให้สูงขึ้นต่อไป
 - 1.2 ทักษะการบริหารภายใต้ความปกติใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 จึงจำเป็นที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะมีทักษะที่สูงแล้ว ต้องมีความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานด้วย เพื่อที่จะได้ใช้ทักษะในการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลสูงสุด
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิผลในด้านอื่นๆ
 - 2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในด้านอื่นๆ ที่ช่วยยกระดับมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานให้สูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2564). วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.moe.go.th/vision/>. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2564.
- กรมสุขภาพจิต. (2563). 5 Soft Skills ที่ควรมีให้ทันยุค New Normal. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30369> สืบค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2564.
- เก็จกนก เอื้อวงศ์ ชูชาติ พ่วงสมจิตร นงเยาว์ อุทุมพร กุลชลี จงเจริญ และฐิติกรณ ยาวีไชย จารึกศิลป์. (2564). รายงานการศึกษารูปแบบการจัดการเรียนรู้สำหรับนักเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- ชนิตา พลายแก้ว. (2562). ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาราชบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- โชษิตา ศิริมัน. (2564). ทักษะการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2564Vol14No1_39.pdf สืบค้นเมื่อ 13 พฤศจิกายน 2565.
- ชูชีพ บุญศร. (2545). ทักษะการบริหาร. วารสารวิชาการ. 8(9): 18.
- ดนัย ใจเย็น. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล กลุ่ม 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 36 จังหวัดพะเยา. ปรียญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 17. นนทบุรี: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- ธงชัย สมบูรณ์. (2563ก). ถอดรหัสการศึกษาของโลก : มุมมองเชิงปฏิพัทธ์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: www.matichon.co.th/article/news_2458329 สืบค้นเมื่อ 13 พฤศจิกายน 2565.
- _____. (2563ข). หัวหรือก้อย : การศึกษาไทยกับสถานการณ์ของสังคมโลก. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: www.matichon.co.th/article/news_2376852 สืบค้นเมื่อ 13 พฤศจิกายน 2565.
- น้ำฝน พิทักษ์โรจนกุล. (2565). ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลต่อการจัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี. การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- บัลลังก์ โรหิตเสถียร. (2563). การเตรียมความพร้อมของกระทรวงศึกษาธิการ ก่อนเปิดภาคเรียน 1 กรกฎาคม 2563. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: sc360.blog/2020/05/08/การเตรียมความพร้อมของก/ สืบค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2564.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ปาริชาติ แก้วสาร. (2564). การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. (2542, สิงหาคม 14). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก. หน้า 2.

- มฤดี สอนดี. (2565). **ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21** สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรีเขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2553). **ผู้บริหารโรงเรียน : สามมิติการพัฒนาวิชาชีพสู่ความเป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา.
- สุรพล อิศโรศีล. (2563). **การพิจารณาศัพท์บัญญัติและนิยามของคำว่า New normal และ New norm**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: www.facebook.com/surapol.issaragrisil/posts/10207392559168907?_rdc=1&_rdr. สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2564.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3. (2562). **รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562**. เชียงราย: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3. (2563ก). **Information for Basic Education 2020 ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาขั้นพื้นฐานประจำปีพ.ศ. 2563**. เชียงราย: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3.
- _____. (2563ข). **ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประจำปี 2563**. เชียงราย: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3. (2564). **แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2565 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2564)**. เชียงราย: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3.
- สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2561). **แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- _____. (2563). **แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา**. กรุงเทพฯ: เอ็น.เอ.รัตนะเทรตตั้ง.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2561). **ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท พรักหวานกราฟฟิค จำกัด.
- อริษา วงคำจันทร์. (2561). **ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับคุณภาพการจัดการศึกษา โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีเขต 1**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- Adecco. (2020). **New Normal Skills: 5 ทักษะจำเป็นที่คนทำงานควรมี**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: adecco.co.th/th/knowledge-center/detail/new-normal-skills-2020 สืบค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2564.
- Pakorn R. (2563). **รวม 5 ผลกระทบโควิด-19 ในปี 2020**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: [True id : news.trueid.net/detail/VGJ91QAKVqN](http://Trueid.net/detail/VGJ91QAKVqN). สืบค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2564.
- Robert L. Katz. (1995). **Skills of an Effective Administrator**. *Harvard Business Review*. 33(1) (January – February 1995): 33-42.

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์
ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
Factors Affecting Purchasing Decision Behavior towards Consumers' Online
Shopping of Healthcare Products under the New Normal in Muang District,
Chiang Rai

วีรพันธุ์ ศิริฤทธิ์¹ นันทชัย ลาวงศ์² สุภาภรณ์ ชาวนาฝ้าย³ ศิริพร แก้วสกต⁴ กฤษณา อืดใจ⁵
Weeraphan Siririth, Nantachai Lawong, Supaporn Chaonafai, Siriporn Kaewsakot, Kissana Audjai

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจ 2) พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ และ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจ และพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$ SD = 0.24) 2) ระดับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$ SD = 0.20) และ 3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจ คือ ราคา (P2) การให้บริการส่วนบุคคล (P7) การยอมรับเทคโนโลยี (P5) และ การส่งเสริมการตลาด (P4) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม ($\hat{Y}_{tot}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายเท่ากับ 0.354 มีประสิทธิภาพการทำนาย ร้อยละ 12.6 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย 0.181 ซึ่งสามารถเขียนเป็น สมการวิเคราะห์การถดถอย ได้ดังนี้

$$\hat{Y}_{tot} = 3.409 + 0.117 (P2) + 0.121 (P7) - 0.161 (P5) + 0.062 (P4)$$

คำสำคัญ (Keywords) : ระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจ;

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์;

ผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่

Received: 2023-01-26 Revised: 2023-02-02 Accepted: 2023-02-05

¹ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiangrai College. Corresponding author. E-mail: dr.w.siririth@gmail.com

² อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiangrai College. E-mail: nantachaicrc@hotmail.com

³ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiangrai College. E-mail: chaonafaicrc@hotmail.com

⁴ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiangrai College. E-mail: kaewsakotcrc@hotmail.com

⁵ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiangrai College. E-mail: cakecup29_54 @ hotmail.co.th

Abstract

This research aimed to study: 1) the levels of factors affecting purchasing decision behavior; 2) purchasing decision behavior towards online shopping of healthcare product; and 3) factors affecting purchasing decision behavior towards consumers' online shopping of healthcare products under the new normal in Muang District, Chiang Rai. The sample size consisted of 400 people. The instruments were the questionnaires, and the assessment ratio of factors affecting purchasing decision behavior towards online shopping of healthcare product. The statistical tools used in data analysis were percentage (%) mean ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.), and multiple regressions of Stepwise regression method.

The results showed that 1) the levels of factors affecting purchasing decision behavior, as a whole and an individual, were at high level ($\bar{X} = 4.42$ SD = 0.24); 2) purchasing decision behavior towards online shopping of healthcare product, as a whole and an individual, was at high level ($\bar{X} = 4.50$ SD = 0.20); and 3) factors affecting consumers' purchasing decision behavior towards online shopping of healthcare product under the new normal were: price (P2), personalization (P7) technology acceptance (P5), and promotion (P4). All factors were affecting the consumers' purchasing decision behavior towards online shopping of healthcare product under the new normal in Muang District, Chiang Rai in overall ($\hat{Y}_{tot}$). Its statistical significance was at .01 level. The correlation coefficient was equal to 0.354. Effectiveness in the prediction was 12.6 %, and the standard deviation of the prediction was 0.181. It was written as the following equation regression analysis was below.

$$\hat{Y}_{tot} = 3.409 + 0.117 (P2) + 0.121 (P7) - 0.161 (P5) + 0.062 (P4)$$

Keywords: factor levels of purchasing decision behavior;

purchasing decision behavior towards online shopping healthcare products;

new normal consumers

บทนำ (Introduction)

จากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมาส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชากรและธุรกิจในวงกว้าง ทำให้หลายประเทศต้องมีมาตรการสกัดการแพร่ระบาด เช่น การล็อกดาวน์ (Lockdown) การรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ต่อเนื่องทำให้ภาคธุรกิจในวงกว้างขาดรายได้และต้องลดรายจ่าย ภาครัฐต้องมีบทบาทในการประคับประคองระบบเศรษฐกิจและการเงิน ตลอดจนสภาพความเป็นอยู่ของประชากร การเปลี่ยนแปลงของโลกดิจิทัล หรือ Digital Disruption นำไปสู่พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพบว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปใช้ระบบออนไลน์มากขึ้น และเร็วขึ้น ทำให้ผู้บริโภคถูกบังคับให้คุ้นชินและต้องปรับตัวกับการซื้อของใช้ประจำวันและสินค้าอื่นๆ ผ่านออนไลน์ ทำให้กลายเป็นกิจวัตรประจำวันของผู้บริโภคแล้วนั้น ยังส่งผลให้ผู้ประกอบการแบบเดิมต้องมีการปรับตัวและรับมือโดยมีการดำเนินการด้านออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ทำให้ระบบซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์เติบโตแบบก้าวกระโดด และเชื่อมั่นว่าความต้องการในการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์นั้นจะกลายเป็นช่องทางการซื้อขายที่

สำคัญมากขึ้นสำหรับผู้บริโภค แม้เป็นยุคหลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่เกิดเป็นวิถีความปกติใหม่ (New Normal) การเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคภายหลังสถานการณ์ COVID-19 ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การบริโภคและการบริโภคของผู้คนไปเน้นในช่องทางออนไลน์มากขึ้น และมีแนวโน้มที่กลายเป็นพฤติกรรมแบบถาวร ถึงแม้สถานการณ์ COVID-19 จะดีขึ้นในอนาคต แต่ก็ตาม แต่ความต้องการการซื้อสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นผ่านสื่อออนไลน์จะมีอัตราการเติบโตมากขึ้น รวมถึงผู้บริโภคได้หันมาให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์มากขึ้น สอดคล้องกับ มั่นสนก ไชยรัตน์ (2564: 85) พบว่า พฤติกรรมด้านการซื้อสินค้า ด้านการบริโภคอาหาร ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านการวางแผนทางการเงิน และด้านการทำงานและการเรียนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางช่องทางออนไลน์มากขึ้น การใช้ชีวิตตามวิถีความปกติใหม่ และ สาริตรี วินัยปรกรณ์ (2563: 50) พบว่า พฤติกรรมด้านการซื้อสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค และสินค้า การป้องกันและรักษาสุขภาพ เพิ่มสูงขึ้น อาจเนื่องมาจากเพื่อป้องกันและรักษาสุขภาพ หาซื้อได้งานทุกที่ทุกเวลา มีการเข้าถึงได้โดยง่าย และเกิดความเคยชินในการซื้อสินค้า

แนวโน้มของผลิตภัณฑ์สุขภาพของประเทศไทยกำลังเติบโต มีแรงสนับสนุนมาจากกระแสนิยมการดูแลสุขภาพในสุขภาพ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่โดดเด่น ขึ้นในทุกช่วงกลุ่มวัยของผู้บริโภค และมีความสำคัญในการดูแลสุขภาพลักษณะของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ประกอบกับกำลังเข้าสู่ยุคของสังคมผู้สูงอายุ ปัจจัยอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อการบริโภคของผู้บริโภค คือ พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในการก้าวเข้าสู่สังคมของผู้รักสุขภาพ ทานอาหารที่รักษาสุขภาพ และที่ส่งผลต่อรูปร่างและสุขภาพที่ดี รวมถึงสถานะของคนสูงวัยมากขึ้น ในกระแสของการดูแลสุขภาพและห่วงใยสุขภาพ และความปลอดภัยของผู้บริโภคที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้พฤติกรรมการบริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยและสภาพการณ์ ดังนั้น ธุรกิจต่างๆ ต้องปรับรูปแบบของธุรกิจและการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป (ณัฐพงษ์ ชุมภู และพรทิพย์ สัมปัตตะวนิช, 2561: 33-34) ผลิตภัณฑ์สุขภาพ อันได้แก่ อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัสดุเสียดัด และวัสดุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน ส่วนหนึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ผู้บริโภคจะต้องสัมผัสและบริโภคทุกวัน ดังนั้น การบริโภคอย่างปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อร่างกายจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการส่งเสริมการค้าเสรี ผู้ประกอบการธุรกิจมีจำนวนมาก ทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้าสูง ผู้ประกอบการพยายามผลิตและพัฒนาสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงมีการสร้างแรงจูงใจเพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคหันมาใช้ผลิตภัณฑ์ของตน เพื่อให้มียอดขายมากที่สุด การรู้จักเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐานและปลอดภัย รวมถึงมีพฤติกรรมการบริโภคที่ถูกต้องเหมาะสมแล้ว ย่อมทำให้มีสุขภาพดี แข็งแรง ลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาสุขภาพจากโรคเรื้อรัง นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, 2558: 1)

จุฑารัตน์ เกียรติศิริ (2558: 58-60) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภค ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจำหน่ายและการยอมรับเทคโนโลยี 2) ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ 3) ปัจจัยด้านราคา คุณภาพและความหลากหลายของสินค้าในแอปพลิเคชัน และความตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า และ 4) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารกับผู้บริโภค และความมีชื่อเสียงของแอปพลิเคชัน และกระบวนการตัดสินใจซื้อเป็นกระบวนการที่สำคัญมากที่ควรศึกษาว่า ก่อนที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจนั้นมีขั้นตอนการตัดสินใจอะไรบ้าง ซึ่งกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค อุดลย์ จาตุรงค์กุล (2551: 48-49) Kotler, P. Keller, K.L. (2016 : 195) ได้พิจารณาแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ การรับรู้ปัญหา การแสวงหาทางเลือก การประเมินผลทางเลือก

การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งเป็นกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค ที่มีความซับซ้อน เพื่อพิจารณาแนวทางและสิ่งที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค เพื่อจะได้สื่อสารและเสนอผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่พอใจต่อกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าสถานการณ์ COVID-19 ได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการปรับตัวของผู้บริโภคอย่างมาก ผู้ทำวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป โดยคาดหวังว่า ผลการศึกษาที่ได้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับใช้ในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ วางแผนการตลาด ฯลฯ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ตามรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วยขอบเขตเนื้อหา ปัจจัย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ตามแนวคิดของ จุฑารัตน์ เกียรติศรีศรี (2558: 17) และพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ตามแนวคิด ของ Kotler, P. Keller, K.L. (2016: 195)

1.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย คือ กลุ่มคนที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ กลุ่มคนที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ Cochran, W.G. 1977: 180 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555: 46) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ด้วยตัวผู้วิจัยเองกับประชากรที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยใช้พื้นที่ในการวิจัย คือ เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่าง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยพิจารณาภายใต้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้สอดคล้องกับคำจำกัดความในการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจรายการ (check list) สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) ซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ใคร ความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพ ค่าใช้จ่ายในการซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพในแต่ละครั้ง (บาท/ครั้ง) และการรับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ เกี่ยวกับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 33 ข้อ และตอนที่ 3 แบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ เกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 15 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับกลุ่มตัวอย่างที่อายุเกิน 18 ปีที่เคยสั่งซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 ชุด แล้วเก็บกลับคืนด้วยตนเองทั้งหมดแล้วนำไปตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถามต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) ซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ใคร ความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพ ค่าใช้จ่ายในการซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพในแต่ละครั้ง (บาท/ครั้ง) และการรับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจ และพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดย การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย วิเคราะห์ โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression of Stepwise Regression Method)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.3) มีอายุระหว่าง 20-25 ปี (ร้อยละ 60.7) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 71.2) อาชีพเป็นพนักงานเอกชน (ร้อยละ 60.4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท (ร้อยละ 80.4) ซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ตัวเองและคนในครอบครัว (ร้อยละ 75.2) ประมาณเดือนละ 2-3 ครั้ง มีค่าใช้จ่ายในการซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพประมาณ 500-1,000 บาท/ครั้ง และการรับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทางสื่อออนไลน์ Youtube และเว็บไซต์

2. ระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมา ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ($\bar{X} = 4.51$) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.24$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ผลิตภัณฑ์ (P1)	4.37	0.60	มาก
2. ราคา (P2)	4.54	0.38	มากที่สุด
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (P3)	4.42	0.40	มาก
4. การส่งเสริมการตลาด (P4)	4.54	0.43	มากที่สุด
5. การยอมรับเทคโนโลยี (P5)	4.24	0.47	มาก
6. ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ (P6)	4.30	0.41	มาก
7. การให้บริการส่วนบุคคล (P7)	4.51	0.21	มากที่สุด
รวม	4.42	0.24	มาก

3. ระดับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ และด้านการประเมินทางเลือก ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมา ด้านการตัดสินใจซื้อ ($\bar{X} = 4.51$) และด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ($\bar{X} = 4.49$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการค้นหาข้อมูล ($\bar{X} = 4.47$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. การรับรู้ถึงความต้องการ	4.52	0.42	มากที่สุด
2. การค้นหาข้อมูล	4.47	0.40	มาก
3. การประเมินทางเลือก	4.52	0.38	มากที่สุด
4. การตัดสินใจซื้อ	4.51	0.41	มากที่สุด
5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ	4.49	0.38	มาก
โดยภาพรวม	4.50	0.20	มาก

4. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์จะพบว่า ราคา (P2) การให้บริการส่วนบุคคล (P7) การยอมรับเทคโนโลยี (P5) และ การส่งเสริมการตลาด (P4) สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เป็น 0.354 และมีประสิทธิภาพในการทำนายร้อยละ 12.6 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.181 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ . ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	p-value
ราคา (P2)	.117	.027	.219	4.326	.000
การให้บริการส่วนบุคคล (P7)	.121	.037	.173	3.231	.001
การยอมรับเทคโนโลยี (P5)	-.061	.021	-.143	-2.882	.004
การส่งเสริมการตลาด (P4)	.062	.023	.130	2.629	.009
ค่าคงที่ 3.409 ; Std.E = ± 0.181 ; R = 0.354 ; R ² = 0.126 ; F = 6.914 ; P-value < 0.01					

ซึ่งจะได้สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบคือ

$$\hat{Y}_{tot} = 3.409 + 0.117 (P2) + 0.121 (P7) - 0.161 (P5) + 0.062 (P4)$$

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมา ด้านการให้บริการส่วนบุคคล และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจาก การระบุราคาที่ชัดเจน ความเหมาะสมของราคาต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ รวมถึงการจัดส่งที่มีความเหมาะสม เมื่อผู้บริโภคไปเปรียบเทียบกับร้านอื่นๆ ที่ขาย จึงควรต้องตั้งราคาที่มีความเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ อีกทั้งยังมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริโภคตัดสินใจเป็นตัวกระตุ้นยอดขายให้ผู้บริโภคซื้อเลือก

ผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สามารถ สิทธิธนิ (2562: 40) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางช่องทางออนไลน์ กรณีศึกษาจังหวัดน่าน และกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดรองสุดท้าย อาจเนื่องจาก ราคามีความคุ้มค่าเมื่อซื้อผ่านแอปพลิเคชัน แต่ด้านการยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชันช่วยผู้บริโภคได้ประโยชน์จากการใช้งานน้อย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิตาภา พรหมสวัสดิ์ (2555: 158) ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารบำรุงสมองและความจำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผลิตภัณฑ์ ราคา และช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยมาก และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารบำรุงสมองและความจำของผู้บริโภค อีกทั้งช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าที่หลากหลาย และความสะดวกสบายในการหาซื้อสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการ จึงทำให้ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อความถี่ในการซื้อของผู้บริโภค

2. ระดับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ และด้านการประเมินทางเลือก รองลงมา ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการค้นหาข้อมูล อาจเนื่องจากผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายผ่านสื่อออนไลน์มีหลากหลาย คุณภาพดี และตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภครับรู้ได้ ตามความต้องการของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ อีกทั้งอาจมีกิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนการขายอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริศรา ศรีบรรจง และนันทวัน เหลี่ยมปรีชา (2564: 50) ได้ศึกษา พฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ที่มีผลต่อส่วนประสมการตลาดออนไลน์ พบว่า ผู้บริโภคมีการรับรู้ถึงความต้องการ และซื้อสินค้าประเภทสุขภาพและความงาม ให้ความสำคัญเรื่อง ราคา มากกว่าสินค้าประเภทแฟชั่นและเครื่องใช้ในบ้าน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตาพร รุ่งสถาพร (2562: 172) ที่ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าบนช่องทางออนไลน์ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และพิษณุโลก พบว่า ผู้บริโภคมีการใช้จ่ายอย่างระมัดระวังหรือซื้อเท่าที่จำเป็น โดยเลือกจากความน่าเชื่อถือของร้าน และมีการชำระเงินปลายทางเพื่อความสะดวก

3. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์จะพบว่า ราคา การให้บริการส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และ การส่งเสริมการตลาด เนื่องจากการซื้อขายผ่านสื่อออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ง่ายในการซื้อได้รวดเร็วขึ้น มีการบริการขนส่งสินค้าถึงมือลูกค้า เก็บปลายทางและราคาถูกกว่าซื้อหน้าร้าน และอาจจะเพราะผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ซื้อผ่านสื่อออนไลน์สามารถเลือกซื้อได้หลากหลายประเภท ในด้านราคา และบริการจัดส่งด้วยราคาที่ชัดเจนและเป็นธรรมต่อผู้ซื้อ และมีการแจ้งราคาที่ชัดเจน สามารถเปรียบเทียบราคาได้ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสม่ำเสมอ ให้ส่วนลดตามเทศกาลต่างๆ มีความง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าถึงง่ายเนื่องจากการเข้าถึงเทคโนโลยีสามารถทำได้ง่ายและตอบสนองความต้องการผู้ซื้อมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัชทร รูปพนม (2558: 42) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์อียิป พบว่า การมีการส่งเสริมทางการตลาด ต่างๆมีการประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านทางช่องทางต่างๆ อย่างกว้างขวาง ตลอดจนกระบวนการ การใช้งานที่สะดวกสบาย สามารถติดตามสถานะของการจัดส่งสินค้าได้อย่างสะดวก มี

การจัดส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา และยังมีบริการจัดส่งสินค้าทุกพื้นที่ ขั้นตอนการจัดส่งไม่ซับซ้อนและใช้งานได้ง่าย เว็บไซต์ใช้งานง่ายและสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงพร เทือกสุบรรณ (2562: 152) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร อาจเนื่องจากสินค้าประเภทเดียวกัน แต่มีผู้จำหน่ายหลายราย ดังนั้น ผู้บริโภคสามารถจะเปรียบเทียบราคาสินค้าก่อนทำการตัดสินใจซื้อได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล (2560: 40) ได้ศึกษา ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยด้านประเภทของผลิตภัณฑ์และด้านราคาในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อาจจะเป็นเพราะว่า ราคาในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประเภทสุขภาพและความงามส่วนใหญ่มีการตั้งราคาไม่สูงมากเมื่อเทียบกับประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และให้ความสำคัญกับราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพในระดับมาก

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ ด้านการให้บริการส่วนบุคคล
2. พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย คือ ด้านราคา ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ด้านการยอมรับเทคโนโลยี และด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ควรสร้างความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และความทันสมัย เพื่อให้ผู้บริโภคยอมรับการซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านทางสื่อออนไลน์ และให้ตอบสนองกับผู้บริโภคสมัยใหม่

1.2 พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านการค้นหาข้อมูล พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ควรสร้างคลังสินค้า ผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์ การสร้างความน่าเชื่อถือในการขาย

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประชากรที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์กับไม่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ เนื่องจากยังมีผู้บริโภคอีกจำนวนมากนิยมการซื้อผลิตภัณฑ์ของผ่านร้านค้า

2.2 ควรศึกษาวิจัยในกลุ่มประชากรที่ไม่เคยซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ ถึงสาเหตุ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจออนไลน์ภายใต้วิถีความปกติใหม่ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- จุฑารัตน์ เกียรติศรีศรี. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตาภา พรหมสวัสดิ์. (2555). ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารบำรุงสมอง และความจำเป็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตาพร รุ่งสถาพร. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าบนช่องทางออนไลน์ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และพิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐพงษ์ ชุมภู และพรทิพย์ สัมปัตตะวนิช. (2561). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและการบอกต่อเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ. วารสารการสื่อสารและการจัดการ. ปีที่ 4(3): 30-46.
- ทรงพร เทือกสุบรรณ. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: แอคทีฟพริ้น.
- มนัสชนก ไชยรัตน์. (2564). พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปช่วงสถานการณ์ COVID-19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รวีรา ศรีบรรจง และนันท์วัน เหลี่ยมปรีชา. (2564). พฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ที่มีผลต่อส่วนประสมการตลาดออนไลน์. โครงการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ ประจำปี พ.ศ. 2564 วันที่ 1 เมษายน 2564 หน้า 40-52. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วีรภัทร รูปพนม. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- สาวิตรี วินัยปกรณ. (2563). การเปรียบเทียบพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ ก่อนและระหว่างสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สามารถ สิทธิณ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางช่องทาง Online : กรณีศึกษาจังหวัดน่าน และกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล. (2560). ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขต จังหวัดนนทบุรี. รายงานการวิจัย. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของผู้บริโภคในปัจจุบัน. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2551). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Cochran, W.G. (1977). **Sampling techniques**. 3rd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2016). **Marketing management**. 15th ed. New York: Pearson Education Inc.



การศึกษาความสัมพันธ์ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของ
โรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร
A Study of the Relationship of Strategic Leadership of School Administrators
and Effectiveness of Small Schools under the Mukdahan Primary Educational
Service Area Office

วุฒิชัย พงษ์พิลา¹ อภิสิตี สมศรีสุข² วาโร เฟ่งสวัสดิ์³

Wuttichai Phongpila, Apisit Somsrisuk, Waro Phengsawat

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา 2) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารกับประสิทธิผลของโรงเรียน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียน 4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก การดำเนินการมี 3 ระยะ คือ 1. ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาและองค์ประกอบประสิทธิผลของโรงเรียน 2. ศึกษาความสัมพันธ์ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก 3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรง ระหว่าง 0.60-1.00 ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.67 และค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.63-0.74 ค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.91

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา มีจำนวน 3 ด้านหลัก ได้แก่ 1. ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 2. ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 3. ด้านการติดตามและประเมินกลยุทธ์
2. ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) และ ($\bar{X} = 4.56$)
3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก ภาพรวม ($R_{xy}=0.729$) สัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01
4. แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) ด้านการนำ

Received: 2023-01-28 Revised: 2023-02-05 Accepted: 2023-02-07

¹ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร Student Master of Education Program, Department of Education Administration and Development, Sakon Nakhon Rajabhat University. E-mail: Wuttichai.bom1993@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร Advisor Department of Education Administration and Development, Sakon Nakhon Rajabhat University. E-mail: apisit_edu@snru.ac.th

³ อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร Advisor Department of Education Administration and Development, Sakon Nakhon Rajabhat University. E-mail: khai_p@hotmail.com

กลยุทธ์ไปปฏิบัติมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$)

คำสำคัญ (Keywords) : ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์; ประสิทธิภาพของโรงเรียน; โรงเรียนขนาดเล็ก

Abstract

This research aims to 1) to study the components of strategic leadership of school administrators; 2) to study the level of strategic leadership of administrators and school effectiveness; 3) to study the relationship between strategic leadership of school administrators and school effectiveness; and 4) to study the approaches for developing strategic leadership of school administrators at small schools. There were three phases of implementation: 1. studying of the strategic leadership of administrators and the components of school effectiveness; 2. studying the relationship between the strategic leadership of school administrators and the effectiveness of small schools; 3. studying the development guidelines for Strategic leadership of school administrators at the small schools. The sample group of 310 people had a precision between 0.60 - 1.00, a confidence value of 0.67, and a discrimination power between 0.63 - 0.74, and a confidence value by the alpha coefficient method at 0.91.

The results showed as following

1. The elements of strategic leadership of school administrators consisted of three main aspects: 1. strategic planning, 2. strategic implementation and 3. strategic follow-up and evaluation
2. The level of strategic leadership of school administrators and the effectiveness of small schools overall was at the highest level ($\bar{X} = 4.53$) and ($\bar{X} = 4.56$).
3. The relationship between the strategic leadership of school administrators and the effectiveness of small schools overall ($R_{xy}=0.729$) had a high positive correlation. with statistical significance at the .01 level.
4. The guidelines for developing strategic leadership includes three areas namely strategic planning It is appropriate at the highest level ($\bar{X} = 4.76$). was at the highest level ($\bar{X}=4.64$). The strategy implementation aspect was appropriate at the highest level ($\bar{X}=4.92$). was at the highest level ($\bar{X}=4.80$). The strategy implementation aspect was appropriate at the highest level ($\bar{X}=4.92$). is at the highest level ($\bar{X}=4.88$).

Keywords: strategic leadership; school effectiveness; small school

บทนำ (Introduction)

ผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันต้องมีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เป็นหลักการบริหารที่เรียกว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายของสถานศึกษาและนำไปปฏิบัติเพื่อให้สถานศึกษาก้าวไปในทิศทางที่เหมาะสมเป็นหัวใจของการบริหารโดยผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนที่ชาญฉลาด กำหนดแผนที่แตกต่างจากผู้อื่น แต่เป็นความแตกต่างเชิงสร้างสรรค์เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางให้สถานศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ แต่ถ้าปราศจากการวางแผน สถานศึกษาจะไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินงานและไม่มีแผนที่จะปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (ภารดี อนันต์นาวิ, 2555: 7) ซึ่งการที่จะนำภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์มาใช้ในการบริหารงานในสถานศึกษาหรือองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้นั้นควรต้องศึกษาแนวคิดแนวทางต่าง ๆ ซึ่งผู้อำนวยการสถานศึกษาต้องมีลักษณะของความเป็นผู้บริหารและมีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ จะประกอบไปด้วยผู้บริหารที่มีความเข้าใจและมีความสามารถในการนำสิ่งต่าง ๆ เข้ามากำหนดนโยบาย มีแนวคิด ที่จะสร้างโอกาสในภายภาคหน้า มีความคาดหวังในการพัฒนาองค์กรในประสบผลสำเร็จและมีแนวความคิดเชิงการเปลี่ยนแปลงในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือพันธกิจที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะนำภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์มาบริหารให้ได้ผลดีนั้น จำเป็นต้องมีการเสริมพลังทางบวกให้ผู้บริหารใช้ความเป็นผู้บริหารได้อย่างเต็มศักยภาพ มีการฝึกฝน อบรม ประชุมสัมมนา ในการพัฒนาตนเองของผู้บริหารสามารถทำได้หลายด้านทั้งการพัฒนานุคลิกภาพ จิตใจ อารมณ์ สังคม การพัฒนาด้านความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มความสามารถและเข้มข้นเพื่อสร้างผู้นำรุ่นใหม่ในการพัฒนาให้เป็นนักบริหารการศึกษามีอาชีพซึ่งผู้นำที่ดีควรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ วิธีการในการพัฒนาผู้บริหารสามารถทำได้หลายวิธีโดยให้มีความเชี่ยวชาญ และการพัฒนาภาวะผู้นำที่มีอยู่ให้ทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

ประสิทธิผลของโรงเรียน เป็นความสำเร็จในโรงเรียนที่เกิดจากความสามารถของผู้บริหารโรงเรียน และครูในการดำเนินกิจกรรมจนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการจัดการเรียนการสอน โดยประสิทธิผลของโรงเรียนตามแนวทางการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล ของกระทรวงศึกษาธิการมี 4 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารงบประมาณ 2) การบริหารงานวิชาการ 3) การบริหารงานบุคคล และ 4) การบริหารทั่วไป การจัดการและการบริหารสถานศึกษาที่ดีและมีประสิทธิผล ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผลการจัดและปัญหาการจัดการศึกษาที่ผ่านมาในด้านต่าง ๆ (ปิยะดา น้อยอำมาตย์, 2558: 49) เพื่อพัฒนานักเรียนให้ประสบผลสำเร็จตามความสามารถของตน นักเรียนมีความก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรมมีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (ฤทัยทรัพย์ ดอกคำ, 2553: 124)

เนื่องจากโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ซึ่งยังไม่สามารถจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพจนเกิดประสิทธิผลได้เหมือนโรงเรียนประถมศึกษาขนาดกลางและขนาดใหญ่ซึ่งมีปัจจัยในการบริหารแบบปกติ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารจึงเป็นทางเลือกแนวใหม่ ในการพัฒนาตนเองซึ่งจะส่งผลให้โรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กมีคุณภาพทางการศึกษาตามที่คาดหวัง ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการนำพาองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จด้วยการเปลี่ยนแปลงที่แปลกใหม่ มีความคิดที่สร้างสรรค์ การบริหารที่ทันสมัยมา กำหนดกลยุทธ์ อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่ใช้อิทธิพลในการบริหารจัดการที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่สร้างผลงานอันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กมีความจำเป็น

อย่างยิ่งที่จะพัฒนาตนเอง ให้มีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กเพื่อยุ่รอดอย่างมีคุณภาพ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงในบริบททุกภาคส่วนที่รวดเร็ว ปัจจุบันผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กยังขาดองค์ประกอบและรูปแบบที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาที่ชัดเจน ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กควรได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์อย่างเร่งด่วน เพื่อยกระดับคุณภาพในการจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ซึ่งขาดแคลนงบประมาณ ครูไม่ครบชั้น ผลการสอบ O-NET มีผลสัมฤทธิ์ต่ำ มีจำนวนนักเรียนที่เข้ามาศึกษาในโรงเรียนลดลงทุกปี ผู้ปกครองและชุมชนเลือกที่จะส่งลูกหลานไปโรงเรียนอื่นที่มีความพร้อมในปัจจัยที่ใช้ในการจัดการศึกษาที่ดีกว่าโรงเรียนขนาดเล็กเหมือนกับสถานประกอบการทางธุรกิจขนาดเล็กที่สามารถสร้างแบรนด์ และการบริการที่ดีให้ประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ ได้รับการยอมรับจากผู้ปกครองและชุมชนที่ร่วมกันพัฒนาโรงเรียนให้ก้าวหน้าต่อไป (สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2559: 7-9)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการวางแผนพัฒนาบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กให้ได้มาตรฐานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร อยู่ในระดับมาก
2. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาความสัมพันธ์ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร งานวิจัยฉบับนี้ เป็นรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ด้านการติดตามและประเมินกลยุทธ์

ประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ด้านความพึงพอใจในการทำงานของครู ด้านคุณลักษณะของผู้เรียน ด้านการพัฒนาครูและบุคลากร

1.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 680 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร ประจำปีการศึกษา 2565 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (วาโร เพ็งสวัสดิ์, 2551: 191) ได้จำนวน 310 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาความสัมพันธ์ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา คือ โรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร จังหวัดชุมพร จำนวน 78 โรงเรียน

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาในระยะเวลาตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม-ตุลาคม 2565 ดังนี้

ระยะที่ 1 ตั้งแต่ เดือน พฤษภาคม ถึง มิถุนายน 2565

ระยะที่ 2 ตั้งแต่ เดือน กรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2565

ระยะที่ 3 ตั้งแต่ เดือน กันยายน ถึง ตุลาคม 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาประกอบด้วยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำแนกตามองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ 3 องค์ประกอบ ซึ่งจัดลำดับคุณภาพเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อคำถามนั้น ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อคำถามนั้น ในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อคำถามนั้น ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อคำถามนั้น ในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อคำถามนั้น ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิผลของโรงเรียน ประกอบด้วย ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำแนกตามองค์ประกอบประสิทธิผลของโรงเรียน 4 องค์ประกอบ ซึ่งจัดลำดับคุณภาพเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อคำถามนั้น ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อคำถามนั้น ในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อคำถามนั้น ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อคำถามนั้น ในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อคำถามนั้น ในระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการทำวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์จากสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

3.2 ขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

3.3 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ดำเนินการส่งและเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นรายสถานศึกษา ตามจำนวนที่กำหนด

3.4 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ซึ่งถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ซึ่งถามเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ซึ่งถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.4 การศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) แล้วนำค่าที่คำนวณได้มาทำการแปลผลในรูปความสัมพันธ์

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร พบว่า มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และด้านการติดตามและประเมินกลยุทธ์

2. ศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร โดยระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร

สถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) ตรวจสอบเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านติดตามและประเมินกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.54$) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.54$) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.52$) ระดับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) ตรวจสอบเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการทำงานของครู ($\bar{X} = 4.62$) ด้านคุณลักษณะของผู้เรียน ($\bar{X} = 4.58$) ด้านการพัฒนาครูและบุคลากร ($\bar{X} = 4.61$) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ($\bar{X} = 4.46$)

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร (R_{xy}=0.729) สัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก รายด้าน พบว่า สัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 คือ ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (r=0.704) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 คือ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ (r=0.666) ด้านการติดตามและประเมินกลยุทธ์ (r=0.654)

4. แนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก ซึ่งแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ทั้งหมด 3 ด้าน มีดังนี้

4.1 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารควรมีการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน รวมถึงโอกาสและภัยอุปสรรคของสถานศึกษา ควรมีการกำหนดทิศทางขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยการกำหนดค่านิยม วิสัยทัศน์ (วัตถุประสงค์ พันธกิจ เป้าหมาย วาระงานสำคัญ) แก่งองค์กร มีการกำหนดกลยุทธ์ ประเมินทางเลือก และเลือกกลยุทธ์ ที่เหมาะสมที่สุดให้กับองค์กรควรมีการวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ ทิศทางการเปลี่ยนแปลง จุดอ่อน จุดแข็งขององค์กร เพื่อการบริหารองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ

4.2 ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ผู้บริหารควรมีการวางแผนการดำเนินงานและกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ควรมีการจัดระเบียบกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร มอบหมายงานให้บุคลากรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ควรมีการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานตามยุทธศาสตร์ที่องค์กรได้ตั้งไว้อย่างมีระบบและสอดคล้องกับหลักการบริหาร และควรมีการแปลงกลยุทธ์และนโยบายที่ตั้งไว้ไปสู่แผนการดำเนินงานที่กำหนดรายละเอียดด้านต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

4.3 ด้านการติดตามและประเมินกลยุทธ์ ผู้บริหารควรมีการกำหนดมาตรฐานการติดตามและการประเมินผลกลยุทธ์ที่นำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมและเข้าใจง่าย ต้องมีการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานในส่วนต่างๆขององค์กร เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ควรมีการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอเพื่อประโยชน์ขององค์กร และต้องมีการสรุป ทบทวนการปฏิบัติงานหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Framework) พบว่ามี 20 องค์ประกอบ ใช้เกณฑ์ความถี่ร้อยละ 50 ขึ้นไป (ความถี่ตั้งแต่ 8 ขึ้นไป) เพื่อคัดเลือกองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ

ผู้บริหารสถานศึกษา ผลจากการสังเคราะห์ดังกล่าวทำให้ต้องประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ มีค่าความถี่เท่ากับ 11 ด้านที่ 2 ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มีค่าความถี่เท่ากับ 8 และด้านที่ 3 ด้านการติดตามและประเมินกลยุทธ์ มีค่าความถี่เท่ากับ 9 จากนั้นผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบที่ได้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อยืนยันความเหมาะสมขององค์ประกอบ ผลปรากฏว่าผลการยืนยันองค์ประกอบหลักภาพรวม พบว่า ด้านการวางแผนกลยุทธ์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) รองลงมาเป็น ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) ด้านการติดตามและประเมินกลยุทธ์ มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$) ผลการยืนยันองค์ประกอบรวมทุกด้าน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบที่ผู้บริหารทุกคนดำเนินงานอยู่เป็นประจำอยู่แล้วจึงทำให้องค์ประกอบที่ได้จึงเป็นเช่นที่กล่าวไว้ข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา (2557: 9) ได้ที่ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ มี 3 องค์ประกอบ พบว่า ผู้บริหารต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ ประกอบกับต้องมีการกำหนดทิศทางวิเคราะหส์ภาพแวดล้อมจากนั้นจึงนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและการควบคุมกลยุทธ์เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับ ฌษฐ์ ชาญประเสริฐ (2555: 95) ที่ไว้กล่าวว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ มี 3 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ต้องมีการกำหนดทิศทางของแนวคิด จากนั้นจึงนำแนวคิดไปใช้ ประการสุดท้ายต้องมีการควบคุมและประเมินผลของแนวคิดนั้น ๆ

2. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ตรวจสอบเป็นรายด้านทราบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการติดตามและประเมินกลยุทธ์ รองลงมาเป็นด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านการวางแผนกลยุทธ์เป็นลำดับสุดท้าย ผลวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 คือ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้บริหารมีการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน รวมถึงโอกาสและภัยอุปสรรค ของสถานศึกษาอีกทั้งมีการกำหนดทิศทางขององค์กร ซึ่งมีการกำหนดค่านิยม วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ พันธกิจ เป้าหมาย วาระงานที่สำคัญ แก่องค์กร ผู้บริหารยังสามารถกำหนดกลยุทธ์ ประเมินทางเลือก และเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมให้กับองค์กร มีการวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ ทิศทางการเปลี่ยนแปลง จุดอ่อน จุดแข็งขององค์กรตัดสินใจเลือกเชิงยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมกับการนำมาปรับใช้ในองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ฌษฐ์ ชาญประเสริฐ (2555: 95) ที่ได้ศึกษาแนวทางภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้อำนวยการโรงเรียนเอกชนพบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ มี 3 องค์ประกอบ คือ ต้องนำแผนการไปใช้ ต้องมีทิศทางของแผนการ ต้องมีการดูแลและประเมินผลแผนของ จอมพงศ์ มงคลวนิช (2555: 57) กล่าวว่าสิ่งสำคัญของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์มีองค์ประกอบหลักที่พิเศษ ประกอบด้วย 3 ประการ คือ ต้องสร้างแนวทาง จากนั้นนำแนวคิดไปใช้ สุดท้ายต้องควบคุมและติดตามแนวคิด ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ต้องมีทิศทางการทำงาน ต้องกำหนดแนวคิด สุดท้ายต้องนำแนวคิดไปใช้และควบคุมทิศทาง (ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา, 2557: 9)

3. ระดับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เรียงจากมากไปหาน้อย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตรวจสอบเป็นรายด้านทราบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านคุณลักษณะนักเรียน ด้านการส่งเสริมครูและบุคลากร และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ผลวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 คือ

ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักเรียนสามารถนำ ความรู้ ความเข้าใจที่เกิดจากกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่ครูหรือโรงเรียนจัดให้นำไปต่อยอดใน ระดับที่สูงขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น และสามารถจำแนกความรู้ที่เรียนออกมาได้เป็นระบบ มีความรู้ ความจำ ความเข้าใจ ที่เกิดจากกระบวนการจัดการเรียนการสอน สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ ที่ได้จากการเรียนให้เป็นความรู้คงทนและถาวรสามารถความรู้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางการเรียนหรือ ประกอบอาชีพได้ประกอบกับนักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรม สามารถช่วยเหลือสังคมได้มีความสุขในการจัดการ เรียนการสอนหรือกิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้น สอดคล้องกับวิจัยของ วิราพร ดีบุญมี (2556: 198) ศึกษา เรื่องภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ผลการศึกษา พบว่า ผลของความสำเร็จ ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ตรวจสอบเป็นรายด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกรายการ ดังนี้ คุณลักษณะของนักเรียน ความรักในการทำงานของ บุคลากรการพัฒนาสถานศึกษา บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สอดคล้อง กับผลการวิจัยของ ทรัพย์ศิริธัญ จันทรักษ์ (2561: 36) ได้ศึกษา เรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัย บทบาทการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของโรงเรียน จากการสังเคราะห์องค์ประกอบด้านประสิทธิผลของโรงเรียน พบว่าประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คุณลักษณะของนักเรียนในศตวรรษที่ 21 ความพึงพอใจ ของบุคลากร การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

4. ความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียน ขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร ภาพรวม ($R_{xy}=0.729$) มีความสัมพันธ์ ทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ผลวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 คือ ภาวะผู้นำเชิง กลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามุกดาหาร มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง เป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะผู้นำเชิง กลยุทธ์ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญทำให้ประสิทธิผลของโรงเรียนประสบผลสำเร็จ โรงเรียนจะเกิดประสิทธิผลมาก น้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารงาน เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ เกิดประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุมพร พัฒนมาศ (2558) ที่วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนกับการจัดการศึกษา ปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า 1) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียน อยู่ในระดับมาก 2) การจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของครูผู้สอน อยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สังเคราะห์แล้วนำไปเก็บ ข้อมูลกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน จากนั้นผู้วิจัยนำค่าคะแนนที่ได้มาแปลผลหาความเหมาะสมและความ เป็นไปได้ในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร พบว่า ด้านการวางแผนกลยุทธ์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$) แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ

ผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า แนวทางการพัฒนาทั้ง 3 ด้าน เป็นพื้นฐานของการบริหารสถานศึกษาผู้บริหารทุกคนดำเนินการอยู่ตลอดเวลาจึงทำให้ ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาครจึงอยู่ในระดับมากและมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชวิน โปร่งสูงเนิน (2564: 91-110) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียน พบว่า 1) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียน อยู่ในระดับมาก ตรวจสอบรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมุ่งปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม ร่องลงมา คือ การควบคุมองค์ให้สมดุล ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเกื้อหนุนวัฒนธรรมหน่วยงาน 2) การเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียน จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง ภาพรวมแตกต่างกัน ตรวจสอบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกัน มีจำนวน 4 ด้าน คือ การใช้ทรัพยากรในหน่วยงานให้เป็น การเกื้อหนุนวัฒนธรรมหน่วยงาน การมุ่งปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม การควบคุมองค์การให้สมดุล ไม่แตกต่างกัน จำนวน 1 ด้าน คือ แนวทางการปฏิบัติงาน 3) แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ทั้งหมด 5 ด้าน มีแนวทางการพัฒนา คือ ผู้อำนวยการโรงเรียนควรมีกลยุทธ์มาใช้ในการบริหารโรงเรียนเป็นผู้นำในการปฏิบัติ บริหารจัดการทรัพยากรให้ตรงกับบริบทของสถานศึกษา สร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดีตามยุคสมัยปัจจุบัน เป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งคุณธรรม จริยธรรม และบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงให้บุคลากรในองค์การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงาน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการวิจัย ดังนี้

1. องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก ประกอบด้วย ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ด้านการติดตามและประเมินกลยุทธ์
2. องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก ประกอบด้วย ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ด้านการติดตามและประเมินกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง

ดังนั้น สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพตนเองด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เพื่อประยุกต์ใช้ในการบริหารงานได้ ทั้ง 3 ด้าน นำไปเป็นแนวทางพัฒนาผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการติดตามและประเมินกลยุทธ์ ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ดังนั้น ในการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาควรได้รับการฝึกอบรมและส่งเสริมเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในด้านดังกล่าวเพื่อส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กต่อไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก ด้านอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ควรนำไปทำการวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาการบริหารงานในสถานศึกษาและประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก เพื่อปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร ในสังกัดอื่น ๆ ต่อไป

2.2 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อให้ทราบถึงภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กในเชิงลึก ควรศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร

เอกสารอ้างอิง (References)

- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุมพร พัฒนะมาศ. (2558). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ณฐ์ ชาญประเสริฐ. (2555). แนวทางการใช้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทรัพย์หิรัญ จันทักษ์. (2561). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยบทบาทการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาการบริหารและพัฒนาการศึกษา). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ปิยะดา น้อยยามาตย์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.

- ไพโรจน์ ปิยะวงษ์วัฒนา. (2557). การจัดการเชิงกลยุทธ์:เทคโนโลยีและนวัตกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภารดี อนันต์นาวิ. (2555). หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. ชลบุรี: มนตรี.
- รัชวิน โปร่งสูงเนิน. (2564). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 1. วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 12(1): 91-109.
- ฤทัยทรัพย์ ดอกคำ. (2553). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขนาดเล็กที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2551). วิธีวิทยาการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิราพร ดิบุญมี. (2556). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร (2565). ข้อมูลครูและบุคลากรทางการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2565. กลุ่มบริหารงานบุคคล. มุกดาหาร: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร.
- สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2559). นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

การประเมินการจัดอันดับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสาธารณสุขของกลุ่มประเทศอาเซียน
จากวิกฤติการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ด้วยวิธี TOPSIS

Assessment of Economic and Public Health Impacts in ASEAN Countries
from the COVID-19 Pandemic Using TOPSIS Method

อับดุลฮาгим มะดีเยาะ¹

Abdulhakim Madiyoh

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อประเมินจัดอันดับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสาธารณสุขของประเทศกลุ่มอาเซียนในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 และ 2. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบเพื่อใช้วางแผนนโยบายด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขของกลุ่มประเทศในอาเซียน กลุ่มประชากรที่ใช้เป็นข้อมูลทุติยภูมิด้านเศรษฐกิจจำนวนหกตัวชี้วัดและด้านสาธารณสุขจำนวนห้าตัวชี้วัดรวมเป็นสิบเอ็ดตัวชี้วัดของประเทศสมาชิกอาเซียน กำหนดให้ทั้งสิบเอ็ดตัวชี้วัดเป็นตัวแปรเกณฑ์และทั้งสิบประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นตัวแปรทางเลือกโดยใช้เครื่องมือ Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution หรือ TOPSIS

ผลการวิเคราะห์การประเมินพบว่า ประเทศที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสาธาณณน้อยที่สุดในอาเซียนได้แก่ สิงคโปร์ รองลงมาคือเวียดนาม บรูไน มาเลเซีย ไทย อินโดนีเซีย และกัมพูชา ตามลำดับ ในขณะที่ประเทศที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสาธารณสุขมากที่สุดคือ ฟิลิปปินส์ รองลงมาคือ เมียนมาร์ และลาว ตามลำดับ ข้อค้นพบที่น่าสนใจคือเหตุผลที่เวียดนามได้รับผลกระทบน้อยที่สุดเป็นอันดับสองของอาเซียนเพราะหลักเกณฑ์หลายข้อที่เข้าใกล้ค่าอุดมคติ เช่น อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูงเป็นอันดับสองของอาเซียน สัดส่วนงบด้านสาธารณสุขต่อรายได้ประชาชาติมีสัดส่วนที่สูงเป็นอันดับสองของอาเซียน และอัตราการเสียชีวิตจากการป่วยติดเชื้อไวรัสโควิด-19 น้อยเป็นอันดับที่สี่ของอาเซียน เป็นต้น ในขณะที่ประเทศไทยได้รับผลกระทบน้อยที่สุดเป็นอันดับสี่ของอาเซียนเนื่องจากหลักเกณฑ์บางข้อที่เข้าใกล้ค่าอุดมคติก็จริงแต่ยังเป็นรองจาก สิงคโปร์ เวียดนาม และมาเลเซีย ตามลำดับ เช่น อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยที่ติดลบเป็นอันดับที่สองของอาเซียน และอัตราการเสียชีวิตจากการป่วยติดเชื้อโควิด-19 สูงเป็นอันดับสองของอาเซียน เป็นต้น

คำสำคัญ (Keywords): กลุ่มประเทศอาเซียน; ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสาธารณสุข; วิธี TOPSIS

Abstract

This paper aims 1 .to assess the economic and public health impacts of ASEAN countries from the COVID-19 pandemic and 2. to propose the policies for economic and public health management in ASEAN countries. Population groups were collected as secondary data consisting of six economic indicators and five public health indicators, for a

Received: 2023-01-27 Revised: 2023-02-06 Accepted: 2023-02-09

¹ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณสงขลา Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University, Songkhla Email: abdulhakim.m@tsu.ac.th

total of eleven indicators of ten ASEAN countries. Eleven indicators were defined as criteria variables and ten ASEAN countries were defined as alternative variables using the Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) analysis.

The findings revealed that the countries with the least economic and public health impacts in ASEAN were Singapore followed by Vietnam, Brunei, Malaysia, Thailand, Indonesia and Cambodia, respectively. Meanwhile, the countries with the assessment score of the greatest economic and public health impacts in ASEAN were Philippines, Myanmar, and Laos, respectively. Interestingly, Vietnam was the second place of the least economic and public health impacts in ASEAN due to the second highest of GDP growth rate in ASEAN, the second highest of the public health budgets proportion in ASEAN and the fourth lowest of COVID-19 mortality rates in ASEAN. Thailand, meanwhile, took the fourth place in ASEAN due to the second negative economic growth rate in ASEAN and the second highest rate of COVID mortality in ASEAN.

Keywords: ASEAN Countries; Economic and Public Health Impacts; TOPSIS Method

บทนำ (Introduction)

วิกฤติการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสาธารณสุขของแต่ละประเทศทั่วโลกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ซึ่งรวมถึงกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยเช่นกัน ทั้งนี้วิกฤติที่เกิดขึ้นสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการรับมือและการจัดการด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขของแต่ละประเทศได้อย่างชัดเจน และยังสะท้อนถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุขของแต่ละประเทศได้เช่นกัน ตัวชี้วัดพื้นฐานสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการจัดการหรือสะท้อนถึงผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุข อาทิเช่น ข้อมูลอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ อัตราการว่างงาน อัตราเงินเฟ้อ หนี้สาธารณะ เป็นต้น (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2564: 95-96) อัตราการเสียชีวิตของผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 การได้รับวัคซีนของประชาชนในประเทศ และการจัดสรรงบประมาณด้านสาธารณสุขของประเทศ ฯลฯ (WHO, 2022) ถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สามารถใช้ในการประเมินว่าประเทศสมาชิกในอาเซียนใด ได้แก่ ไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไน เวียดนาม ลาว เมียนมาร์ และกัมพูชา มีประสิทธิภาพการจัดด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขได้ดีและยังสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของนโยบายการรับมือและป้องกันผลกระทบจากวิกฤติการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้เครื่องมือการประเมินที่นิยมใช้ในปัจจุบันมีหลากหลายเครื่องมือ โดยในบทความวิจัยเรื่องนี้ใช้เครื่องมือการประเมินด้วยวิธี Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution หรือ TOPSIS ซึ่งเป็นหนึ่งในวิธีการตัดสินใจแบบหลายหลักเกณฑ์ (Multiple Criteria Decision Making-MCDM) โดยสามารถวิเคราะห์และประเมินเพื่อหาตัวเลือกที่มีคะแนนสูงที่สุดในบรรดาสิบประเทศสมาชิกอาเซียนซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุขและยังสะท้อนประสิทธิภาพการจัดการด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุขจากช่วงวิกฤติการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จากเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุข (Ishizaka and Nemery, 2013: 215-216)

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อประเมินผลกระทบด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขของประเทศสมาชิกกลุ่มอาเซียนในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19
2. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบเพื่อใช้วางแผนนโยบายด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขของกลุ่มสมาชิกประเทศในอาเซียน

การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิด (Literature Review and Concepts)

วิธีการ TOPSIS รู้จักกันในนามของวิธีการที่มีความน่าเชื่อถือวิธีการหนึ่ง โดยมีหลักการคือ จะทำการสมมติว่าแต่ละหลักเกณฑ์ที่เป็นได้ทั้งลักษณะที่เพิ่มขึ้นและลดลง กล่าวคือ ผลลัพธ์ที่มีลักษณะที่มีค่าเพิ่มขึ้นเพื่อส่งผลการตัดสินใจเลือกผลลัพธ์ เช่น หลักเกณฑ์ด้าน ผลตอบแทน และผลลัพธ์ที่ได้ต้องการให้มีลักษณะที่มีค่าลดลง เพื่อส่งผลการตัดสินใจเลือก ผลลัพธ์ เช่น หลักเกณฑ์ด้านต้นทุน เป็นต้น และสำหรับหลักเกณฑ์ที่มีความคลุมเครือในการให้ข้อมูล หรือ หลักเกณฑ์ที่เป็นข้อมูลเชิงความรู้สึกนั้น จะสามารถนำไปข้อมูลวิเคราะห์ได้ (ภัชรี นิมศรีกุล, 2552: 73-74)

วิธี TOPSIS เป็นวิธีการตัดสินใจที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่อใช้แก้ปัญหาการตัดสินใจที่มีหลายปัจจัยที่หลากหลาย โดยวิธีการตัดสินใจแบบหลายคุณลักษณะนี้ถือว่าเป็นส่วนสำคัญของการตัดสินใจในวิทยาศาสตร์สมัยใหม่ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้กับหลากหลายสถานการณ์ เช่น ในทางสังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์ การทหาร และศาสตร์ของการบริหารจัดการ เป็นต้น (Pei and Zheng, 2010: 967) เหมาะกับการตัดสินใจเชิงปริมาณ (Quantitative) ซึ่งการใช้วิธีตัดสินใจแบบ TOPSIS นั้นเป็นวิธีที่แบ่งแนวคิดออกเป็นเชิงบวกและเชิงลบ และการกำหนดค่าน้ำหนักในแต่ละเกณฑ์ซึ่งบ่งชี้ถึงการให้ความสำคัญของแต่ละเกณฑ์มากขึ้นตามแต่วัตถุประสงค์ของงานวิจัย (อภิรดี สรวีสูตร, 2559: 187-189) โดยเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการประเมินนี้ได้มาจากการรวบรวมวรรณกรรมที่นิยมใช้เพื่อสะท้อนข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุข (GPO, 2017: 3-16) (CDC, 2022)

ตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้ TOPSIS ด้านเศรษฐศาสตร์ ของ (Gurluk and Uzel, 2016: 1524) หัวข้อ An Evaluation of Agri-Environmental Indicators through a Multi-Criteria Decision-Making Tool in Germany, France, the Netherlands, and Turkey ซึ่งเป็นการประเมินตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมภาคการเกษตรผ่านเครื่องมือตัดสินใจหลายเกณฑ์ทำการประเมินเปรียบเทียบเยอรมนี ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และ ตุรกี งานวิจัยของ (Madiyoh et al., 2021: 8-9) หัวข้อ Agriculture Policy Scores of Selected Countries Through the Technique for Order of Preference (TOPSIS) Method ซึ่งเป็นการประเมินคะแนนการดำเนินนโยบายภาคการเกษตรของประเทศที่ถูกคัดเลือกผ่านเทคนิคเรียงลำดับตามอุดมคติ TOPSIS งานวิจัยของ (วิจัย บุญญานุสิทธิ์ และคณะ, 2564: 22-25) หัวข้อการพัฒนาแบบจำลองสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจในการนำส่งผู้ป่วยฉุกเฉินไปยังโรงพยาบาลที่เหมาะสม และงานวิจัยของ (พงษ์พันธุ์ พันธุมจินดา และ ศุภรัชชัย วรรัตน์, 2564: 55-56) หัวข้อการประยุกต์ใช้ AHP และ TOPSIS ในการคัดเลือกแบบเตอร์สำหรับชุมชนสาย: กรณีศึกษาชุมชนสายบริษัทผู้ให้บริการโครงข่าย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

บทความวิจัยเรื่องนี้เป็นรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณโดยข้อมูลสถิติที่นำมาวิเคราะห์มีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา บทความวิจัยเรื่องนี้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิที่เป็นตัวเลขสถิติซึ่งประกอบด้วยข้อมูลด้านเศรษฐกิจจำนวนหัวข้าววัดและด้านสาธารณสุขจำนวนห้าตัวข้าววัด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยในการวิเคราะห์ด้วยวิธี TOPSIS นี้ข้อมูลทั้งสิบตัวข้าววัดนี้จะถูกกำหนดเรียกให้เป็นตัวแปรเกณฑ์ (Criteria) ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1 คือ รายได้ประชาชาติต่อหัว กำหนดหน่วยเป็นดอลลาร์สหรัฐ ใช้สัญลักษณ์ C1 เป็นตัวข้าววัดสำคัญด้านการจัดการทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ โดยแสดงถึงฐานะทางการเงินของประชาชนในประเทศ ยิ่งมีค่ามากก็ยิ่งส่งผลดีต่อการประเมิน

เกณฑ์ที่ 2 คือ อัตราการว่างงาน กำหนดหน่วยเป็นเปอร์เซ็นต์ ใช้สัญลักษณ์ C2 เป็นตัวข้าววัดที่แสดงถึงการไม่มีงานทำของประชาชนในประเทศ สะท้อนถึงสภาพของแรงงานในประเทศ ยิ่งมีค่าน้อยก็ยิ่งส่งผลดีต่อการประเมิน

เกณฑ์ที่ 3 คือ อัตราเงินเฟ้อ กำหนดหน่วยเป็นเปอร์เซ็นต์ ใช้สัญลักษณ์ C3 เป็นตัวข้าววัดทางเศรษฐกิจเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงราคาสินค้าและอำนาจซื้อของประชาชนในประเทศ ยิ่งมีค่าน้อยก็ยิ่งส่งผลดีต่อการประเมิน

เกณฑ์ที่ 4 คือ ดุลการค้าระหว่างประเทศ กำหนดหน่วยเป็นล้านดอลลาร์สหรัฐ ใช้สัญลักษณ์ C4 เป็นตัวข้าววัดทางเศรษฐกิจเพื่อเปรียบเทียบสัดส่วนการส่งออกและการนำเข้าของสินค้าด้านการค้าระหว่างประเทศ ยิ่งมีค่ามากก็ยิ่งส่งผลดีต่อการประเมิน

เกณฑ์ที่ 5 คือ อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ กำหนดหน่วยเป็นเปอร์เซ็นต์ ใช้สัญลักษณ์ C5 เป็นตัวข้าววัดทางเศรษฐกิจเพื่อเปรียบเทียบเศรษฐกิจของประเทศระหว่างปีที่ผ่านมาถึงปีล่าสุด ยิ่งมีค่ามากก็ยิ่งส่งผลดีต่อการประเมิน

เกณฑ์ที่ 6 คือ หนี้สาธารณะต่อรายได้ประชาชาติ กำหนดหน่วยเป็นเปอร์เซ็นต์ ใช้สัญลักษณ์ C6 เป็นตัวข้าววัดทางเศรษฐกิจเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงภาระหนี้สินของประเทศ ยิ่งมีค่าน้อยก็ยิ่งส่งผลดีต่อการประเมิน

เกณฑ์ที่ 7 คือ งบประมาณด้านสาธารณสุข ต่อรายได้ประชาชาติ กำหนดหน่วยเป็นเปอร์เซ็นต์ ใช้สัญลักษณ์ C7 เป็นตัวข้าววัดด้านสาธารณสุขเพื่อดูการสัดส่วนจัดสรรงบประมาณด้านสาธารณสุขของประเทศ ยิ่งมีค่ามากก็ยิ่งส่งผลดีต่อการประเมิน

เกณฑ์ที่ 8 คือ สัดส่วนเตียงผู้ป่วยต่อประชากรในประเทศ กำหนดหน่วยเป็นต่อประชากรหนึ่งพันคน ใช้สัญลักษณ์ C8 เป็นตัวข้าววัดด้านสาธารณสุขเพื่อแสดงให้เห็นประสิทธิภาพการรองรับผู้ป่วยในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19ของประเทศ ยิ่งมีค่ามากก็ยิ่งส่งผลดีต่อการประเมิน

เกณฑ์ที่ 9 คือ อัตราผู้ติดเชื้อโควิด-19 ต่อประชากรทั้งหมดในประเทศ กำหนดหน่วยเป็นเปอร์เซ็นต์ ใช้สัญลักษณ์ C9 เป็นตัวข้าววัดด้านสาธารณสุขเพื่อสะท้อนให้เห็นมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19ของประเทศ ยิ่งมีค่าน้อยก็ยิ่งส่งผลดีต่อการประเมิน

เกณฑ์ที่ 10 คือ อัตราผู้เสียชีวิตจากเชื้อโควิด-19 ต่อจำนวนผู้ติดเชื้อโควิด-19 ทั้งหมดในประเทศ กำหนดหน่วยเป็นเปอร์เซ็นต์ ใช้สัญลักษณ์ C10 เป็นตัวข้าววัดด้านสาธารณสุขเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการรักษาผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโควิด-19ของประเทศ ยิ่งมีค่าน้อยก็ยิ่งส่งผลดีต่อการประเมิน และ

เกณฑ์ที่ 11 คือ อัตราผู้ที่ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโควิด-19 ต่อจำนวนประชากรทั้งหมดในประเทศ กำหนดหน่วยเป็นเปอร์เซ็นต์ ใช้สัญลักษณ์ C11 เป็นตัวข้าววัดด้านสาธารณสุขเพื่อสะท้อนให้

เห็นถึงมาตรการป้องกันและหยุดยั้งการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ของประเทศ ยิ่งมีค่ามากก็ยิ่งส่งผลดีต่อการประเมิน

1.2 ขอบเขตด้านประชากร บทความวิจัยเรื่องนี้มีขอบเขตประชากร คือ กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนจำนวนสิบประเทศ ได้แก่ ไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไน เวียดนาม ลาว เมียนมาร์ และกัมพูชา ซึ่งในการวิเคราะห์ด้วยวิธี TOPSIS นี้ประชากรจะถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรทางเลือก (Alternative)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ข้อมูลหุติภูมิที่เก็บรวบรวมได้ในบทความวิจัยนี้มีขอบเขตอยู่ในพื้นที่ของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2564 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2565 ซึ่งอยู่ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ด้วยวิธี Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution หรือ TOPSIS โดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการนำข้อมูลตัวเลขสถิติด้านเศรษฐกิจจำนวนหกตัวชี้วัดและด้านสาธารณสุขจำนวนห้าตัวชี้วัดของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีการบันทึกสถิติในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งค้นหาจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ อาทิเช่น 1) ธนาคารโลก 2) Statista 3) Trading Economics 4) Our World in Data และ 5) World Meter ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุขของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ด้วยวิธี TOPSIS

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11
ไทย	7,189.04	1.02	0.85	24,476.60	6.08	49.63	3.79	2.10	65.10	1.54	3.38
ลาว	2,630.20	0.95	5.10	810.00	0.43	68.18	2.25	1.50	42.60	2.65	1.76
เมียนมาร์	1,400.22	1.79	5.73	-1,156.10	3.18	42.40	4.79	1.04	28.60	8.44	1.14
เวียดนาม	2,785.72	2.27	3.22	19,954.30	2.90	46.70	5.92	2.60	57.90	3.24	0.96
กัมพูชา	1,512.73	0.31	2.94	-2,104.00	3.53	34.24	6.03	0.90	81.80	1.90	1.82
มาเลเซีย	10,401.79	4.55	1.14	44,273.80	5.58	60.70	3.76	1.9	79.20	0.97	3.63
อินโดนีเซีย	3,869.59	4.11	2.03	21,684.40	2.07	38.50	2.87	1.04	42.60	4.81	0.29
ฟิลิปปินส์	3,298.83	3.36	2.64	26,886.80	9.51	51.68	4.40	1.00	47.10	0.71	2.50
สิงคโปร์	59,797.75	5.19	0.18	32,704.10	5.39	137.86	4.46	2.50	83.40	1.60	0.37
บรูไน	27,466.34	8.37	1.94	1,569.00	1.20	2.86	2.41	2.90	88.10	3.52	0.63

ที่มา: ข้อมูล C1-C7 จาก (World Bank, 2022) และ (Statista, 2022), ข้อมูล C8 จาก (Our World in Data, 2019), ข้อมูล C9-C11 จาก World Meter, 2022)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

บทความวิจัยเรื่องนี้ใช้การประเมินด้วยวิธี Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution หรือ TOPSIS ซึ่งเป็นหนึ่งในวิธีการตัดสินใจแบบหลายหลักเกณฑ์เพื่อหาตัวเลือกที่ดีที่สุด หลักการของวิธี TOPSIS คือการพยายามหาตัวเลือกที่มีสมรรถนะโดยรวมใกล้เคียงกับค่าที่ดีที่สุดในแต่ละเกณฑ์รวมทั้งห่างไกลจากค่าที่ด้อยที่สุดในแต่ละเกณฑ์เช่นกัน โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 6 ขั้นตอนดังนี้ (Ishizaka and Nemery, 2013: 215-216)

1) ทำการปรับข้อมูลของแต่ละเกณฑ์ที่อยู่ในหน่วยที่แตกต่างกันให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน ดังสมการ

$$N_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^m x_{ij}^2}} \quad (1)$$

2) หลังจากข้อมูลของแต่ละเกณฑ์ถูกปรับค่าให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันแล้ว ให้คูณข้อมูลเหล่านั้นกับค่าน้ำหนักความสำคัญของแต่ละเกณฑ์ ดังสมการ

$$V_{ij} = W_j N_{ij} \quad (2)$$

3) หาค่าอุดมคติเชิงบวก (Positive ideal solution: PIS) และค่าอุดมคติเชิงลบ (Negative ideal solution: NIS) ของเกณฑ์การตัดสินใจทั้งหมด ในที่นี้ PIS คือค่าที่ดีที่สุดในแต่ละเกณฑ์เมื่อเปรียบเทียบกับตัวเลือกทั้งหมดที่มีอยู่และ NIS คือค่าที่แย่ที่สุด

$$PIS = \{PIS_1, PIS_2, \dots, PIS_n\} \quad (3)$$

$$NIS = \{NIS_1, NIS_2, \dots, NIS_n\} \quad (4)$$

โดยที่ PIS_j = ค่าที่มากที่สุดของ V_{ij} ทุกตัว ($V_{1j}, V_{2j}, \dots, V_{mj}$) และ NIS_j = ค่าที่น้อยที่สุดของ V_{ij} ทุกตัว

4) คำนวณระยะห่างจากค่าเชิงอุดมคติของแต่ละทางเลือก จากสมการ

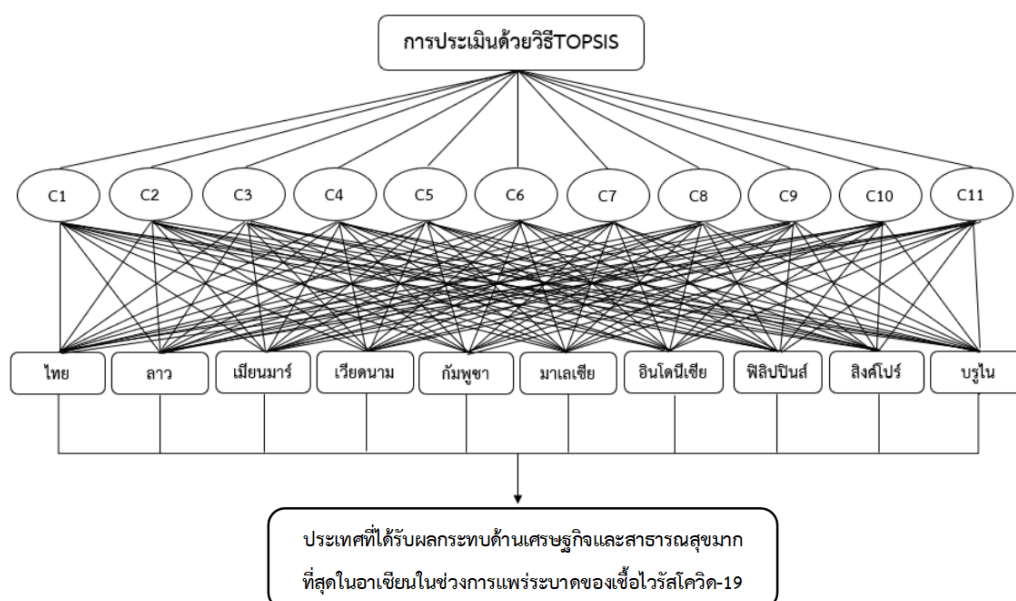
$$S_{PISi} = \sqrt{\sum_{j=1}^n (V_{ij} - PIS_j)^2} \quad (5)$$

$$S_{NISi} = \sqrt{\sum_{j=1}^n (V_{ij} - NIS_j)^2} \quad (6)$$

5) คำนวณค่าสัมประสิทธิ์ที่ใกล้เคียงแนวคิดในอุดมคติที่สุด (Closeness Coefficient: CC) ของแต่ละทางเลือกจากสมการ

$$CC_i = \frac{S_{NISi}}{S_{PISi} + S_{NISi}} \quad (7)$$

6) จัดลำดับของตัวเลือกจากค่า CC_i ที่คำนวณได้โดยทั่วไปมักเลือกตัวเลือกที่มีค่า CC_i สูงที่สุด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการประเมินผลกระทบด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนในช่วงวิกฤติการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

ผลการวิจัย (Research Results)

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของบทความวิจัยนี้ นั่นคือเพื่อประเมินผลกระทบด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขของประเทศสมาชิกกลุ่มอาเซียนในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ดังนั้นจึงนำข้อมูลจากตารางที่ 1 ที่ประกอบด้วยข้อมูลที่เป็นทางเลือก (Alternative) ทั้ง 10 ทางเลือกอันได้แก่กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนและข้อมูลที่เป็นเกณฑ์ (Criteria) ทั้ง 11 เกณฑ์อันได้แก่เกณฑ์ด้านเศรษฐกิจจำนวน 6 ข้อและเกณฑ์ด้านสาธารณสุขจำนวน 5 ข้อ นำเข้าสู่ขั้นตอนการประเมินด้วยวิธี TOPSIS ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ปรับข้อมูลของแต่ละเกณฑ์ให้มีค่ามาตรฐานเดียวกัน

ตารางที่ 2 ผลปรับข้อมูลของแต่ละเกณฑ์ที่อยู่ในหน่วยที่แตกต่างกันให้มีค่ามาตรฐานเดียวกัน (N_{ij})

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11
A1	0.107	0.082	-0.087	0.338	-0.406	0.251	0.282	0.352	0.318	0.133	0.534
A2	0.039	0.076	0.524	0.011	-0.029	0.345	0.167	0.251	0.208	0.229	0.278
A3	0.021	0.143	0.589	-0.016	0.212	0.214	0.356	0.174	0.140	0.728	0.180
A4	0.041	0.182	0.331	0.276	0.194	0.236	0.440	0.435	0.283	0.280	0.152
A5	0.022	0.025	0.302	-0.029	-0.236	0.173	0.448	0.151	0.399	0.164	0.287
A6	0.154	0.364	-0.117	0.612	-0.372	0.307	0.279	0.318	0.387	0.084	0.573
A7	0.057	0.329	0.209	0.300	-0.138	0.195	0.213	0.174	0.208	0.415	0.046
A8	0.049	0.269	0.271	-0.372	-0.635	0.261	0.327	0.167	0.230	0.061	0.395
A9	0.888	0.415	-0.018	0.452	-0.360	0.697	0.331	0.419	0.407	0.138	0.058
A10	0.408	0.670	0.199	0.022	0.080	0.014	0.179	0.486	0.430	0.304	0.099

ขั้นตอนที่ 2 คูณข้อมูลเหล่านั้นกับค่าน้ำหนักความสำคัญของแต่ละเกณฑ์

ค่าน้ำหนักของแต่ละเกณฑ์ในตารางที่ 3 มีทั้งสิ้น 11 เกณฑ์มีค่าน้ำหนักรวมเท่ากับ 1 โดยผู้วิจัยกำหนดให้เกณฑ์ที่ 1-6 ซึ่งเป็นเกณฑ์ด้านเศรษฐกิจ มีค่าน้ำหนักเกณฑ์ละ 0.08 ในขณะที่เกณฑ์ที่ 7-11 เป็นเกณฑ์ด้านสาธารณสุข ผู้วิจัยจึงกำหนดให้มีค่าน้ำหนักเกณฑ์ละ 0.105 ยกเว้นเกณฑ์ที่ 11 กำหนดให้มีค่าน้ำหนัก 0.10 เหตุผลที่ให้ค่าน้ำหนักด้านสาธารณสุขมากกว่าด้านเศรษฐกิจก็เพื่อต้องการให้ความสำคัญไปที่การประเมินประสิทธิภาพการรับมือด้านสาธารณสุขของแต่ละประเทศในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

ตารางที่ 3 ผลคูณค่า N_{ij} กับค่าน้ำหนักของแต่ละเกณฑ์แต่นำมาใช้ในการประเมิน (V_{ij})

W	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.105	0.105	0.105	0.105	0.10
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11
A1	0.009	0.007	-0.007	0.027	-0.032	0.020	0.030	0.037	0.033	0.014	0.053
A2	0.003	0.006	0.042	0.001	-0.002	0.028	0.018	0.026	0.022	0.024	0.028

A3	0.002	0.011	0.047	-0.001	0.017	0.017	0.037	0.018	0.015	0.076	0.018
A4	0.003	0.015	0.026	0.022	0.015	0.019	0.046	0.046	0.030	0.029	0.015
A5	0.002	0.002	0.024	-0.002	-0.019	0.014	0.047	0.016	0.042	0.017	0.029
A6	0.012	0.029	-0.009	0.049	-0.030	0.025	0.029	0.033	0.041	0.009	0.057
A7	0.005	0.026	0.017	0.024	-0.011	0.016	0.022	0.018	0.022	0.044	0.005
A8	0.004	0.022	0.022	-0.030	-0.051	0.021	0.034	0.018	0.024	0.006	0.039
A9	0.071	0.033	-0.001	0.036	-0.029	0.056	0.035	0.044	0.043	0.014	0.006
A10	0.033	0.054	0.016	0.002	0.006	0.001	0.019	0.051	0.045	0.032	0.010
	Max	Min	Min	Max	Max	Min	Max	Max	Max	Min	Min

ขั้นตอนที่ 3 หาค่าอุดมคติเชิงบวก (Positive ideal solution: PIS) และค่าอุดมคติเชิงลบ (Negative ideal solution: NIS) ของเกณฑ์การตัดสินใจทั้งหมด ในที่นี้ PIS คือค่าที่ดีที่สุดในแต่ละเกณฑ์เมื่อเปรียบเทียบตัวเลือกทั้งหมดที่มีอยู่และ NIS คือค่าที่แย่ที่สุด ได้ค่าดังนี้

PIS = { 0.071, 0.002, -0.009, 0.049, 0.017, 0.001, 0.047, 0.051, 0.045, 0.006, 0.005 }

NIS = { 0.002, 0.054, 0.047, -0.030, -0.051, 0.056, 0.018, 0.016, 0.015, 0.076, 0.057 }

ขั้นตอนที่ 4 คำนวณระยะห่างจากค่าเชิงอุดมคติของแต่ละทางเลือก (S_{PIS} และ S_{NIS})

ตารางที่ 4 ผลการคำนวณระยะห่างจากค่าอุดมคติเชิงบวกและเชิงลบของแต่ละทางเลือก

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	S_{PIS}
A1	0.004	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.005
A2	0.005	0.000	0.003	0.002	0.000	0.001	0.001	0.001	0.001	0.000	0.001	0.007
A3	0.005	0.000	0.003	0.003	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.005	0.000	0.009
A4	0.005	0.000	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.004
A5	0.005	0.000	0.001	0.003	0.001	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.001	0.006
A6	0.003	0.001	0.000	0.000	0.002	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.005
A7	0.004	0.001	0.001	0.001	0.001	0.000	0.001	0.001	0.001	0.001	0.000	0.005
A8	0.005	0.000	0.001	0.006	0.005	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.001	0.010
A9	0.000	0.001	0.000	0.000	0.002	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003
A10	0.001	0.003	0.001	0.002	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.001	0.000	0.004
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	S_{NIS}
A1	0.000	0.002	0.003	0.003	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.004	0.000	0.007
A2	0.000	0.002	0.000	0.001	0.002	0.001	0.000	0.000	0.000	0.003	0.001	0.005
A3	0.000	0.002	0.000	0.001	0.005	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.005
A4	0.000	0.002	0.000	0.003	0.004	0.001	0.001	0.001	0.000	0.002	0.002	0.008
A5	0.000	0.003	0.001	0.001	0.001	0.002	0.001	0.000	0.001	0.004	0.001	0.006
A6	0.000	0.001	0.003	0.006	0.000	0.001	0.000	0.000	0.001	0.005	0.000	0.009

A7	0.000	0.001	0.001	0.003	0.002	0.002	0.000	0.000	0.000	0.001	0.003	0.006
A8	0.000	0.001	0.001	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.005	0.000	0.004
A9	0.005	0.000	0.002	0.004	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.004	0.003	0.010
A10	0.001	0.000	0.001	0.001	0.003	0.003	0.000	0.001	0.001	0.002	0.002	0.008

ขั้นตอนที่ 5 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ที่ใกล้เคียงแนวคิดในอุดมคติที่สุด (Closeness Coefficient: CC) ของแต่ละทางเลือก และ**ขั้นตอนที่ 6** จัดลำดับของตัวเลือกจากค่า CC_i ที่คำนวณได้โดยเป็นตัวเลือกที่มีค่า CC_i สูงที่สุด

ตารางที่ 5 ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ที่ใกล้เคียงแนวคิดในอุดมคติที่สุดของแต่ละทางเลือกและลำดับคะแนนผลกระทบด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขของประเทศกลุ่มอาเซียนช่วงวิกฤติการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ด้วยวิธีวิเคราะห์ TOPSIS

	S_{PIS}	S_{NIS}	$S_{PIS}+S_{NIS}$	CC_i	ลำดับ	ประเทศ
	ผลกระทบ					
A1	0.005	0.007	0.013	0.591	5	ไทย
A2	0.007	0.005	0.012	0.429	8	ลาว
A3	0.009	0.005	0.014	0.370	9	เมียนมาร์
A4	0.004	0.008	0.012	0.672	2	เวียดนาม
A5	0.006	0.006	0.012	0.515	7	กัมพูชา
A6	0.005	0.009	0.014	0.625	4	มาเลเซีย
A7	0.005	0.006	0.011	0.518	6	อินโดนีเซีย
A8	0.010	0.004	0.014	0.298	10	ฟิลิปปินส์
A9	0.003	0.010	0.014	0.760	1	สิงคโปร์
A10	0.004	0.008	0.012	0.644	3	บรูไน

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การประเมินผลกระทบด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขของกลุ่มประเทศอาเซียนช่วงวิกฤติการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ด้วยวิธีวิเคราะห์ TOPSIS โดยดูจากค่าสัมประสิทธิ์ที่ใกล้เคียงแนวคิดในอุดมคติที่สุด (Closeness Coefficient: CC) ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง $0 \leq CC \leq 1$ ยิ่งค่าเข้าใกล้ 1 จะยิ่งดี พบว่าประเทศที่ได้รับผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุขน้อยที่สุดได้แก่ สิงคโปร์ โดยได้คะแนนการประเมินเท่ากับ 0.760 คะแนน รองลงมาคือเวียดนาม (0.672 คะแนน) บรูไน (0.644 คะแนน) มาเลเซีย (0.625 คะแนน) ไทย (0.591 คะแนน) อินโดนีเซีย (0.518 คะแนน) และกัมพูชา (0.515 คะแนน) ตามลำดับ ในขณะที่ประเทศที่ได้รับผลกระทบด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขมากที่สุดคือ ฟิลิปปินส์ โดยได้คะแนนการประเมินเท่ากับ 0.298 คะแนน รองลงมาคือ เมียนมาร์ (0.370 คะแนน) และลาว (0.429 คะแนน) ตามลำดับ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือประเทศที่ได้รับผลด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขในช่วงวิกฤติการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 น้อยที่สุดหมายถึงประเทศที่มีการจัดการด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขที่ดีที่สุดเช่นกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยข้างต้นเหตุผลที่ประเทศสิงคโปร์ได้รับผลกระทบด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุข น้อยที่สุดในอาเซียนโดยอิงจากเกณฑ์ที่นำมาประเมินพบว่าเกณฑ์ด้านเศรษฐกิจหลาย ๆ ด้านมีคะแนนดีกว่า ประเทศอื่น เช่น รายได้ประชาชาติต่อหัวปี 2564 สูงที่สุดในอาเซียน ดุลการค้าระหว่างประเทศปี 2564 อยู่ อันดับสองของอาเซียน และอัตราเงินเฟ้อปี 2564 อยู่อันดับสามของอาเซียน ในขณะที่เกณฑ์ด้านสาธารณสุข เช่น อัตราการเสียชีวิตของผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ต่อจำนวนผู้ติดเชื้อโควิด-19 ทั้งหมดในประเทศตั้งแต่มี การระบาดจนถึงเดือนพฤษภาคมปี 2565 มีจำนวนน้อยเป็นอันดับสองรองจากอินโดนีเซีย สัดส่วนการได้รับ การฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโควิด-19 ต่อประชากรทั้งหมดในประเทศ ณ เดือนพฤษภาคมปี 2565 ก็มีค่าสูง เป็นอันดับสองรองจากประเทศบรูไน สัดส่วนของจำนวนเตียงผู้ป่วยต่อจำนวนประชากรในประเทศในปี 2564 ก็สูงเป็นอันดับสองรองจากประเทศบรูไน เป็นต้น เกณฑ์เหล่านี้สะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพการจัดการด้าน เศรษฐกิจและสาธารณสุขของประเทศสิงคโปร์ได้อย่างชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในรายงานของ (ERIA, 2022)

นอกจากนั้นแล้วมีข้อค้นพบที่น่าสนใจจากการประเมินในการศึกษานี้คือประเทศเวียดนามได้รับ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขน้อยที่สุดเป็นอันดับสองรองจากประเทศสิงคโปร์ แสดงว่า ภาพรวมการจัดการทั้งด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุขของเวียดนามนั้นถือว่าดีกว่าประเทศอื่น ๆ ในกลุ่ม อาเซียน อาทิเช่น อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจปี 2564 สูงเป็นอันดับสองของอาเซียน สัดส่วนงบด้าน สาธารณสุขต่อรายได้ประชาชาติ ปี 2564 มีสัดส่วนที่สูงเป็นอันดับสองของอาเซียน และอัตราการเสียชีวิตจาก การป่วยติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ณ เดือนพฤษภาคมปี 2565 น้อยเป็นอันดับที่สี่ของกลุ่ม เป็นต้น ในขณะที่ ประเทศไทยได้รับผลกระทบน้อยเป็นอันดับที่สี่ของอาเซียนเนื่องจากข้อมูลอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ของไทยปี 2564 ที่ติดลบโดยอยู่อันดับที่แปดของอาเซียน และอัตราการเสียชีวิตจากการป่วยติดเชื้อไวรัสโค วิด-19 ณ เดือนพฤษภาคมปี 2565 สูงเป็นอันดับสองของอาเซียน เป็นต้น ข้อมูลนี้สอดคล้องกับผลการจัด อันดับการฟื้นตัวของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจากวิกฤติโควิด-19 ของบลูมเบิร์ก โดยในอาเซียนนั้นสิงคโปร์และ เวียดนามอยู่ในสองอันดับแรกของอาเซียนตามลำดับ ในขณะที่ไทยและมาเลเซียอยู่อันดับที่สามและสี่ ตามลำดับ (Bloomberg, 2022)

ข้อค้นพบที่น่าสนใจอีกด้านหนึ่งในการประเมินในการศึกษานี้พบว่าประเทศฟิลิปปินส์ได้รับ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุขมากที่สุดในอาเซียน โดยเกณฑ์ที่ส่งผลให้ฟิลิปปินส์มีคะแนนต่ำที่สุดใน อาเซียนมากที่สุดคือ ดุลการค้าระหว่างประเทศช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ปี 2564 ที่ติดลบ และขาดดุลมากที่สุดในอาเซียน (-26,886.80ล้านดอลลาร์สหรัฐ) และอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ปี 2564 ที่ติดลบมากที่สุดในอาเซียน (-9.51%) ซึ่งเกณฑ์ทั้งสองนี้ ประเทศฟิลิปปินส์มีตัวเลขที่ห่างจากประเทศอื่นในอาเซียนค่อนข้างมาก นอกจากนั้นเกณฑ์อื่น ๆ เช่น จำนวน เตียงผู้ป่วยต่อจำนวนประชากรหนึ่งพันคนปี 2564 อยู่อันดับที่แปดของอาเซียน (เฉลี่ย 1 เตียงต่อประชากร หนึ่งพันคน) และอัตราการเสียชีวิตของผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ณ เดือนพฤษภาคมปี 2565 สูงเป็นอันดับ ที่สามของอาเซียนรองจากมาเลเซียและไทยตามลำดับ โดยข้อมูลนี้ไม่สอดคล้องกับข้อมูลการจัดอันดับการ ฟื้นตัวของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจากวิกฤติโควิด-19 ของบลูมเบิร์กที่ฟิลิปปินส์นั้นมีการฟื้นตัวเป็นอันดับที่ 6 ของอาเซียน รองจาก สิงคโปร์ เวียดนาม ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย และกัมพูชา ตามลำดับ (Bloomberg, 2022) อย่างไรก็ตามจากผลการประเมินในบทความวิจัยนี้ระบุว่าประเทศส่วนใหญ่ในอาเซียนมีคะแนนการประเมินสูง กว่า 0.5 คะแนน ซึ่งประกอบด้วย สิงคโปร์ เวียดนาม บรูไน มาเลเซีย ไทย อินโดนีเซีย และกัมพูชา ตามลำดับ

ในขณะที่ประเทศที่ได้คะแนนประเมินต่ำกว่า 0.5 คะแนน ได้แก่ ฟิลิปปินส์ เมียนมาร์ และลาว ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า ทั้งสามประเทศที่ได้คะแนนต่ำกว่า 0.5 คะแนนต้องทบทวนนโยบายทั้งเศรษฐกิจและสาธารณสุขอย่างเร่งด่วนเพื่อจัดการและรับมือวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของประเทศ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

บทความวิจัยเรื่องนี้นำวิธี TOPSIS มาใช้ในการประเมินผลกระทบด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุขของกลุ่มประเทศอาเซียนช่วงวิกฤติการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งข้อมูลที่น่ามาประเมินนั้นประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ทางเลือก (Alternative) ซึ่งเป็นรายชื่อกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนจำนวน 10 ประเทศ และเกณฑ์ (Criteria) ซึ่งเป็นข้อมูลด้านเศรษฐกิจจำนวน 6 ข้อและด้านสาธารณสุขจำนวน 5 ข้อ รวมเป็น 11 ข้อ แล้วนำเข้าสู่กระบวนการทั้ง 6 ขั้นตอนด้วยวิธี TOPSIS จนได้ผลการประเมินผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุขของกลุ่มประเทศอาเซียนช่วงวิกฤติการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งผลการประเมินที่ได้นอกจากสะท้อนถึงผลกระทบแล้วยังสามารถสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการจัดการด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุขของแต่ละประเทศในอาเซียน และสามารถมองเห็นข้อดีและข้อด้อยจากเกณฑ์ทั้ง 11 ข้อที่น่ามาประเมินเพื่อเป็นแนวทางประกอบการวางแผนการจัดการด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุขของแต่ละประเทศในอาเซียนต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่าประเทศสิงคโปร์สามารถเป็นต้นแบบด้านการจัดการด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุขในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 แก่ประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มประเทศในอาเซียน โดยอาจใช้ 11 เกณฑ์ที่น่ามาประเมินเป็นหัวข้อสำคัญในการพัฒนา โดยเฉพาะฟิลิปปินส์ซึ่งได้รับผลกระทบมากที่สุด จะต้องจัดการอย่างเร่งด่วนในการวางแผนแก้ปัญหาด้านเศรษฐกิจและสาธารณสุขให้ดีขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อมูลจากการประเมินในงานวิจัยนี้อยู่ภายใต้กรอบของเกณฑ์ที่เลือกมาเท่านั้น อย่างไรก็ตามยังมีอีกหลายเกณฑ์และสามารถใช้เกณฑ์อื่น ๆ นำมาพิจารณาเพื่อใช้ในการประเมินได้เช่นกัน แต่ด้วยข้อจำกัดของข้อมูลจึงไม่สามารถนำเกณฑ์อื่นๆ อีกหลายตัวนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ นอกจากนั้นแล้วค่าน้ำหนักของแต่ละเกณฑ์ที่กำหนดในการประเมินนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาและอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยที่สนใจสามารถปรับค่าน้ำหนักได้ตามเหตุผลและข้อมูลอ้างอิงหรือตามวัตถุประสงค์ที่สามารถนำมาสนับสนุนได้ เพื่อให้การประเมินถูกต้องและแม่นยำมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง (References)

พงษ์พันธุ์ พันธุมจินดา และ ศุภรัชชัย วรรัตน์. (2564). การประยุกต์ใช้ AHP และ TOPSIS ในการคัดเลือกแบบเตอร์สำหรับชุมสาย: กรณีศึกษาชุมสายบริษัทผู้ให้บริการโครงข่าย. DPU International Conference on Business Innovation and Social Science 2021. 2021/05/01. 53-67. Airiti Library.

- ภัชรี นิ่มศรีกุล. (2552). การประยุกต์ใช้การตัดสินใจแบบหลายหลักเกณฑ์เพื่อคัดเลือกศูนย์กลางโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าในประเทศไทยบนแนวระเบียนเชิงเศรษฐกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิจัย บุญญานุสิทธิ์ และคณะ. (2564). การพัฒนาระบบอัจฉริยะสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจในการนำส่งผู้ป่วยฉุกเฉินไปยังโรงพยาบาลที่เหมาะสม. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2564). **ประมาณการเศรษฐกิจไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง.
- อภิรดี สรวีสตร. (2559). การตัดสินใจแบบหลายหลักเกณฑ์: เปรียบเทียบแนวคิด และวิธีการระหว่าง SAW AHP และ TOPSIS. **วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์**. 8(2): 180-192.
- Bloomberg. (2022). The Covid Resilience Ranking. **The Best and Worst Places to be as World Enters Next Covid Phase**. From: <https://www.bloomberg.com/graphics/covid-resilience-ranking/#xj4y7vzkg> Retrieved Jan 26, 2023.
- CDC. (2022). Science Brief: Indicators for Monitoring COVID-19 Community Levels and Making Public Health Recommendations. **Center for Disease Control and Prevention**. From: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/science/science-briefs/indicators-monitoring-community-levels.html#print>. Retrieved Dec 25, 2022.
- ERIA. 2022. The COVID-19 Pandemic: Impact on ASEAN Connectivity and Recovery Strategies. **Economic Research Institute for ASEAN and East Asia**. From: <https://www.oecd.org/southeast-asia/ERIA%20COVID19%20and%20ASEAN%20Connectivity.pdf> Retrieved Nov 16, 2022.
- GPO. (2017). **Economic Indicators**. Washington: Government Publishing Office.
- Gurluk, S. & Uzel, G. (2016). An Evaluation of Agri-Environmental Indicators through a Multi-Criteria Decision-Making Tool in Germany, France, the Netherlands, and Turkey. **Polish Journal of Environmental Studies**. 25(4): 1523-1528.
- Ishizaka, A. & Nemery, P. (2013). **Multi-Criteria Decision Analysis: Methods and Software**. United Kingdom: Wiley Publishing.
- Madiyoh, A., Turan, O., & Gurluk, S. (2021). Agriculture Policy Scores of Selected Countries through the Technique for Order of Preference (TOPSIS) Method. **Rural Sustainability Research**. 45 (340): 7-12.
- Our World in Data. (2019). Hospital Beds per 1,000 people, 2019. **Our World in Data**. From: <https://ourworldindata.org/grapher/hospital-beds-per-1000-people> Retrieved Nov20, 2022.
- Pei, Z., Zheng, L. (2010). A Note to TOPSIS Method in MADM Problems under Fuzzy Environment. **IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management**. 967-971.

-
- Statista. (2022). Brunei Darussalam: Inflation rate from 1986 to 2026. **Statista**. From: <https://www.statista.com/statistics/526787/inflation-rate-in-brunei-darussalam/> Retrieved Nov 20, 2022
- WHO. (2022). WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard. **WHO Health Emergency Dashboard**. From: https://covid19.who.int/?adgroupsurvey={adgroupsurvey}&gclid=CjwKCAiAleOeBhBdEiwAfgmXf_lghoClRqrXsMqgd90bwgPSLOOA8itG6vLyg2ISanTcXHJWpgFRoChB4QAvD_BwE Retrieved Nov 20, 2022.
- World Bank. (2022). GDP per capita (current US\$ - East Asia & Pacific. **World Bank**. From: <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.CD?locations=Z4> Retrieved Nov 20, 2022.
- World Meter. (2022). Reported Cases and Deaths by Country or Territory. **World Meter**. From: <https://www.worldometers.info/coronavirus/#countries> Retrieved Nov 20, 2022.



พฤติกรรมการใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
Service Usage Behavior of the Male Barbershop
in Bang Phli District, Samut Prakan Province

คมสันต์ สุดสาคร¹ ชินโนส วิสิฐนิธิกิจ²
Khomson Sudsakhon, Chinnaso Visitnitikija

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 2) พฤติกรรมการใช้บริการร้านตัดผมชาย 3) เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 4) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เลือกตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม และประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 16-25 ปี สถานภาพโสด ศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายอยู่ในระดับสำคัญมาก พฤติกรรมเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายส่วนใหญ่เลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายเอง เข้าใช้บริการวันอาทิตย์ สถานที่ใกล้บ้าน 1 ครั้งต่อเดือน ระยะเวลาเฉลี่ย 39.4 นาทีต่อครั้ง และค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 122.55 บาทต่อครั้ง เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการร้านตัดผมชายจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านสถานภาพทางครอบครัว ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายที่ต่างกัน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ (Keywords) : พฤติกรรม; การเลือกใช้บริการ; บริการร้านตัดผมชาย

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study marketing mix factors; 2) to study the service usage behavior of the male barbershop; 3) to compare the service usage behavior of the male barbershops in Bang Phli District, Samut Prakan Province, classified by personal data; and 4) to study the marketing mix factors affecting the service usage behavior of the male barbershop in Bang Phli District Samut Prakan Province. A sample consisted of 400 people. A questionnaire was used for collecting data. The data was processed by percentage and mean.

The findings showed that most respondents were: 16-25 years old and single status, with bachelor's degree, company workers, and the average monthly income of 15,001-20,000 baht. The

Received: 2023-01-12 Revised: 2023-02-16 Accepted: 2023-02-18

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Student Master of Business Administration, Kasem Bundit University. E-mail: Khomson.su@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Advisor Master of Business Administration, Kasem Bundit University. E-mail: Chinnaso12@gmail.com

marketing mix factors in selecting barbershop service were significant. They selected the barbershop by themselves. Once a month, particularly on Sunday, they visited the barbershop near their houses. The average time of the service was 39.4 minutes per time; and the average cost was 122.55 baht each time. With consideration of education, occupation, and average monthly income, people chose the barbershop service differently. Marketing mix factors affecting the service usage behavior by the distribution channel were at the 0.05 level.

Keywords: behavior; service usage; barbershop service

บทนำ (Introduction)

ในยุคปัจจุบัน กระแสเรื่องความสวยความงาม สุขภาพ และการดูแลตัวเอง กำลังเป็นที่นิยมสำหรับคนทุกเพศ ทุกวัย อีกทั้งแฟชั่นต่างๆ ที่เข้ามามีอิทธิพล เช่น ดารา คนดัง ซึ่งไม่ใช่แค่สุภาพสตรี แต่สุภาพบุรุษก็มีความต้องการที่จะดูดี ดูทันสมัย เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้ที่ได้พบปะ อีกทั้งยังเพิ่มความมั่นใจในการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งแฟชั่นการแต่งตัวก็เป็นส่วนหนึ่ง แต่สิ่งที่มาควบคู่กับแฟชั่นการแต่งตัวก็คือทรงผมที่จะต้องเหมาะสมกับบุคลิกภาพ บ่งบอกถึงความเป็นตัวตนของบุคคลนั้นๆ อาชีพช่างตัดผมมีอาชีพจึงเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่อยู่ท่ามกลางกระแสของธุรกิจที่นิยมประกอบอาชีพของคนภายในประเทศ เนื่องจากการตัดผมมีความสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คน เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องมีการดูแลทรงผมผู้ชายไว้ผมสั้น ผู้หญิงไว้ผมยาว โดยการตัดผม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ทรงผมที่เหมาะสมกับตนเอง ส่งผลไปยังการมีบุคลิกภาพที่ดีโดยการมีบุคลิกภาพที่ดี สามารถบ่งบอกนัยยะบางอย่างของการทำงาน คือ การเตรียมความพร้อมต่อการทำงาน พร้อมทั้งจะรับผิดชอบงานในทุกรูปแบบ พร้อมทั้งจะเผชิญปัญหาและอุปสรรค รวมถึงมีความพร้อมต่อการสร้าง ปฏิสัมพันธ์และการพูดคุยกับผู้อื่นอีกด้วย นอกจากนี้ในแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ยังได้มีการวางนโยบายเกี่ยวกับการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ของธุรกิจบริการ ในปี 2560 ภาครัฐได้สนับสนุนแรงงานในภาคต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน โดย 1 ใน 24 สาขา ที่ได้รับการผลักดัน คือ อาชีพช่างตัดผมมีอาชีพ ซึ่งได้มีโอกาสไปแสดงฝีมือใน การแข่งขันเวทีแรงงานนานาชาติ ณ กรุงอนุดาปี (ไทยรัฐ, 2560)

“ร้านตัดผม” ถือว่าเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีความต้องการ ไม่ว่าเศรษฐกิจจะดีหรือไม่ดี อย่างที่ผ่านมาจะเห็นได้ชัด เพราะว่าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จนต้องมีการล็อกดาวน์ (lockdown) หลายๆ ธุรกิจไม่สามารถเปิดให้บริการได้ รวมไปถึงร้านตัดผม แต่หลังจากที่มีการคลายล็อกดาวน์ (lockdown) ร้านตัดผมก็เป็นร้านแรก ๆ ที่มีผู้คนเข้าไปใช้บริการกัน งานบริการอย่างร้านตัดผม จึงเป็นอีกการลงทุนที่น่าสนใจ เพราะคนเราก็ต้องใช้บริการร้านตัดผม แม้ทุกวันนี้ร้านตัดผมจะมีการเปิดแข่งขันกันจำนวนมาก แต่ผู้ประกอบการก็ยังสามารถสร้างรายได้จากธุรกิจนี้ได้เป็นอย่างดี (รับทรัพย์, 2563)

ความนิยมเรื่องแฟชั่นทรงผมเป็นที่แพร่หลาย จึงส่งผลให้เกิดธุรกิจร้านตัดผมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งตัดผมหญิง และตัดผมชาย ประกอบกับตั้งแต่เกิดวิกฤตการณ์ ระบาดของโรคโควิด 19 (Covid-19) ทำให้สภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยตกต่ำ หลายธุรกิจมีการปิดกิจการ มีการเลิกจ้าง คนตกงานเพิ่มขึ้น และหางานยากขึ้น ผู้คนจึงหันมาประกอบอาชีพอิสระตามที่ตนสนใจ อีกทั้งการเปิดร้านตัดผมชาย ใช้ต้นทุนที่น้อยกว่าร้านตัดผมหญิงมาก ทั้งในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์บำรุงผม เคมีต่างๆ รวมถึงแฟชั่นทรงผม ที่ช่างผู้ให้บริการต้องมีฝีมือที่หลากหลายมากกว่า ด้วยองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้ ธุรกิจบริการตัดผมชายจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเฝ้าระวังในเรื่องคู่แข่งที่เพิ่มขึ้น แต่การที่มีจำนวนร้านที่เพิ่มขึ้นก็ส่งผลดีกับผู้บริโภคหลากหลายด้าน เช่น

การมีตัวเลือกที่เพิ่มมากขึ้น ราคา โปรโมชั่นต่างๆ ที่ผู้ประกอบการจะต้องแข่งขันกัน แต่อย่างไรก็ดี เรื่องราคาหรือโปรโมชั่นเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่ใช่องค์ประกอบหลักต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค แต่ยังคงมีองค์ประกอบอีกหลายอย่างที่ผู้บริโภคนำมาวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งหากผู้ประกอบการรายใดที่มีการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ก็มีโอกาที่จะสร้างรายได้ สร้างผลกำไรที่ดี และดำเนินธุรกิจต่อไปได้ด้วยคามมั่นคง แต่ในทางกลับกัน หากผู้ประกอบการรายใดไม่มีการปรับตัว ไม่เรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภค ก็มีความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจมากกว่า การเติบโตของสายอาชีพช่างตัดผมมีอาชีพ มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้น จากการสำรวจ ข้อมูลพบว่า ธุรกิจร้านเสริมสวยตัดผมแฟชั่น เป็นหนึ่งในสิบธุรกิจดาวเด่น ในปี 2561 เป็นอาชีพที่คนไทย นิยมที่จะเลือกประกอบอาชีพ โดยในประเทศไทยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ระบุว่า มีสถานประกอบการตัดผมจำนวนมากถึง 120,000 แห่ง (มาร์เก็ตติ้งกู๊ปส์, 2563)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายของผู้บริโภค เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และเหมาะสมกับสภาพการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นวิธีค้นคว้าหาความจริง โดยเน้นที่ข้อมูลเชิงตัวเลขเป็นหลัก และใช้วิธีการทางสถิติมาช่วยในการวิเคราะห์ประมวลผล เพื่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยอาศัยทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของ Phillip Kotler (มาร์เก็ตติ้ง 54 ออนไลน์, 2557) ซึ่งประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) บุคคล (People) กระบวนการ (Process) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคของ Phillip Kotler ซึ่งประกอบไปด้วย 6W1H คือ Who What Where Why When Whom และ How

1.2 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน การวิจัยครั้งนี้ ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) แบบ

ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ ดับเบิลยูจี คอชราน (W.G.Cochran, 1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$\text{สูตร } n = P(1-P)(Z^2)/(e^2)$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าความน่าจะเป็นของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

(ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% z มีค่าเท่ากับ 1.96)

$$\text{แทนค่า } n = (.50)(1-.50)(1.96^2)/(.05^2)$$

$$n = (.5)(.5)(3.8416)/.0025$$

$$n = .9604/.0025$$

$$n = 384.16$$

ในการคำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือน มิถุนายน 2565-กันยายน 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องรวมทั้งหลักการ และวิธีการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยตลอดจนกำหนดกรอบแนวความคิดการวิจัย โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2.1.2 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2.1.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

2.1.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

2.1.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์

2.1.6 ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้เสนอแนะ

2.1.7 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

2.1.8 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2.1.9 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้ว ทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 40 คน

2.1.10 นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ จำแนกแล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัต (Cronbach's alpha coefficient)

2.2 โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามในเรื่อง อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มๆตามคุณสมบัติที่กำหนดโดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบแต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียวข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณ คือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ ดังนี้

ระดับ	5 หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
ระดับ	4 หมายถึง	สำคัญมาก
ระดับ	3 หมายถึง	สำคัญปานกลาง
ระดับ	2 หมายถึง	สำคัญน้อย
ระดับ	1 หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับ ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะ นามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มๆตามคุณสมบัติที่กำหนดโดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบแต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียวข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณคือค่าร้อยละ โดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 3 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 10 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์ได้มีวิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจาก การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่างๆ ทั้งตำรา เอกสาร และ ผลการศึกษาวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ข้อมูลที่ได้จาก การตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มเป้าหมาย และรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสร้างแผนภูมิวงกลม (Pie Chart) และแผนภูมิแท่ง (Bar Chart) พร้อมคำอธิบายผล และนำผลที่ได้จากแผนภูมิมานำเสนอเพื่อวิเคราะห์ตามลักษณะของตัวแปรต่างๆ ตามสถิติ

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่างๆ

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ Chi-square และ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 16-25 ปี สถานภาพครอบครัวโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากประกอบด้วย เป็นร้านตัดผมที่มีคุณภาพ ความเชื่อมั่นในชื่อเสียง ประสบการณ์ของร้าน ได้แบบทรงผมตามความต้องการ และสามารถเลือกตัดทรงผมได้หลากหลายตามลำดับ

ด้านราคา ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากประกอบด้วย ความชัดเจนในการกำหนดราคา การแจ้งราคา ราคามีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับร้านอื่น ราคามีความเหมาะสมกับระยะเวลาการให้บริการ ความชัดเจนของการแบ่งแยกราคาสำหรับเด็ก ผู้ใหญ่ และความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับการให้บริการรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในร้าน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากประกอบด้วย ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ให้บริการ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ สถานที่ตั้งเห็นเด่นชัดสังเกตง่ายและมีบริการจองคิวล่วงหน้าหรือนัดหมาย ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลางประกอบด้วย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เช่น สัญลักษณ์ไฟหมუნ ป้ายโฆษณา ใบปลิว มีส่วนลดให้กับลูกค้าประจำหรือลูกค้าสมาชิก และโปรโมชั่นพิเศษตามเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันปีใหม่ วันสงกรานต์ หรือโอกาสพิเศษ ตามลำดับ

ด้านบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากประกอบด้วย พนักงานมีความสามารถอย่างมืออาชีพ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้อย่างมืออาชีพ พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะในการให้บริการ และพนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากประกอบด้วย การรักษาความสะอาดเพื่อความปลอดภัย เช่น สวมใส่หน้ากากอนามัย ถูมือ ผ่ากั้นป้องกัน ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการ และมีการจองคิวล่วงหน้าได้ ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากประกอบด้วย บรรยากาศในการรับบริการ มีความเหมาะสม เช่น มีเครื่องปรับอากาศ เสียงเพลง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ รวมถึงอุปกรณ์ เครื่องมือ มีระบบการป้องกันเชื้อโควิด-19 เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ รวมถึงแสดงผลตรวจของช่างที่ให้บริการ สภาพแวดล้อมของสถานที่มีความเหมาะสม เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ ที่นั่งพักคอย อุปกรณ์ตกแต่ง และมีการให้บริการแบบ“นิว นอร์มอล” (New Normal) เช่น การเว้นระยะห่างของเก้าอี้ ฉากกั้น ตามลำดับ

3. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการร้านตัดผมชายเพราะ ช่างผู้ให้บริการ สิ่งที่ต้องการมากที่สุดคือ ความมั่นใจ เสริมบุคลิกภาพ คาดหวังทรงผมที่ต้องการ ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายคือ ผู้ใช้บริการเอง วันที่สะดวกเข้าใช้บริการร้านตัดผมชายคือ วันอาทิตย์ สถานที่ที่สะดวกเข้าใช้บริการร้านตัดผมชายคือ สถานที่ใกล้บ้าน ความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย 1 ครั้งต่อเดือน ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการเฉลี่ย 39.4 นาทีต่อครั้ง และค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้บริการเฉลี่ย 122.55 บาทต่อครั้ง

4. เปรียบเทียบพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ด้านอายุ จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านการเคยใช้บริการร้านตัดผมชาย “กานต์ บาเบอร์” ด้านเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านสิ่งที่ต้องการมากที่สุดในการเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านสิ่งที่คาดหวังจากการใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านวันที่สะดวกเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านสถานที่ที่สะดวกเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย และด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ที่แตกต่างกัน

ด้านสถานภาพทางครอบครัว จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีสถานภาพทางครอบครัวแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านสิ่งที่คาดหวังจากการใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย และด้านสถานที่ที่สะดวกเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ที่แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีด้านระดับการศึกษา แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านสิ่งที่ต้องการมากที่สุดในการเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านสิ่งที่คาดหวังจากการใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านวันที่สะดวกเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย และด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ที่แตกต่างกัน

ด้านอาชีพ จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผม ด้านเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านสิ่งที่ต้องการมากที่สุดในการเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านสิ่งที่คาดหวังจากการใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านวันที่สะดวกเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านสถานที่ที่สะดวกเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย และด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ที่แตกต่างกัน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผม ด้านเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านสิ่งที่ต้องการมากที่สุดในการเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านสิ่งที่คาดหวังจากการใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านวันที่สะดวกเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านสถานที่ที่สะดวกเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านตัดผมชาย ที่แตกต่างกัน

5. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษามีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ภาพรวมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายอยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถวุฒิ รองเดช (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายในพื้นที่ อ.ย่านตาขาว จ.ตรัง ผลการศึกษา พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายในพื้นที่ อ.ย่านตาขาว จ.ตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีพร ศรียาสิน (2562) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการ ร้านตัดผมชายในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า ภาพรวมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อันเนื่องมาจากการสื่อสารให้ผู้ให้บริการได้รับรู้ความมีตัวตนของร้านได้อย่างชัดเจน และผู้ให้บริการจำเป็นต้องกำหนดแนวทางทางการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่นั้นๆ

2. ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถวุฒิ รองเดช (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายในพื้นที่ อ.ย่านตาขาว จ.ตรัง จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า เหตุผลจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อันเนื่องมาจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คือ คุณภาพทรงผมตามความต้องการ และคุณภาพการให้บริการที่ดี

3. ด้านราคา จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถวุฒิ รองเดช (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายในพื้นที่ อ.ย่านตาขาว จ.ตรัง จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า เหตุผลจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

อันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูงขึ้น สินค้าต่างๆ ปรับราคาสูงขึ้น ผู้ใช้บริการไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในราคาที่สูงเกินความจำเป็น

4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถวุฒิ รองเดช (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือก ใช้บริการร้านตัดผมชายในพื้นที่ อ.ย่านตาขาว จ.ตรัง จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า เหตุผลจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อันเนื่องมาจากจำนวนร้านตัดผมชายที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น ผู้ใช้บริการจะเลือกร้านที่มองเห็นเด่นชัด และสะดวกในการเดินทาง

5. ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถวุฒิ รองเดช (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือก ใช้บริการร้านตัดผมชายในพื้นที่ อ.ย่านตาขาว จ.ตรัง จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องงานกับวิจัยของ รวีพร ศรียาสิน (2562) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการ ร้านตัดผมชายในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเห็นว่า เหตุผลจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นส่วนสำคัญรองจากด้านอื่นๆ อันเนื่องมาจากผู้ใช้บริการโดยปกติจะตัดผมตามความจำเป็น หรือตัดผมตามความเหมาะสม

6. ด้านบุคคล จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถวุฒิ รองเดช (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือก ใช้บริการร้านตัดผมชายในพื้นที่ อ.ย่านตาขาว จ.ตรัง จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องงานกับวิจัยของ รวีพร ศรียาสิน (2562) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการ ร้านตัดผมชายในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า เหตุผลจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อันเนื่องมาจากความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการเคยได้ใช้บริการแล้วเกิดความประทับใจก็จะใช้บริการกับช่างตัดผมคนเดิม

7. ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถวุฒิ รองเดช (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือก ใช้บริการร้านตัดผมชายในพื้นที่ อ.ย่านตาขาว จ.ตรัง จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องงานกับวิจัยของ รวีพร ศรียาสิน (2562) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการ ร้านตัดผมชายในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเห็นว่า เหตุผลจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ เป็นส่วนสำคัญรองจากด้านอื่นๆ อันเนื่องมาจากแต่ละร้าน แต่ละสถานที่ จะมีขั้นตอนการให้บริการที่แตกต่างกัน

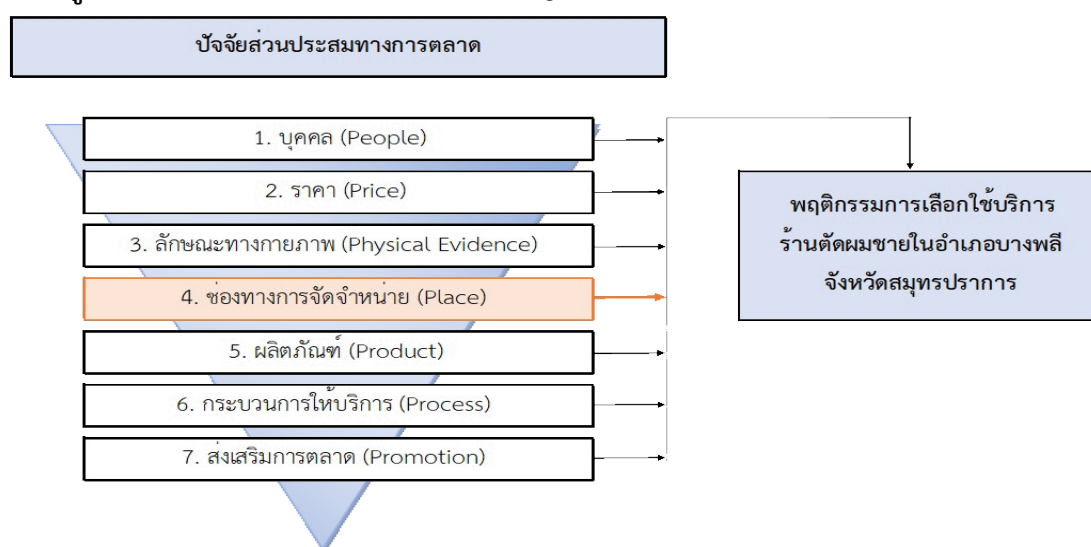
8. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถวุฒิ รองเดช (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือก ใช้บริการร้านตัดผมชายในพื้นที่ อ.ย่านตาขาว จ.ตรัง จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องงานกับวิจัยของ รวีพร ศรียาสิน (2562) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการ ร้านตัดผมชายในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทาง

การตลาด ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า เหตุผลจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อันเนื่องมาจากผู้ใช้บริการต้องการความสบาย ผ่อนคลาย และต้องการความสะอาดปลอดภัย

9. ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีพร ศรียาสวิน (2562) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการ ร้านตัดผมชายในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายที่แตกต่างกัน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถวุฒิ รองเดช (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือก ใช้บริการร้านตัดผมชายในพื้นที่ อ.ย่านตาขาว จ.ตรัง จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่า เหตุผลด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายที่แตกต่างกัน เพราะบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน แต่ละช่วงวัย แต่ละอาชีพ จะไม่เหมือนกัน ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้บริการให้สอดคล้องกับความสะดวกของตนเอง

10. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีพร ศรียาสวิน (2562) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการ ร้านตัดผมชายในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย เพราะปัจจุบันผู้คนใช้เวลาส่วนมากกับการทำงานและการจราจรที่ติดขัด จึงไม่มีเวลามากพอสำหรับการเดินทาง การเลือกใช้บริการร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัยจึงเป็นทางเลือกที่ดี

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)



ภาพที่ 1 Model องค์ความรู้

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่าความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 1.ด้านบุคคล 2.ด้านราคา 3.ด้านลักษณะทางกายภาพ 4.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 5.ด้านผลิตภัณฑ์ 6.ด้านกระบวนการให้บริการ 7.ด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความสำคัญมากตามลำดับ ซึ่งด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการร้านตัดผมชาย ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ประกอบการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจร้านตัดผมชายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ดัง ต่อไปนี้ การตัดผมชาย หรือการจัดแต่งทรงผมชาย ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงและให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในทุกๆ ด้าน ผู้ประกอบการร้านตัดผมชาย สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้าในบริการทุกประเภทที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ มีแบบทรงผมให้ลูกค้าเลือก ตัดแต่งทรงผมให้ได้ตามแบบที่ลูกค้าต้องการให้คำแนะนำทรงผมที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในบุคลิกภาพ

ด้านราคา ผู้ประกอบการควรมีการระบุราคาการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การตัดปายราคาในจุดที่มองเห็นเด่นชัด มีการแบ่งแยกราคา สำหรับเด็ก สำหรับผู้ใหญ่ รวมถึงราคาทรงพิเศษต่างๆ ทั้งนี้การกำหนดราคาจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสม โดยมีการเปรียบเทียบกับร้านข้างเคียง ทำเลที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ราคาสอดคล้องกับการให้บริการ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการควรเลือกทำเลสถานที่ตั้งร้านมีความสะดวกในการเดินทาง ใกล้แหล่งชุมชน แหล่งพักอาศัย หมู่บ้าน ที่ตั้งของร้านมีการติดตั้งป้ายมองเห็นเด่นชัด สังเกตง่าย มีสถานที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ประกอบการควรมีการประชาสัมพันธ์สื่อสารสร้างการรับรู้ให้กับผู้ใช้บริการ ในลักษณะแผ่นป้าย ขนาดของป้ายหรือตัวอักษรที่มองเห็นเด่นชัด อ่านง่าย สะดุดตา และติดตั้งสัญลักษณ์ไฟหมุนที่เป็นเอกลักษณ์ของร้านตัดผม รวมถึง การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในวันที่มีลูกค้าใช้บริการน้อยและในโอกาสพิเศษต่างๆ

ด้านบุคคล ผู้ประกอบการควรคัดเลือกช่างตัดผมที่มีความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า อบรมผู้ให้บริการให้มีการให้บริการอย่างเป็นมิตร เป็นกันเองกับลูกค้า กล่าวทักทาย ยิ้มแย้ม ให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการควรจัดกระบวนการให้บริการให้เป็นระบบ จัดลำดับการให้บริการอย่างถูกต้อง ทุกขั้นตอนของการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เริ่มตั้งแต่กระบวนการแรกการจูงใจตลอดจนขั้นตอนสุดท้ายการชำระเงิน ส่วนในขณะการให้บริการทุกขั้นตอนจะต้องดูแลรักษาความสะอาด โดยแสดงออกผ่านการสวมใส่ผ้ากันเปื้อน ถุงมือ หน้ากากอนามัย รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีการสัมผัสร่วมกัน จะต้องทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการตกแต่งภายในร้านให้มีความสะอาด สร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ บรรยากาศผ่อนคลาย สบายๆ แสงสว่างที่พอเหมาะติดตั้งเครื่องปรับอากาศ และเสริมความประทับใจให้กับลูกค้าด้วยเสียงเพลงคลอระหว่างการนั่งรอหรือขณะรับบริการ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำ และศึกษาวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดี

เอกสารอ้างอิง (References)

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิยเชนส์คอสต์แอนด์ดี.
- ไทยรัฐ. (2560). ช่างผมอาชีพพรวน ลุ้นเวทีฝีมือแรงงาน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.thairath.co.th/business/economics/1083279>. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2564.
- มาร์เก็ตติ้งกู๊ปส์. (2563). ร้านทำผม สำคัญกับคนไทยอย่างไร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/now-normal-of-salon-business-in-thailand/>. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2564.
- มาร์เก็ตติ้ง 54 ออนไลน์. (2557). 7P's ส่วนผสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.marketing54online.blogspot.com/2014/01/7ps_25.html สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2564.
- รับทรัพย์. (2563). แนะนำธุรกิจร้านตัดผม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.rubzab.com/แนะนำ-ธุรกิจร้านตัดผม-5/> สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2564.
- รวีพร ศรียาสวิน. (2562). พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการร้านตัดผมชายในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรรณวุฒิ รองเดช. (2563). ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านตัดผมชายในพื้นที่ อ.ย่านตาขาว จ.ตรัง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง.
- W.G. Cochran. (1953). **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons. Inc.

การประยุกต์หลักธรรมาภิบาลเพื่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชน
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในยุคชีวิตวิถีใหม่
Good Governance Application for Financial Management Efficiency of Private
Owned-Companies in Bangkok Areas in the New Normal Age

พัธวิไล เจษฎาดิลก¹ วิโรจน์ เจษฎาดิลก² สุขุมพงศ์ ชาญนวงศ์³ นิติกานต์ ธรรมธรรมชากุล⁴
Patuvilai Jedsadadilok, Viroj Jedsadadilok, Sukhumpong Channuwong,
Nitikan Dhammahansakul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการประยุกต์หลักธรรมาภิบาลของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ และ 4) เพื่อศึกษาธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารการเงินตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไปของบริษัทเอกชน ซึ่งจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมายจำนวน 168 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์หลักธรรมาภิบาลของบริษัทเอกชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) หลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ 4) การประยุกต์หลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า หลักความโปร่งใสมีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมา คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักการมุ่งฉันทามติ หลักการตอบสนอง หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักการกระจายอำนาจ และหลักความรับผิดชอบ

คำสำคัญ (Keywords) : หลักธรรมาภิบาล; ประสิทธิภาพ; การบริหารการเงิน; ยุคชีวิตวิถีใหม่

Received: 2023-02-07 Revised: 2023-02-17 Accepted: 2023-02-18

¹ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายการเงิน บริษัท เอ็นเซอร์ฟ โฮลดิ้ง จำกัด Group Chief Financial Officer, Enserv Holding Co., Ltd. Bangkok. E-mail: patuvilai@yahoo.com

² คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต Faculty of Education, Rattana Bundit University. E-mail: vjdilok@yahoo.com

³ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก Faculty of Liberal Arts, Krirk University. Corresponding author's. E-mail: kruprofessor@gmail.com

⁴ นายกสมาคมนิติธรรมธรรมชา (ประเทศไทย). President of Nitidhammahansa Association (Thailand). E-mail: dr.nitikan@gmail.com

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study good governance application for financial management efficiency of private-owned companies in the new normal age; 2) to study financial management efficiency of private-owned companies in the new normal age; 3) to find a relationship between good governance application and financial management efficiency of private-owned companies in the new normal age; and 4) to analyze good governance application affecting financial management efficiency of private owned companies in the new normal age. The samples used in this study were administrators starting from positions of company managers and higher positions of various private owned companies, registered with Thailand Stock Exchange Market. Purposive sampling technique was applied in this study. The researchers distributed the research questionnaires to the targeted sample of 168 persons. Statistics used in this research consisted of percentage, mean, standard deviation, Person Correlation, and Multiple Regression Analysis (MRA). The research results showed that: 1) Good governance application of private-owned companies for financial management efficiency, in total, was at high level. (2) Financial management efficiency of private-owned companies in the new normal age, in total, was at high level. (3) Good governance had a relationship with financial management efficiency of private-owned companies. (4) Good governance application had an effect on financial management efficiency of private-owned companies. In particular, transparency had the highest effect on financial management efficiency of private owned companies, followed by rule of law, virtue, participation, consensus orientation, responsiveness, equality, economy, decentralization and responsibility.

Keywords: good governance; efficiency; financial management; new normal age

บทนำ (Introduction)

วิกฤตเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลง และความผันผวนของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในปัจจุบันส่งผลให้องค์กรธุรกิจทั่วโลกต้องเร่งศึกษาทิศทางและปรับแผนการดำเนินธุรกิจของตนเพื่อความอยู่รอด และพัฒนากลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่มุ่งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Boitnott, 2020: 1; Bell, 2020: 2; Accenture, 2021: 5) อาทิ การปรับขนาดองค์กร การปรับรูปแบบการทำงาน การวางแผนกลยุทธ์เพื่อลดต้นทุน แต่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ ตามแนวโน้มและความต้องการของลูกค้า และผู้บริโภค สอดคล้องกับความเห็นของ Kubheka and Naidoo (2021: 3) ที่กล่าวว่า เพื่อให้องค์กรธุรกิจสามารถวางแผนกลยุทธ์และแผนพัฒนา รูปแบบการปฏิบัติงานต้องสอดคล้องกับสถานการณ์ธุรกิจในยุคชีวิตวิถีใหม่ นอกจากนี้ Adecco (2020: 1) วิเคราะห์ว่าองค์กรธุรกิจในยุคชีวิตวิถีใหม่จะแข่งขันด้วยนวัตกรรมและการตอบสนองความต้องการผู้บริโภคที่รวดเร็ว องค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมการทำงานใหม่ๆ สร้างรูปแบบการทำงานใหม่ และก้าวออกจากกรอบการทำงานแบบเดิม การบริหารงานต้องสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ

แนวคิดเรื่องวิถีชีวิตใหม่เกิดขึ้นในช่วงวิกฤตการเงิน (Financial Crisis) ของสหรัฐอเมริกา โดยบริษัท Mc Kinsey Company และได้กลับมาใช้อีกครั้งหลังจากการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด19 (ไวรัสโคโรนา 2019) โดย Accenture (2021: 1-2) ได้นำเสนอว่าเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ องค์กรธุรกิจในยุคชีวิตวิถีใหม่ จะต้องคำนึงถึงกลยุทธ์ 3 เรื่อง ได้แก่ 1) Stretch หมายถึง การปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านการเปลี่ยนแปลงของตลาดอุปสงค์ และขีดความสามารถขององค์กร 2) Speed หมายถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว และ 3) Scale หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตด้วยโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยี และทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อให้ธุรกิจได้เปรียบเชิงการแข่งขันเหนือคู่แข่งอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อค้นพบของ กัลยา เพิ่มผล (2547: 75-76) และกัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2562: 45-46) ที่กล่าวว่าองค์กรธุรกิจจะต้องมุ่งตอบสนองความต้องการของตลาด ซึ่งเป็นการสนองความต้องการเชิงเศรษฐศาสตร์คือปัจจัยการผลิต การลงทุน การผลิตและการบริการซึ่งผลตอบแทนคือกำไร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler และ Armstrong (2009: 75) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (time) และวิธีการผลิต (Method)

การบริหารการเงินเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้บริษัทฯ ประสบผลสำเร็จและสามารถที่จะเพิ่มมูลค่าของบริษัทเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้อยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ในการบริหารการเงินสำหรับองค์กรธุรกิจ จะเกี่ยวข้องกับการได้มาและใช้ไปของเงินทุนเพื่อสร้างมูลค่าของกิจการในมิติทางการเงิน กิจกรรมต่าง ๆ ล้วนเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของเงินทุนทั้งสิ้น เช่น การสร้าง การซื้อวัตถุดิบ-เครื่องจักร อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ตลอดจนการหาแหล่งเงินทุน นอกจากนี้การบริหารการเงินให้มีประสิทธิภาพต้องอยู่บนพื้นฐาน 2 ประการคือ 1) การตัดสินใจการลงทุนในทรัพย์สินถาวร (Capital Investment) โดยเมื่อธุรกิจเติบโตขยายสูงขึ้นต้องตัดสินใจลงทุนเพิ่มขึ้น ซึ่งการที่จะทำให้ต้นทุน (Cost) ผลประโยชน์ (Benefit) และมูลค่ากิจการสูงขึ้นหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับการบริหารที่มีประสิทธิภาพ 2) การตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารเงินทุนหมุนเวียน(Working Capital Management) ซึ่งเป็นการบริหารการเงินระยะสั้นในเรื่องสินทรัพย์หมุนเวียน เช่น สินค้าคงเหลือ ลูกหนี้การค้า หลักทรัพย์ และเงินสดเป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องมีการจัดการหนี้สินหมุนเวียน (Current Liabilities) เช่นเงินกู้ระยะสั้น เจ้าหนี้การค้า ค่าใช้จ่ายค้างจ่ายเป็นต้น (กัลยา เพิ่มผล, 2547: 56-57; พัทรินทร์ ศิริทิพย์, 2558: 21) การบริหารการเงินเป็นเรื่องสุมเสี่ยงและเงินเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ มีโอกาสที่จะรั่วไหลถ้าการบริหารจัดการไม่ได้มาตรฐานและไม่อยู่ภายใต้หลักความซื่อสัตย์ และโปร่งใส จึงต้องยึดมั่นในธรรมาภิบาลอย่างมั่นคง โปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วม ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิดสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุก บูรณาการ คล่องตัวรวดเร็ว มีสมรรถนะสูง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและให้บริหารงานบรรลุตามเป้าหมาย จึงต้องกำหนดบทบาทอย่างชัดเจน การมอบอำนาจในการบริหาร และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง (นิภาพรณ ผิวอ่อน, 2559: 23-25)

แนวคิดธรรมาภิบาลจะส่งเสริมสิทธิ และเสรีภาพของการทำงานทั้งภาครัฐและเอกชน เกิดความเป็นอิสระ ลดการควบคุมให้บริหารงานบรรลุตามเป้าหมายจึงต้องกำหนดบทบาทให้ชัดเจนเพื่อให้มีอำนาจในการดำเนินการ (คำรณ โชชนะโชติ, 2560: 68-69) ปัจจุบัน แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางทั้งองค์การภาครัฐและเอกชนได้ให้ความสำคัญและนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Brinca, 2020: 4-5) ดังนั้น องค์กรธุรกิจที่ผ่านมาบางองค์กรยังมีปัญหาในเรื่องของการ

ทุจริตคอร์รัปชันทำให้องค์การเสียหาย ส่งผลกระทบกับเศรษฐกิจทั้งจุลภาค และมหภาคโดยเฉพาะองค์การธุรกิจ เอกชนนั้นจัดว่าเป็นโครงสร้างเศรษฐกิจพื้นฐานของประเทศ เพราะอาจขาดการบริหารบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม ความประหยัด ความคุ้มค่า ความถูกต้องและความชอบธรรม จึงควรใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือในการบริหารงานโดยเฉพาะการบริหารการเงินซึ่งต้องเป็นไปด้วยความ โปร่งใสและตรวจสอบได้ เกิดความเป็นธรรม นอกจากนี้ยังต้องมีความรับผิดชอบต่อ มีเรื่องการจัดการทรัพยากร อย่างมีคุณค่า ประหยัด และมีประสิทธิภาพเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับการบริหารที่มีประสิทธิภาพ (Channuwong, 2018: 43-56)

การประยุกต์หลักธรรมาภิบาลสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารการเงิน ซึ่งกระบวนการ ทุกขั้นตอนหรือบทบาทหน้าที่ในการบริหารการเงินจำเป็นต้องใช้หลักธรรมาภิบาลเพื่อเป็นการป้องกันความ เสี่ยงที่มีพื้นฐานจากระบบอุปถัมภ์ซึ่งกระจายตัวไปในหลายองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งอาจมีผลให้เกิด ความเสียหายต่อองค์การ เพราะการเงินถือเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจ นอกจากนี้ ความอยู่รอด และความ เจริญรุ่งเรืองขององค์การเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การที่มีทักษะการปฏิบัติงานที่ดี มี คุณธรรม จริยธรรม สุจริต เทียงธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ จะส่งผลให้องค์การสามารถแข่งขันและ เจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน (กฤตวรรณ พริ้งสกุล, 2558: 97-107; นิภาพรณ ผิวนอน, 2559: 5-6; สุขุมพงศ์ ชาญนวงศ์ และนิติกันต์ ธรรมพระราชกุล, 2564: 99-110) ซึ่งสอดคล้องกับอัครเดช ไม้จันทร์ (2560: 56-57) ที่กล่าวว่า การบริหารด้านการเงินที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพต้องมีคุณภาพ ความโปร่งใส ประหยัด มีความถูก ต้อง (หลักนิติธรรม และ คุณธรรม)

ผู้วิจัยเชื่อว่า การประยุกต์หลักธรรมาภิบาลซึ่งให้ความสำคัญกับหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความเสมอภาค หลักความรับผิดชอบต่อ หลักการประหยัด หลักการ กระจายอำนาจ หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ หลักการตอบสนอง ตามหลักธรรมาภิบาลของ พ.ร.บ.ระเบียบการ บริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545) ตามที่กล่าวแล้วนั้นทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารการเงิน ในยุคชีวิตวิถีใหม่ ทั้ง 4 ด้านคือ 1) การพยากรณ์ การวางแผนและการจัดการตามนโยบาย 2) การตัดสินใจ ลงทุนและจัดหาแหล่งเงินทุน 3) การประสานงานและการควบคุม และ 4) การบริหารความเสี่ยง จึงได้ทำวิจัย เรื่อง การประยุกต์หลักธรรมาภิบาลเพื่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินในยุคชีวิตวิถีใหม่

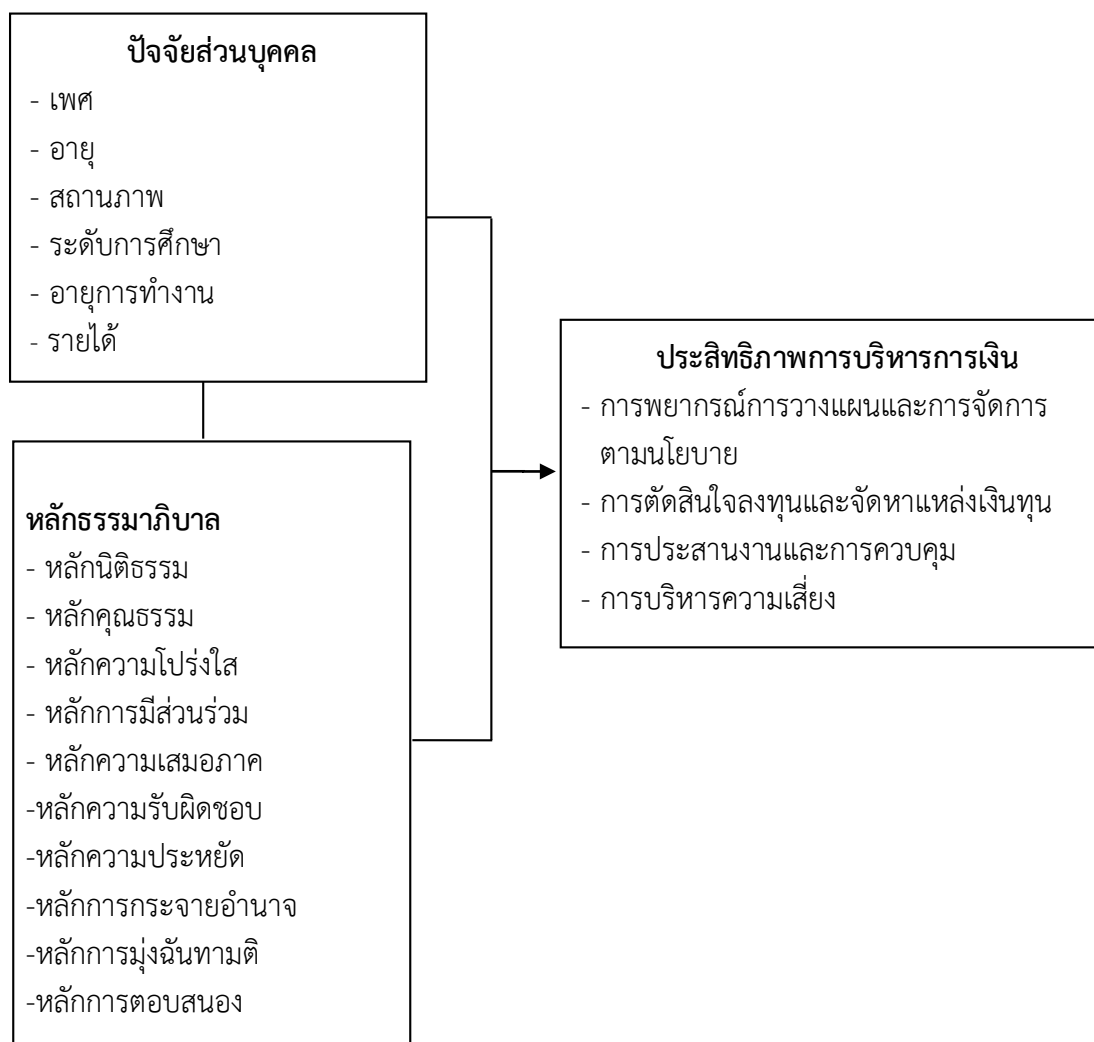
วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์หลักธรรมาภิบาลของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการบริหารการเงินของ บริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่
4. เพื่อศึกษาธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถี ใหม่

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

H1: หลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุค ชีวิตวิถีใหม่

H2: หลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Method)

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความเสมอภาค หลักความรับผิดชอบ หลักความประหยัด หลักการกระจายอำนาจ หลักการมุ่งฉันทามติ และหลักการตอบสนอง และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการบริหารการเงิน ประกอบด้วย การพยากรณ์การวางแผนและการจัดการ

ตามนโยบาย การตัดสินใจลงทุนและจัดหาแหล่งเงินทุน การประสานงานและการควบคุม และการบริหารความเสี่ยง

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารการเงินระดับผู้จัดการ รองประธาน และประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินของบริษัทเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 30 แห่ง ซึ่งมีจำนวน 1,680 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารการเงิน การวางแผนธุรกิจและการลงทุน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยนี้ ทำการศึกษาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยนี้ เริ่มทำเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2564 จนถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Research Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาทำเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิดโดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating scale) เป็นคำถามเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ด้าน จำนวน 29 ข้อ แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating scale) เป็นคำถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการบริหารการเงิน จำนวน 45 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Five Rating Likert Scale) มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมทางสังคมศาสตร์ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามดังนี้ คือ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลผลหรือความหมายของค่าเฉลี่ย น้ำหนักคำตอบ ผู้วิจัยได้กำหนดเป็น 5 ระดับ ดังนี้ คือ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Item Objective Congruence Index) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.99 และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยทดลองใช้แบบสอบถามกับพนักงาน ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 30 คน ได้ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.98

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 168 ชุด คิดเป็น 100% จากนั้น ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ 1. ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์หลักธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ 3. ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ 4. ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิเคราะห์การประยุกต์หลักธรรมาภิบาลของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ ผลการวิจัย พบว่าการประยุกต์หลักธรรมาภิบาลของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = .587) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า หลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = .807) รองลงมาได้แก่ หลักคุณธรรม ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = .655) หลักความโปร่งใส ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = .739) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = .597) หลักความประหยัด ($\bar{X}$ = 4.29, S.D. = .628) ส่วนค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมากได้แก่ หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X}$ = 3.76, S.D. = .739) หลักความเสมอภาค ($\bar{X}$ = 4.11, S.D. = .799) หลักการกระจายอำนาจ ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = .739) หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = .867) และหลักการตอบสนอง ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = .653)

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารการเงิน ของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ ผลการวิจัย พบว่าประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = .568) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การพยากรณ์การวางแผนและการจัดการตามนโยบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.45 S.D. = .587) รองลงมาได้แก่ การบริหารความเสี่ยง ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = .571) การตัดสินใจลงทุนและจัดหาแหล่งเงินทุน ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = .710) การประสานงานและการควบคุม ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = .723) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่

หลักธรรมาภิบาล	ประสิทธิภาพการบริหารการเงิน (y)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
1. หลักนิติธรรม (X1)	.595*	.000	ปานกลาง
2. หลักคุณธรรม (X2)	.517*	.000	ปานกลาง
3. หลักความโปร่งใส (X3)	.637*	.000	ปานกลาง
4. หลักการมีส่วนร่วม (X4)	.639*	.000	ปานกลาง
5. หลักความเสมอภาค (X5)	.597*	.000	ปานกลาง
6. หลักความรับผิดชอบ (X6)	.664*	.000	ปานกลาง
7. หลักความประหยัด (X7)	.623*	.000	ปานกลาง
8. หลักการกระจายอำนาจ (X8)	.657*	.000	ปานกลาง
9. หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ (X9)	.603*	.000	ปานกลาง
10. หลักการตอบสนอง (X10)	.648*	.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า หลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารการเงินในยุคชีวิตวิถีใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ หลักความรับผิดชอบ หลักการกระจายอำนาจ หลักการตอบสนอง หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความประหยัด หลักการมุ่งฉันทามติ หลักความเสมอภาค หลักนิติธรรม และหลักคุณธรรมตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่

ตัวแปร(หลักธรรมาภิบาล)	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.606	.177		3.425**	.001
หลักนิติธรรม (X1)	.760	.049	.780	1.547**	.000
หลักคุณธรรม (X2)	.710	.064	.728	1.112**	.000
หลักความโปร่งใส (X3)	.949	.053	.923	1.787**	.000
หลักการมีส่วนร่วม (X4)	.676	.059	.684	1.143**	.000
หลักความเสมอภาค (X5)	.263	.043	.237	1.615**	.000
หลักความรับผิดชอบ (X6)	.122	.068	.129	1.804**	.000
หลักความประหยัด (X7)	.170	.056	.188	3.056**	.003
หลักการกระจายอำนาจ (X8)	.127	.045	.183	2.792**	.006
หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ (X9)	.329	.048	.325	1.069**	.002
หลักการตอบสนอง (X10)	.301	.060	.314	4.979**	.000
$R^2 = .793$				$F = 6.127^{**}$	
Adjusted R Square = .780				SE = .266	
				P = .000	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า หลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 6.127, p = .000$) โดยหลักความโปร่งใสมีค่าคะแนนมาตรฐานมากที่สุด ($Beta = .923, p < .01$) รองลงมาได้แก่ หลักนิติธรรม มีค่าคะแนนมาตรฐาน ($Beta = .780, p < .01$) หลักคุณธรรม มีค่าคะแนนมาตรฐาน ($Beta = .728, p > .01$) หลักการมีส่วนร่วม มีค่าคะแนนมาตรฐาน ($Beta = .684, p > .01$) หลักการมุ่งฉันทามติ มีค่าคะแนนมาตรฐาน ($Beta = .325, p > .01$) หลักการตอบสนอง มีค่าคะแนนมาตรฐาน ($Beta = .314, p > .01$) หลักความเสมอภาค มีค่าคะแนนมาตรฐาน ($Beta = .237, p > .01$) หลักความประหยัด มีค่าคะแนนมาตรฐาน ($Beta = .188, p > .01$) หลักการกระจายอำนาจ มีค่าคะแนนมาตรฐาน ($Beta = .183, p > .01$) หลักความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนมาตรฐาน ($Beta = .129, p > .01$) ตามลำดับ เมื่อนำมาสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณจะสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ได้ร้อยละ 78 ($Adjusted R^2 = .780$) ที่เหลืออีกร้อยละ 22 เป็นผลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์สามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

ประสิทธิภาพการบริหารการเงิน = $.923$ ความโปร่งใส + $.780$ หลักนิติธรรม + $.728$ หลักคุณธรรม + $.684$ หลักการมีส่วนร่วม + $.325$ หลักการมุ่งฉันทามติ + $.314$ หลักการตอบสนอง + $.237$ หลักความเสมอภาค + $.188$ หลักความประหยัด + $.183$ หลักการกระจายอำนาจ + $.129$ หลักความรับผิดชอบ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการวิจัย พบว่า การประยุกต์หลักธรรมาภิบาลของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า หลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักความประหยัด หลักการมีส่วนร่วม หลักความเสมอภาค หลักการกระจายอำนาจ หลักการมุ่งฉันทามติ และหลักการตอบสนอง สามารถอธิบายได้ว่า โดยภาพรวมผู้บริหารการเงินให้ความสำคัญต่อการประยุกต์หลักธรรมาภิบาลเพื่อให้การบริหารการเงินให้มีประสิทธิภาพทั้ง 4 ด้านคือ ด้านการพยากรณ์การวางแผนและจัดการตามนโยบายด้านการตัดสินใจลงทุน และจัดหาแหล่งเงินทุน ด้านการประสานงาน และการควบคุม และด้านการบริหารความเสี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เกียรติมา ศรีอุดม (2563: 340) ที่กล่าวว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและเป็นกลไกในการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และยังทำให้สามารถเชื่อมโยงในเรื่องการบริหารความเสี่ยงได้อีกด้วย โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) แบ่งเป็นความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ซึ่งหนึ่งในหลายสาเหตุคือมาจากปัจจัยภายใน คือพนักงานการเงินขาดศีลธรรม จรรยาบรรณ และธรรมาภิบาล

ประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า การพยากรณ์การวางแผนและการจัดการตามนโยบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การบริหารความเสี่ยง การตัดสินใจลงทุนและจัดหาแหล่งเงินทุน การประสานงานและการควบคุม ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Channuwong (2014: 55-58) และ Harrington & Harrington (1996: 45-46) ที่กล่าวว่า หลักสำคัญที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการวางแผนและมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมายชัดเจน พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม มีการ

รายงานผลการทำงาน มีการควบคุม มีการประสานงานที่ดี รักษามาตรฐานของระบบการทำงาน นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องมีการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือทำงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

หลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชนในยุคชีวิตวิถีใหม่โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยหลักความโปร่งใสมีค่าคะแนนมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักการมุ่งฉันทามติ หลักการตอบสนอง หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักการกระจายอำนาจ หลักความรับผิดชอบ สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารให้ความสำคัญในหลักความโปร่งใสมากที่สุด กล่าวคือ ผู้บริหารการเงินต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม มีกระบวนการตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา และบุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Majdouline (2020: 96-104) และ Harrington (1996: 89-90) ที่กล่าวว่าหลักการสำคัญที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างมาวิเคราะห์ร่วมกันเช่น ทักษะด้านการเงิน ทักษะด้านบัญชี ความรู้เรื่องมาตรฐานในงาน ที่สำคัญต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และยังสอดคล้อง Channuwong (2018: 43-56) และ ณัชชา อาแล (2561: 19-30) ที่กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบ

หลักนิติธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชน สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารการเงินให้ความสำคัญเรื่องหลักกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับขององค์การมากที่สุดซึ่งมีความเคร่งครัดต่อกฎระเบียบหรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องปฏิบัติด้วยความยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน ครอบคลุมอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานโดยไม่ละเมิดกฎหมายและสิทธิของผู้อื่น สอดคล้องกับข้อค้นพบของเกียรติมา ศรีอุดม (2563: 340-345) ที่กล่าวว่า การใช้หลักนิติธรรมจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเป็นระบบ ไม่ก้าวก่ายการทำงาน เพราะหลักนิติธรรมจะกำหนดขอบข่ายหน้าที่ของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นระดับบริหาร พนักงาน หรือผู้ใช้แรงงาน จะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดตามกติกา กฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์การ หลักคุณธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชน สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารการเงินให้ความสำคัญเรื่องหลักคุณธรรมมากที่สุด ซึ่งการใช้หลักคุณธรรมในการทำงานและบริหารงานต้องเริ่มต้นจากผู้บริหารลงมาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าบุคคลภายในองค์การเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม จะทำให้การทำงานในองค์การมีความเจริญก้าวหน้า และ มีการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ประสานสัมพันธ์ด้วยความสามัคคี ลดปัญหาความเสี่ยงจากความขัดแย้ง บุคลากรจะทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริตต่อหน้าที่ ไม่คดโกงเวลาทำงานของหน่วยงาน รักษาระเบียบวินัย และมีความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยินดี ศรีศักดิ์ศิริ (2541: 34) ที่กล่าวว่าหลักคุณธรรมที่ควรพัฒนาให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์การก็เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล คือความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ สุจริตในหน้าที่และความเสียสละ ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือคุณธรรมที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความตระหนักเป็นสำคัญ และเคร่งครัด

หลักการมีส่วนร่วมส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชน สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารการเงินให้ความสำคัญเรื่องการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้ และทำความเข้าใจถึงกระบวนการทำงานของฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการเงินเพื่อให้งานเป็นไปอย่างราบรื่นและรวดเร็ว บุคลากรมีโอกาสในการตัดสินใจและดำเนินการในสถานการณ์ที่เร่งด่วนในบางโอกาส และรับผิดชอบในการตัดสินใจร่วมกันตลอดจนเปิดโอกาสให้องค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเพื่อความโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบและเสนอแนวคิดของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560: 89) ที่กล่าวว่า การทำ

กิจกรรมใด ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการและสามารถประหยัด และลดความสูญเสีย ถูกต้อง รวดเร็ว นั้น บุคลากรในองค์การควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายใต้ความถูกต้อง ชอบธรรม

หลักการมุ่งเน้นฉันทามติส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชน สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารการเงินให้ความสำคัญเรื่อง กระบวนการหาข้อตกลงที่ชัดเจนในกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะเรื่องการจัดสรรทรัพยากรและผลประโยชน์ต่าง ๆ ในการลงทุน การบริหารเงินทุน การบริหารบุคลากรทั้งกลุ่มบุคลากรที่ได้รับประโยชน์ และเสียประโยชน์โดยต้องคำนึงถึงความยุติธรรมและความเสมอภาค ตลอดจนมีการรายงานผลของข้อตกลงต่าง ๆ ให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายภายในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ เกียรติมา ศรีอุดม (2563: 340-345) ที่กล่าวว่า เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการขาดหลักการมุ่งเน้นฉันทามติ บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องยอมรับข้อตกลงร่วมกัน ยอมรับฉันทามติ ทุกฝ่ายได้รับผลประโยชน์และแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างเสมอภาค และยุติธรรมก็จะทำให้การทำงานในองค์การสำเร็จลุล่วงได้ดี และลดปัญหาความเสี่ยงจากข้อขัดแย้งของแต่ละฝ่ายภายในองค์การ

หลักการตอบสนองส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชน สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารการเงินให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้านคือ ด้านทำเล และสถานที่ติดต่อกับลูกค้าต้องสะดวก ด้านแรงงานต้องคัดเลือกแรงงานที่มีประสิทธิภาพ ด้านของผู้ถือหุ้น ต้องมีการจ่ายเงินปันผลสม่ำเสมอเมื่อมีกำไร ด้านผู้บริหารต้องสนองความต้องการผู้บริหาร โดยผลิตสินค้ามีคุณภาพ ราคาเหมาะสม สินค้าผ่านการรับรองมาตรฐาน ไม่ปลอมปนสินค้า ผิดไปจากส่วนผสมที่กำหนด ด้านการตอบสนองต่อคู่แข่งโดยไม่ลอกเลียนแบบสินค้า ไม่ตัดราคาคู่แข่ง ไม่ล่วงล้ำข้อมูลคู่แข่ง ด้านสังคมโดยต้องมีการคืนกำไรต่อสังคม ให้ลูกค้าได้ประโยชน์และพึงพอใจ มีการบริจาค และสร้างสิ่งสาธารณะประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมโดยไม่สร้างมลพิษ ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและด้านการตอบสนองนโยบายรัฐบาล โดยปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมายในการทำธุรกิจอย่างเคร่งครัด เช่น การชำระภาษี และไม่สร้างหลักฐานเท็จ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสำนักงาน ก.พ.ร (2555: 3-4) ที่กล่าวไว้ว่า หลักการตอบสนองต้องเป็นไปตามความคาดหวัง และความต้องการของลูกค้า/ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุก ๆ มิติเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ และจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายขององค์การ

หลักความเสมอภาคส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชน สามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญเรื่องความเสมอภาคมาก กล่าวคือ ผู้บริหารการเงินมีระบบการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรที่ตั้งใจทำงานด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่ลำเอียง ไม่สนับสนุนหรือส่งเสริมระบบอุปถัมภ์ เพราะเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560: 86) และ เกียรติมา ศรีอุดม (2563: 340-345) ที่กล่าวถึงการใช้อยุทธธรรมาภิบาลบริหารความเสี่ยง โดยเฉพาะหลักความเสมอภาคนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้างานจะต้องบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค ทำให้บุคลากรทุกฝ่ายได้รับความยุติธรรม ไม่เกิดการลำเอียง เป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรที่ตั้งใจทำงานและสร้างแรงจูงใจให้เกิดความรักในองค์การซึ่งป้องกันปัญหาความเสี่ยงจากบุคลากรที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ช่วยกำจัดความเสี่ยงจากระบบอุปถัมภ์

หลักความประหยัดส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชน สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารการเงินให้ความสำคัญเรื่องหลักความประหยัด และความคุ้มค่าโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงาน การใช้เงิน และลงทุนต่ำสุดในด้าน

อาคาร สถานที่ การผลิตสินค้า และการบริหารให้เหมาะสมตามความต้องการของตลาดโดยมียอดขายสูง กำไรมาก คุ่มค่า กับการลงทุน มีการส่งมอบที่รวดเร็ว และยึดประโยชน์สูงสุดขององค์กร ซึ่งจะสอดคล้องกับข้อค้นพบของ อีริคช สอนงทวิพร (2564: 1-14) และนิภาพรรณ ผิวอ่อน (2559: 65) ที่กล่าวว่า ความประหยัดหรือความคุ้มค่าการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด คือ ความคุ้มค่าจากการใช้ทรัพยากรมนุษย์ โดยการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อลดความเสี่ยงด้านการลงทุนจากค่าใช้จ่ายที่เป็นเงินเดือนและค่าแรง ความคุ้มค่าของเครื่องมือเครื่องจักรจะต้องจัดทำให้เพียงพอต่อปริมาณการผลิตเพื่อลดความเสี่ยงจากการเสียโอกาส ความคุ้มค่าของอุปกรณ์สำนักงาน โดยไม่จัดซื้อในปริมาณที่มากเกินไป

หลักการกระจายอำนาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชน สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารการเงินให้ความสำคัญหลักการกระจายอำนาจโดยไม่ใช้ระบบควบคุม ต้องการให้งานขององค์กรดำเนินไปอย่างรวดเร็ว โดยใช้หลักการถ่ายโอนอำนาจให้บุคคลากรในหน่วยงาน มีการมอบอำนาจและความรับผิดชอบชัดเจนในการตัดสินใจ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการขาดกระจายอำนาจของ ปณณทัต อภิชาติชัยเดชา (2555: 46) ที่กล่าวว่า หลักการบริหารงานที่ดีจะต้องไม่ใช้ระบบการควบคุมอำนาจหรือระบบเผด็จการ ต้องใช้ระบบกระจายอำนาจในการทำงานเพื่อให้การบริหารขององค์กรดำเนินไปอย่างรวดเร็ว

หลักความรับผิดชอบต่อหลักนิติธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินของบริษัทเอกชน สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารการเงินให้ความสำคัญเรื่องความรับผิดชอบต่อมากที่สุด กล่าวคือผู้บริหารการเงินมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรับผิดชอบต่อสังคม และรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับ เกษม สวัสดิ์ (2556: 78-79) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานตามหน้าที่จะต้องมีจิตสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความละเอียดรอบคอบระมัดระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาด ทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สมบูรณ์ครบถ้วน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. ได้ทราบแนวทางในประสิทธิภาพการบริหารการเงินในยุคชีวิตวิถีใหม่ เช่น การพยากรณ์ การวางแผน การวิเคราะห์และตัดสินใจในการลงทุน การประสานงานและการบริหารความเสี่ยง
2. ได้ทราบหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินในยุคชีวิตวิถีใหม่ คือ หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม และหลักคุณธรรม เป็นต้น
3. ได้ทราบแนวทางในการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลสำหรับการบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพของบริษัทเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ผู้บริหารการเงินต้องใช้หลักธรรมาภิบาลเข้ามาช่วยเสริม สนับสนุน และผลักดันในการบริหารงานทางการเงินในยุคชีวิตวิถีใหม่อย่างจริงจัง และเป็นรูปธรรมมากกว่าการรับรู้เพียงแค่หลักปฏิบัติหรือทราบแต่เพียงนโยบาย

1.2 ผู้บริหารควรมีการปลูกฝังค่านิยม การบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เสมอภาค เป็นธรรม ตรวจสอบได้ คำนึงถึงการมีส่วนร่วม และกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับบุคลากร โดยต้องให้สอดคล้อง กับสถานการณ์โควิด-19 และหลังจากสถานการณ์โควิด- 19 ซึ่งต้องให้การทำงานมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค มีการนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในการบริหารแทนรูปแบบเดิม เพื่อให้เหนือกว่าคู่แข่งอื่นทางธุรกิจประเภทเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมกลุ่มตัวอย่าง เพราะผู้บริหารการเงินเพียงกลุ่มเดียว ทำให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นและมุมมองเพียงด้านเดียว ควรเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็นกลุ่มผู้บริหารการเงินและพนักงานระดับปฏิบัติงานด้านการเงินร่วมด้วย เพื่อให้เห็นว่าทั้ง 2 กลุ่มมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับใดในแต่ละตัวแปรที่ศึกษา

2.2 ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยแยกประเภทของบริษัทภาคธุรกิจเอกชน ออกจากกันอย่างชัดเจน โดยเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และบริษัทจำกัด ให้มีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากทุกกลุ่มชั้นภูมิ(Stratified Random Sampling) เพื่อให้ทราบถึงระดับความเห็นที่แยกออกอย่างชัดเจนในแต่ละกลุ่มหรือประเภทของบริษัทฯ

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารเพิ่มเติม ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารการเงินในยุคชีวิตวิถีใหม่ขององค์การภาคธุรกิจเอกชนเพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะของผู้นำในภาวะวิกฤติและหลังภาวะวิกฤติโควิด-19 หรือยุคชีวิตวิถีใหม่

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัลยา เพิ่มผล. (2547). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เทียนวัฒนา.
- กัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล. (2562). *การเป็นผู้ประกอบการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- เกษม สวัสดิ์. (2556). *ธรรมาภิบาลสถาบันการเงินไทยกับการบริหารจัดการสถาบันการเงินไทย*. ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย.
- เกียรติมา ศรีอุดม. (2563). *การจัดการความเสี่ยงทางธุรกิจการเงิน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เคพี จันทระเกษม.
- กฤตวรรณ พริ้งสกุล. (2558). *ปัจจัยเกื้อหนุนกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบด้านการแข่งขันธุรกิจ*. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. 3(2): 97-107.
- คำณ โชนะโชติ. (2560). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล*. วารสารการพัฒนางานประจำสำนักงานวิจัย. 4(1): 68-69.
- ณัชชา อาแล. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชี และคุณภาพงบการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย*. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน. 24(1): 19-30.
- ธีรเดช สอนงทวีพร. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพองค์การของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 4(2): 1-14.

- นิภาพรรณ ผิวอ่อน. (2559). การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยเหนือ อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ปิ่นนัท อภิชาติชัยเดชา. (2555). การบริหารความเสี่ยงขององค์กรและการจัดการเชิงกลยุทธ์ หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พัชรินทร์ ศิริทรัพย์. (2558). ผลกระทบการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS ที่มีผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของหน่วยงานราชการ: กรณีศึกษาอำเภอพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี.
- ยินดี ศรีศักดิ์หิรัญ. (2541). การศึกษารูปแบบและวิธีการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2555). คู่มือการจัดระดับกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.
- สุขุมพงศ์ ขาญนวงศ์ และนิติกานต์ ธรรมหรรษากุล. (2564). พุทธวิธีบริหารคนเก่งและคนดีเพื่อพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกไร้พรมแดน. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 4(4): 99-110.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักร สายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Accenture. (2021). Covid-19 impacts on business strategy creating resilience in uncertain times. Retrieved on 10 December 2022 from <https://www.accenture.com/gr-en/services/strategy/coronavirus-business-impact->
- Adecco, Thailand. (2020). HR trend. Retrieved on 15 November 2022 from <https://adecco.co.th/th/knowledge-center/detail/hr-trends-5-2021>.
- Bell, J. (2020). HR tech trends of 2021: Four key areas to watch. Retrieved on 20 October 2022 from <https://www.hcamag.com/au/specialisation/hr-technology/hr-tech-trends-of-2021-four-key-areas-to-watch/241925>.
- Boitnott, J. (2020). How to build your 2021 business strategy in the face of uncertainty. Retrieved on 20 November 2022 from <https://www.entrepreneur.com/article/358862>.
- Brinca, P. (2020). Measuring sectoral survey and demand shocks during Covid-19. Retrieved on 20 December 2021 from <https://doi.org/10.20955/wp.2020.011>.
- Channuwong, S. (2014). The strategic management of Coca-Cola and Starbucks company. *TNI Journal of Business Administration and Languages*. 2(2): 55-58.
- Channuwong, S. (2018). The relationship between good governance principles and organizational justice: A case study of Bangkok Government Officials. *Asia Pacific Social Science Review*. 18(3): 43-56.

- Harrington, H. J., & Harrington, J.S. (1996). **High performance-benchmarking: 20 Steps to success**. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). **Marketing: An Introduction**. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kubheka, S, & Naidoo, D. (2021). **Biz Trends 2021 : 4 Trends in employee skills development and training you need to know for 2021**. Retrieved on 10 December 2022 from <https://www.bizcommunity.com/Article/196/722/212233.html>.
- Majdouline, M. (2020). The impact of novel Coronavirus (Covid-19) on the global oil and aviation markets. **Journal of Asian Scientific Research**. 10(2): 96-104.



ทัศนคติของประชาชนต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
People's Attitudes towards the Political Leadership of the Governor of
Bangkok

พลอยไพลิน ต้นเจริญพงศ์¹ จิดาภา ถิรศิริกุล²
Ploypirin tonjaleanpong, Jidapa thirasirikul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำทางการเมืองตามทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับภาวะผู้นำทางการเมืองตามทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำทางการเมืองและภาวะผู้นำทางการเมืองตามทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และ 4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางการเมืองตามทัศนคติของประชาชนที่มีต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรการวิจัย คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

ผลการวิจัยพบว่า 1.ภาวะผู้นำทางการเมืองตามทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด 2.ในการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน 3.ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำทางการเมืองกับภาวะผู้นำทางการเมืองตามทัศนคติของประชาชน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะผู้นำและปัจจัยพฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และ 4.ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ได้แก่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ควรมีคุณลักษณะผู้นำที่เหมาะสมทั้งทางด้านลักษณะทางกายภาพ และ บุคลิกภาพ และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และมีการแสดงออกในเชิงพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

คำสำคัญ (Keywords) : ทัศนคติของประชาชน; ภาวะผู้นำทางการเมือง; ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

Abstract

The research aimed 1) to study the level of political leadership of the Bangkok Metropolitan Governor, based on the attitude of Bangkok residents; 2) to compare personal factors and political leadership of the Bangkok Metropolitan Governor; 3) to study relationship between leader behaviors and political leadership of the Bangkok Metropolitan Governor; and

Received: 2023-02-06 Revised: 2023-02-20 Accepted: 2023-02-21

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม Master of Political Program in Government graduate school Siam University. E-mail: gimjim2803@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม Graduate School of Political Science, Siam University. E-mail: jidapa_thira@hotmail.com

4) to offer recommendations related to the political leadership of Bangkok Metropolitan Governor. It was a quantitative research; population was Bangkok residents with the voting rights for the Bangkok Metropolitan Governor. A sample consisted of 400 people. A questionnaire was used to collect data.

The results showed: 1) the level of political leadership of the Bangkok Metropolitan Governor was at the highest ; 2) in terms of comparing personal factors and political leadership of the Bangkok Metropolitan Governor, there were four different personal factors-sex, age, education, and occupation, related to the various levels of political leadership of the Bangkok Metropolitan Governor; 3) in the aspect of relationship between factors affecting political leadership and political leadership, it was found that both leadership traits and leadership behavior factors had a positive relationship with the political leadership of the Bangkok Metropolitan Governor; and 4) research recommendations were that it was recommending that the Bangkok Metropolitan Governor should be qualified with leadership traits such as physical appearance, personality, and competence in problem solving, as well as, expression of confidence with people.

Keywords: people's attitude; leadership; Bangkok Metropolitan Governor

บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี อย่างรวดเร็วซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ส่งผลให้ชีวิตความเป็นอยู่และวัฒนธรรมของคนในทุกชนชาตินั้นเปลี่ยนไป เป็นการเปลี่ยนแปลงสังคมจากเดิมเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล (Digital) รวมถึงประเทศไทยที่ปัจจุบันกำลังเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัลทั้งสังคมภายในและภายนอก การเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของสังคมยุคดิจิทัลส่งผลให้ประชาชนนั้นมีความคิด ความต้องการ การใช้ชีวิตนั้นเปลี่ยน ไปจากเดิมเป็นอย่างมาก และจากการเปลี่ยนแปลงไปของโลกยุคดิจิทัล ก็ยังส่งผลให้กระบวนการการทำงานนั้นเปลี่ยนไป (สุภิญญา กลางณรงค์ และ ฌักทร เรืองนภากุล, 2564) รวมถึง ภาวะผู้นำในยุคของการเปลี่ยนแปลง ผู้นำจำเป็นจะต้องมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและรู้จักการปรับตัวยอมรับสิ่งใหม่ๆ สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์กับการใช้งาน และผู้นำจะต้องไม่ยึดติดกับการทำงานแบบเดิม เนื่องจากในยุคดิจิทัลเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้นำจะต้องมีความพร้อมและรู้จักปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมีการวางกลยุทธ์ที่ดีและสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้มีความสอดคล้องกับนโยบายและการเปลี่ยนแปลงในสังคม

โดยการเปลี่ยนของผู้นำในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนทุกฝ่าย รวมถึงผู้นำทางการเมือง เพราะในทุกๆ สังคมจะต้องมีความขัดแย้งเพราะ คนมีความหลากหลาย ทางความคิด ความรู้สึก เชื้อชาติ ศาสนา และอาชีพ การที่จะทำอะไรก็อาจจะไม่ถูกใจคนทุกคนในสังคม ดังนั้น การเมืองการปกครองจึงเป็นเรื่องที่สำคัญต่อประชาชนในทุกๆ สังคม จำเป็นที่จะต้องมีการปกครอง เพื่อให้สังคมมีการพัฒนาและดำเนินการไปในทางเดียวกัน สร้างความเสมอภาคทางสังคมให้กับประชาชนทุกคน บำบัดทุกข์ บำรุงสุข และสร้างความมั่นคงในการดำเนินชีวิต นอกจากนี้การเมืองการปกครองยังมีความเกี่ยวข้องกับสังคมในทุก ๆ ด้าน สังคมจะมีการพัฒนาหรือด้อยพัฒนาก็ขึ้นอยู่กับการบริหารงานของการเมืองการปกครอง ในการปกครองทางการเมืองในสังคมจึงจำเป็นจะต้องมี ผู้นำทางการเมืองที่ดีจึงต้องเป็นผู้ที่สามารถจะรู้จักสานประโยชน์ของกลุ่มต่าง ๆ ผู้นำ

ที่มาด้วยการเป็นที่ยอมรับของประชาชนทุกฝ่าย อาจจะมาจากการเลือกตั้ง หรือแต่งตั้งจากผู้มีอำนาจสูงสุด และเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน นายกเทศบาล หรือ นายกรัฐมนตรี ผู้นำทางการเมืองในสังคมไทย เป็นบุคคลสำคัญทางสังคม การเมืองแทบทุกประเภทตั้งแต่กลุ่มผลประโยชน์เล็ก ๆ ไปจนถึงองค์กรการเมืองขนาดใหญ่ โดยผู้นำทางการเมืองต้องเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะพิเศษ สามารถเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ และได้รับการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่ และสามารถแก้ปัญหาทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความสามารถในการบริหารจัดการบุคลากรและทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดผลประโยชน์มากที่สุด ผู้นำทางการเมืองจะต้องมีวิสัยทัศน์ ที่ก้าวไกล พร้อมปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์อยู่ตลอด และมีวุฒิภาวะในการทำงาน รวมถึงการใช้ชีวิตส่วนตัวมีการศึกษาที่ดี คุณธรรม จริยธรรม บุคลิกภาพที่ดี ให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชน (อุไรวรรณ ธนสถิต, 2552: 49-75) ซึ่งผู้นำทางการเมืองที่ดีในสังคมไทย ตามที่คณะกรรมการการยกร่างรัฐธรรมนูญต้องการแก้ปัญหาเรื่องคุณธรรมจริยธรรมของผู้ที่ต้องการเข้าสู่การเมืองในทุกระดับ ประกอบไปด้วย 3 ประการคือ (1) ประการที่หนึ่ง เรื่องคุณธรรม จริยธรรม (2) ประการที่สอง ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์และความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ไม่ประพฤติดูปฏิบัติอยู่เป็นปกติ และ(3) ประการที่สาม ผู้ที่จะเป็นผู้นำได้จะต้องมีวิสัยทัศน์พร้อมกลยุทธ์ที่สามารถปรับเปลี่ยนได้เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร การบัญญัติข้อปฏิบัติของผู้นำที่ดีไว้ในรัฐธรรมนูญจึงเป็นเรื่องที่ไม่มีความจำเป็นแต่อย่างใด สิ่งสำคัญ คือ จิตวิญญาณของผู้ที่เข้ามาทำหน้าที่ทางการเมืองที่จะต้องมีความสำนึกในการทำงานเพื่อประชาชนและยึดประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก นอกเหนือจากนี้ก็เป็นเรื่องของสิ่งที่เรียกว่าการรู้อะไรควรทำหรือไม่ควรทำ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้นำในทุกภาคส่วนจะต้องปฏิบัติและสำนึกอยู่เสมอตลอดเวลา

โดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือ ผู้นำในด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ หรือ เขตปกครองพิเศษ คือ การปกครองรูปแบบหนึ่งในประเทศไทยที่ปกครองแบบพิเศษจะประกอบด้วย สภา ผู้ว่าราชการ หรือนายก ซึ่งปัจจุบันในประเทศไทยจะมีอยู่สองเขตการปกครองที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา กรุงเทพมหานครนั้นถือว่าเป็นเขตการปกครองพิเศษที่สำคัญ โดยตำแหน่งของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครนั้นได้ถูกจัดตั้งขึ้นตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ในสมัยจอมพลถนอมกิตติขจร ซึ่งในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครพ.ศ. 2518 (กรุงเทพมหานคร, 2564) ได้ระบุไว้ว่าผู้ดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครนั้นต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี ในการดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครซึ่งถือเป็นการดำรงตำแหน่งของผู้นำที่สำคัญ ของการปกครองแบบท้องถิ่น เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากที่สุดและเป็นศูนย์การของการศึกษาการคมนาคมรวมถึงการปกครอง และกรุงเทพมหานครยังถือว่าเป็นความเจริญในทุกๆ ด้านของประเทศไทย แม้แต่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดอื่น ยังให้ความสำคัญกับการปกครองดูแลในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้นำในทัศนคติของประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครจึงจำเป็นต้องมีปัจจัยทางภาวะผู้นำที่สำคัญเพื่อ การพัฒนาและการปกครองดูแลและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้กับประชาชน

ซึ่งผู้ว่าราชการคนปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา จากนั้นได้เข้าศึกษาต่อด้านวิศวกรรมโยธา จากคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จนสำเร็จการศึกษาด้วยเกียรตินิยมอันดับ 1 เหรียญทอง และได้รับพระราชทานทุนมูลนิธิอานันทมหิดล ในปี พ.ศ. 2529 เพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทด้านวิศวกรรมโครงสร้างจากสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ และระดับปริญญา

เอกด้านวิศวกรรมโครงสร้างจากมหาวิทยาลัยอิลลินอย เออร์แบนา-แชมเปญจน์ สหรัฐอเมริกา ภายหลังจบการศึกษาได้กลับมาเป็นอาจารย์ที่ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำเร็จการศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และยังสำเร็จการอบรมหลักสูตรอีกจำนวนหนึ่ง เช่น หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการบริหารงานพัฒนาเมือง (มหานคร รุ่นที่ 4) วิทยาลัยพัฒนามหานคร มหาวิทยาลัยนวัตกรรมบริหารราช และหลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท. รุ่นที่ 22) รองศาสตราจารย์ ดร.ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ชนะการเลือกตั้งในปี พ.ศ. 2565 โดย ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ได้สร้างสถิติใหม่ในการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กวาดไปกว่า 1,386,215 คะแนน ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนมากที่สุดนับแต่ที่มีการเลือกตั้งมา และเริ่มดำรงตำแหน่งในวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2565 ปัจจุบันเป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร คนที่ 17 และ ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ยังเป็นที่สนใจของประชาชนทุกเพศทุกวัย เรียกได้ว่าเป็นบุคคลที่ประชาชนให้ความสนใจตลอดเวลา

จากที่กล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของ ทศนคติของประชาชนที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้นำทางการเมืองมีบทบาทสำคัญในการดูแลและปกครองในเขตพื้นที่พิเศษ และเป็นตัวแทนของประชาชนในการรับผิดชอบและดูแลเขตพื้นที่ ให้มีความสงบสุขและเจริญรุ่งเรือง ผู้นำตามทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และการสำรวจ ความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ การยอมรับในการใช้อำนาจของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะเป็นผู้สะท้อนให้เห็นว่าภาวะผู้นำทางการเมืองที่ประชาชนต้องการในยุคปัจจุบัน นั้นเป็นอย่างไร การวิจัยเรื่องนี้จะประโยชน์กับผู้สนใจรวม สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในเชิงวิชาการได้สืบต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

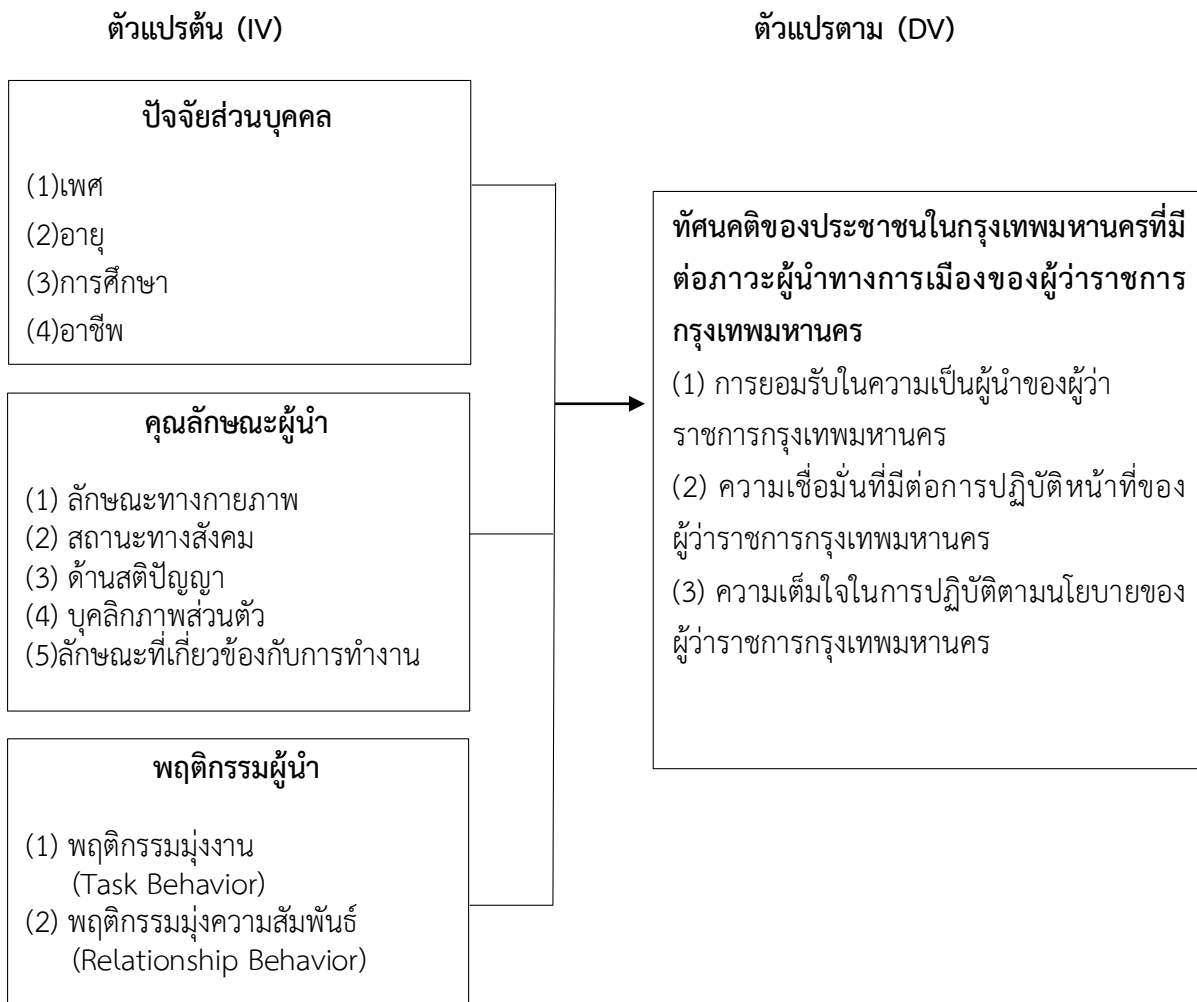
1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้นำและพฤติกรรมผู้นำกับทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันต่อทัศนคติของประชาชนต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยคุณลักษณะผู้นำมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยพฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

รูปแบบของการวิจัย การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลการวิจัย

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยเรื่อง ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านคุณลักษณะผู้นำในทัศนคติของประชาชน ด้านพฤติกรรมผู้นำทางการเมืองในทัศนคติของประชาชน การยอมรับในความเป็นผู้นำของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และความเต็มใจในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีสิทธิในการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,481,523 คน (กรุงเทพมหานคร, 2564) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967: 727-728)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาในครั้งนี้ คือ พื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาวิจัย ในครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 2 เดือน ระหว่าง กรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ.2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามในลักษณะประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้นำในทัศนคติของประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพฤติกรรมผู้นำมีผลต่อทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะผู้นำและปัจจัยพฤติกรรมผู้นำร่วมกันพยากรณ์ทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 เป็นข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามในส่วนที่ 2-5 ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดมาตรของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งใช้เกณฑ์ 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด โดยในการแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนนต่างๆ ได้คำนวณอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ย มีค่าเท่ากับ 0.8 (ซีवाल เรื่องประพันธ์, 2543: 15) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง น้อยมาก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการแจกและทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการเก็บแบบสอบถามกับประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครด้วยแบบสอบถามและ แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือน กรกฎาคม 2565-เดือนสิงหาคม 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ลงรหัส ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เพื่อนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติพื้นฐานในการ

วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์จำแนกหมู่ (MCA)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชน

ทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$, S.D.= 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับในความเป็นผู้นำของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ภาพรวมมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$, S.D.= 0.88) และรองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.87) และสุดท้าย ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.89)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล จากการศึกษา พบว่า

ปัจจัยด้านเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน และการทดสอบด้วยเทคนิค LSD พบว่า ประชาชนที่มีทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร อายุต่ำกว่า 25 ปี แตกต่างกับ อายุ 36-45 ปี อายุ 46-55 ปี และอายุมากกว่า 55 ปี และประชาชนที่มีทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร อายุ 25-35 ปี แตกต่างกับ อายุ 36-45 ปี อายุ 46-55 ปี และ อายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน และการทดสอบด้วยเทคนิค LSD พบว่า ประชาชนที่มีทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา และปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน และการทดสอบด้วยเทคนิค LSD พบว่า ประชาชนที่มีทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัท แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานราชการ และรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ประชาชนที่ประกอบอาชีพแตกต่าง

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้นำทางการเมืองในทัศนคติของประชาชน (X2) มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (Y) ที่ระดับ .932 โดยค่า Sig. เท่ากับ.000 แสดงว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้นำทางการเมืองในทัศนคติของประชาชน (X2) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (Y) เป็นตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถสรุปผลการศึกษาตาม วัตถุประสงค์ที่ 3 ได้ว่ายอมรับสมมติฐาน ด้านพฤติกรรมผู้นำทางการเมืองในทัศนคติของประชาชน (X2)

มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (Y)

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ควรมีคุณลักษณะผู้นำที่เหมาะสมทั้งทางด้าน ลักษณะทางกายภาพ และ บุคลิกภาพส่วนตัว รวมถึง สติปัญญาในการแก้ไขปัญหา และมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ดูน่าเชื่อถือให้เหมาะสมกับความไว้วางใจจากประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร” จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ระดับทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวม ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, $S.D. = 0.85$) ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของธนสร ธรรมสอน และบุญทัน ดอกโสง (2558: 171-190) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ประชาชนส่วนใหญ่ยอมรับ เชื่อมั่นในภาวะผู้นำของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รวมถึงมีความความเต็มใจในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

2. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันที่เป็นเช่นนี้เพราะ ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน เนื่องจาก แต่ละเพศมีความรู้สึกต่อการเมืองที่ต่างมุมมอง

ปัจจัยด้านอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันที่เป็นเช่นนี้เพราะ ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน เนื่องจากอายุเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดทัศนคติต่อภาวะผู้นำ

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันที่เป็นเช่นนี้เพราะ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนที่ได้รับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีความรู้ ความคิด ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของธนสร ธรรมสอน และบุญทัน ดอกโสง (2558: 171-190) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกัน ทำให้

สังคมในการทำงานส่งผลให้ความคิดของประชาชนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อภาวะผู้นำของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ต่างกัน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้นำและพฤติกรรมผู้นำกับทัศนคติของประชาชน

ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้นำในทัศนคติของประชาชน (X1) มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (Y) ที่ระดับ .928 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้นำในทัศนคติของประชาชน (X1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (Y) ซึ่งเป็นตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีความสัมพันธ์กับ ผลการศึกษาของ ธนสรธรรมสอน และบุญทัน ดอกไธสง (2558: 171-190) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน และ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้นำทางการเมืองในทัศนคติของประชาชน (X2) มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (Y) ที่ระดับ .932 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้นำทางการเมืองในทัศนคติของประชาชน (X2) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (Y) เป็นตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีความสัมพันธ์กับ ผลการศึกษาของธนสรธรรมสอน และบุญทัน ดอกไธสง (2558: 171-190) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ที่เป็นเช่นนี้เพราะคุณลักษณะผู้นำและพฤติกรรมผู้นำของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีผลเชิงบวกกับ ทัศนคติของประชาชนใน

4. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ควรมีคุณลักษณะผู้นำที่เหมาะสมทั้งทางด้าน ลักษณะทางกายภาพ และ บุคลิกภาพส่วนตัว รวมถึง สติปัญญาในการแก้ไขปัญหา และมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ดูน่าเชื่อถือ ให้เหมาะสมกับความไว้วางใจจากประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของธนสรธรรมสอน และ บุญทัน ดอกไธสง (2558: 171-190) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เป็นเช่นนี้เพราะประชาชนในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ยังต้องการผู้ว่าราชการที่เหมาะสมในทุกๆด้าน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

งานวิจัยครั้งนี้พบว่า การศึกษาปรากฏการณ์ทางการเมือง สามารถใช้แนวคิดเชิงบูรณาการระหว่างทฤษฎีทางรัฐศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสารมวลชน เข้ามารวมกันในการอธิบายปรากฏการณ์ทางการเมือง ที่เกี่ยวข้อง กับการใช้สื่อต่างๆที่มีอิทธิพล ต่อปรากฏการณ์ทางการเมืองนั้นๆได้ โดยเห็นได้ว่า การเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ออกเสียงเลือกตั้งนั้นย่อมทำให้เข้าถึงการสร้างฐานคะแนนเสียงที่มีเสถียรภาพได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ ผู้สมัครที่ใช้สื่อที่พบเห็นได้ง่ายและบ่อยครั้งจะสามารถสร้างความคุ้นเคยและสร้างภาพลักษณ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ออกเสียงเลือกตั้งได้ง่าย เนื่องจากเข้าถึงผู้รับสารได้บ่อยครั้งกว่าสื่อที่เข้าถึงได้ยาก

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ควรมีคุณลักษณะผู้นำที่เหมาะสมทั้งทางด้าน ลักษณะทางกายภาพ และ บุคลิกภาพส่วนตัว รวมถึง สติปัญญาในการแก้ไขปัญหา และมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ดูน่าเชื่อถือ ให้เหมาะสมกับความไว้วางใจจากประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.2 ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ควรมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ ในการทำงานทั้งในรูปแบบมุ่งเน้นงาน และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้มีความเหมาะสมและความสำคัญกับการพัฒนาแก้ไขปัญหาของกรุงเทพมหานครด้วยนวัตกรรมหรือแนวทางการดำเนินการในรูปแบบใหม่ๆ

1.3 ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ควรปฏิบัติตนให้ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เกิดการยอมรับในความเป็นผู้นำของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ ที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้มีการหาเสียงเอาไว้

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาและเก็บข้อมูลประชาชนในพื้นที่ จังหวัดอื่นๆ นอกจากกรุงเทพมหานคร และควรศึกษาเชิงลึก ด้วยการสัมภาษณ์ประชาชนเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรุงเทพมหานคร. (2564). **แผนผังองค์กร**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://main.bangkok.go.th/> สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2565.
- ซัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). **สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรม MinitabSPSS และ SAS**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนสร ธรรมสอน และบุญทัน ดอกไธสง. (2558). **ภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือ. วารสารวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. 10(1): 171-190.
- สุภิญญา กลางณรงค์ และณภัทร เรืองนภกุล. (2564) . **ความเป็นพลเมืองยุคดิจิทัลกับการรับมือด้านมิติออนไลน์ในวิถีปกติใหม่**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://stu2.mju.ac.th/articleDetail.aspx?qid=1198> สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2565.
- อุไรวรรณ ธนสถิต. (2552). **วัฒนธรรมทางการเมืองแบบประชาธิปไตย.วารสารสถาบันพระปกเกล้า**. 7(3): 49-75.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistics: An introductory analysis**. (2 ed). New York: Harper and Row.



นโยบายการท่องเที่ยวเมืองรองกับการลดความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ท่องเที่ยว

Secondary Cities Tourism Policy and Reducing Tourism Spatial Inequality

ภัทรดนัย ใหม่พระเนตร¹ เทวัญ รัตน์² ธนิสร พงศ์พิทักษ์โยธิน³ ภาสกร ดอกจันทร์⁴

Pattaradanai Maiphranate, Thawan Rattana, Thanison Phongphitakyotin, Phasakorn Dokchan

บทคัดย่อ (Abstract)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูง โดยมีจุดแข็งทางด้านทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์ วิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมถึงการให้บริการที่ประทับใจและความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว จึงทำให้แหล่งท่องเที่ยวของไทยเป็นที่นิยมทั้งชาวต่างชาติและชาวไทยที่นิยมท่องเที่ยวภายในประเทศ หากแต่แหล่งท่องเที่ยวที่นิยมยังคงกระจุกตัวอยู่เพียงจังหวัดใหญ่ ทำให้การท่องเที่ยวไม่สามารถกระจายตัวสู่จังหวัดอื่นทั่วประเทศ ดังนั้นภาครัฐจึงมีนโยบายการกระจายแหล่งท่องเที่ยวสู่จังหวัดเมืองรองเพื่อเป็นการแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ท่องเที่ยว

ดังนั้น นโยบายการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวของประเทศเพื่อลดความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ท่องเที่ยวเพื่อให้ตอบสนองต่อกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองรองอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องอาศัยหลัก “SMILE” มาประยุกต์ใช้ ดังนี้ 1) Safety ความปลอดภัย 2) Manpower ทรัพยากรมนุษย์ 3) Inclusive เพื่อคนทุกเพศวัย 4) Locality เอกลักษณะท้องถิ่น และ 5) Environmental สิ่งแวดล้อม โดยอาศัยหลักความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และชุมชนในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวไทยและการท่องเที่ยวเมืองรอง

คำสำคัญ (Keywords) : การท่องเที่ยวเมืองรอง; ความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ท่องเที่ยว

Abstract

Thailand is a country with high tourism potential. with strong points rich natural resources diverse lifestyles and cultures Including the service at Impressive and friendly to tourists therefore making Thailand's tourist attractions popular both Foreigners and Thai people who travel within the country but still popular tourist attractions concentrated in only large provinces causing tourism to be unable to spread to other provinces across the country

Received: 2022-12-22 Revised: 2023-01-03 Accepted: 2023-01-05

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Ph.D. student Doctor of Philosophy Public Administration Pibulsongkram Rajabhat University. E-mail: Tommy.jubjub@hotmail.com.

² นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Ph.D. student Doctor of Philosophy Public Administration Pibulsongkram Rajabhat University. E-mail: phumine2516@hotmail.com.

³ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Ph.D. student Doctor of Philosophy Public Administration Pibulsongkram Rajabhat University. E-mail: tanison2644@gmail.com.

⁴ อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Advisor and Couse Instructor for Doctor of Philosophy Public Administration Pibulsongkram Rajabhat University. E-mail: Phat.mbu@gmail.com.

Therefore, the government has a policy to distribute tourist attractions in secondary provinces. to solve the problem spatial disparity in tourism.

Therefore the country's tourism promotion policy to reduce spatial inequality tourism in order to effectively respond to the tourism development process of secondary cities Therefore, the "SMILE" principle must be applied as follows: 1) Safety, safety, 2) Manpower, human resources, 3) Inclusive for people of all ages, 4) Locality, local identity, and 5) Environmental, based on cooperation between the public, private and community sectors. in driving Thai tourism and tourism in secondary cities.

Keywords: tourism in secondary cities; tourism spatial disparity

บทนำ (Introduction)

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวควบคู่กับการพัฒนาประเทศไทยอย่างสูง เป็นกลไกสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมเป็นแหล่งรายได้หลักที่สำคัญที่จะนำเงินตราต่างประเทศ การสร้างงานในภาคการท่องเที่ยว และการกระจายรายได้และความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ทั้ง ระบบไฟฟ้า ประปา ถนน การคมนาคมขนส่ง และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการค้าการลงทุน เมื่อประเทศไทยประสบกับภาวะทางเศรษฐกิจครั้งใด การท่องเที่ยวจะมีบทบาทสำคัญและเป็นที่ยึดเหนี่ยวของรัฐบาลในการสร้างรายได้ให้กับประเทศที่สามารถจะทำให้เศรษฐกิจไทยกลับมาฟื้นตัวได้มากกว่าภาคการผลิต การส่งออก และการบริการอื่น ๆ หากแต่อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะประสบกับการเปลี่ยนแปลง (Disruption) ที่รุนแรงและมีความอ่อนไหวง่ายทั้งจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งปัญหาการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ การผันผวนของเศรษฐกิจโลก ปัญหาพลังงานเชื้อเพลิง การพัฒนาและการเปิดตลาดท่องเที่ยวของประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาค ที่เป็นผลทำให้อัตรานักท่องเที่ยวต่างประเทศลดน้อยลงหรือปัญหาภายในประเทศ ทั้งปัญหาการเมือง เศรษฐกิจ สังคมภายในที่เป็นตัวจุดรั้งการพัฒนาการท่องเที่ยว รวมทั้งความเหลื่อมล้ำในพื้นที่การท่องเที่ยว ทำให้แหล่งท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่หรือแต่ละจังหวัดมีความแตกต่างกัน ทำให้เกิดการพัฒนาและการกระจายรายได้ที่แตกต่างกันอย่างมาก บางจังหวัดเป็นเพียงทางผ่านเพื่อเดินทางไปสู่จังหวัดหลักในการท่องเที่ยวทำให้ประชาชน ผู้ประกอบการร้านค้าและโรงแรมที่พัก รวมถึงองค์กรปกครองท้องถิ่นขาดรายได้ และไม่สามารถจัดเก็บภาษีที่เกี่ยวข้องกับด้านการท่องเที่ยวได้เลย จึงส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำอย่างชัดเจนเชิงพื้นที่ท่องเที่ยวเกิดขึ้น

เมืองรอง (Less visited area) คือ เมืองท่องเที่ยวที่ไม่ได้เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าไปท่องเที่ยวไม่มาก (ปีหนึ่งต่ำกว่า 4,000,000 คน) มีการกระจายรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่นน้อย (ศิริขวัญ วิเชียรเพ็ลล, 2564: 4) ซึ่งแตกต่างจากเมืองท่องเที่ยวหลัก มีด้วยกันทั้งหมด 55 จังหวัด จาก 5 ภูมิภาค ดังนี้

ภาคเหนือ ซึ่งเป็นภาคที่เป็นที่นิยมสำหรับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะช่วงหน้าหนาวมีด้วยกันทั้งหมด 16 จังหวัด ได้แก่ เชียงราย พะเยา น่าน แพร่ ลำปาง ลำพูน แม่ฮ่องสอน ตาก สุโขทัย อุตรดิตถ์ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ พิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์ อุทัยธานี

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นภาคที่มีอัตลักษณ์และความน่าสนใจ ทั้งวัฒนธรรมภาษาและอาหาร การกินที่เป็นเอกลักษณ์ รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวที่แปลกตามีด้วยกันทั้งหมด 18 จังหวัด ได้แก่ หนองคาย บึงกาฬ อุดรธานี หนองบัวลำภู เลย ชัยภูมิ มหาสารคาม กาฬสินธุ์ สกลนคร นครพนม มุกดาหาร ร้อยเอ็ด ยโสธร อำนาจเจริญ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์

ภาคตะวันออก มีพื้นที่ติดกับอ่าวไทยและยังมีภูมิประเทศเป็นหุบเขามีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ยังอุดมสมบูรณ์ มีเมืองรองที่น่าสนใจทั้งหมด 5 จังหวัด ได้แก่ นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว จันทบุรี ตราด

ภาคกลาง เป็นพื้นที่อยู่ใกล้กับเมืองหลวงคือกรุงเทพมหานคร หากแต่มีพื้นที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจแต่ยังถูกมองข้ามของนักท่องเที่ยวมีทั้งหมด 7 จังหวัด ได้แก่ ชัยนาท สิงห์บุรี อ่างทอง สุพรรณบุรี ลพบุรี สมุทรสงคราม ราชบุรี

ภาคใต้ นอกจากจะโดดเด่นในแง่ของการเป็นพื้นที่ ๆ มีทะเลล้อมรอบแล้ว ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจที่หลากหลายทั้งหมด 9 จังหวัด ชุมพร ระนอง นครศรีธรรมราช พัทลุง ตรัง สตูล ยะลา นราธิวาส ปัตตานี (จิตคุปต์ ละอองปลิว, 2562: 45)

เนื้อหา (Content)

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (ประเด็นการท่องเที่ยว)

จากแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (ประเด็นการท่องเที่ยว) ได้กำหนดให้การท่องเที่ยวไทยต้องรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลก มุ่งเน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระบบ โดยมีเป้าหมายที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสามารถสร้างความหลากหลายทางด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว มุ่งเน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวในสาขาที่มีศักยภาพ และรักษาจุดเด่นของประเทศในด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และความมีอัตลักษณ์ในความเป็นไทย ตลอดจนให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตลอดจนการให้ความสำคัญกับการกระจายการท่องเที่ยวทั้งในด้านพื้นที่หรือการสร้างรายได้ในชุมชน ตลอดจนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายสูงสุดของการท่องเที่ยวในการเป็นเครื่องมือในการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมไทย โดยที่แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 6 แผนย่อย ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม มุ่งเน้นการใช้องค์ความรู้และนวัตกรรม ผสานกับจุดแข็งในด้านความหลากหลายทางทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม และวิถีชีวิต เพื่อสร้างสรรค์คุณค่าสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองพฤติกรรม รวมถึงสร้างทางเลือกของประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

2. การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ส่งเสริมการจัดประชุมหรือนิทรรศการ การจัดงานแสดงสินค้า การจัดการแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ รวมถึงการที่จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและเป็นการสนับสนุนการพัฒนา กลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ เป็นเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และเป็นเวทีเพื่อการเจรจาต่อรองการค้า การลงทุนของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมเป้าหมายได้

3. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทย เป็นการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานสินค้าบริการ บุคลากร ผู้ประกอบการ และแหล่งท่องเที่ยวตลอดห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว (Value chain)

มุ่งเน้นการใช้องค์ความรู้และภูมิปัญญาไทยต่อยอดกับความคิดสร้างสรรค์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมถึงนวัตกรรมสมัยใหม่ เพื่อสร้างมูลค่าสินค้าบริการ และสร้างอัตลักษณ์ความเป็นไทย

4. การท่องเที่ยวทางน้ำ ส่งเสริมการท่องเที่ยวทางน้ำให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการท่องเที่ยวไทย เป็นการสร้างรายได้รูปแบบใหม่ด้านการท่องเที่ยวให้กับประเทศ โดยคำนึงถึงความยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมของชุมชน เป็นการท่องเที่ยวทางน้ำที่ครอบคลุมทั้งการท่องเที่ยวทางทะเลและชายฝั่ง รวมถึงแหล่งน้ำในลุ่มน้ำสำคัญ โดยอาศัยการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวทางน้ำให้ได้มาตรฐานและปลอดภัย สร้างสรรค์กิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมถึงความเหมาะสมของบริบทและชุมชนในพื้นที่

5. การท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค ยกกระดับให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน โดยใช้ประโยชน์จากความสะดวกได้เปรียบทางภูมิศาสตร์ แผนการลงทุนพัฒนาโครงข่ายคมนาคมทั้งระบบ และกรอบความร่วมมือทางด้านการท่องเที่ยวกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวภายในประเทศ อนุภูมิภาค และอาเซียน บนพื้นฐานอัตลักษณ์เดียวกัน เพื่อเป็นเพิ่มศักยภาพ และเป็นตัวเลือกในการที่เป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวร่วมกัน

6. การพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว พัฒนาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการท่องเที่ยวให้เอื้อต่อการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศ และพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการท่องเที่ยวของประเทศ (ศิริขวัญ วิเชียรเพริศ, 2564: 8-9)

นโยบายการท่องเที่ยวเมืองรองและชุมชนของรัฐบาล

จากยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ 1 รายการ โดยนำยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ มากำหนดเป็นกรอบโครงสร้างยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ 2 : ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน แผนงานที่ 4 การสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว ด้วยงบประมาณทั้งสิ้น 4,653.8 ล้านบาท เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีเป้าหมายที่จะเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวและมีอัตราการขยายตัวของการลงทุนในอุตสาหกรรมและบริการภาคการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศควบคู่ไปกับการฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงแบบและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่การท่องเที่ยว สร้างความหลากหลายทางการท่องเที่ยว และเพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้าและบริการสุขภาพ พัฒนาภาคการท่องเที่ยวทั้งระบบโดยมุ่งเน้นที่เชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ พัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวเมืองหลักและเมืองรองให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเชื่อมโยงต่อเนื่องไปยังภูมิภาคพัฒนาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว พัฒนาบุคลากรและผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในทุกระดับ ลดความเหลื่อมล้ำโดยกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวสู่ชุมชน และให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2564: ออนไลน์)

การประเมินความพร้อมการท่องเที่ยวเมืองรองและชุมชน

การส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรองและชุมชน คือความชัดเจนทางด้านนโยบายที่ต้องการให้การท่องเที่ยวสามารถลดความเหลื่อมล้ำในมิติของพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรองสามารถสร้างสรรค์สินค้าท่องเที่ยว หรือสร้างประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการ

ของกลุ่มเป้าหมายทั้งตลาดท่องเที่ยวทั้งในประเทศและนอกประเทศ ดังนั้นความสำคัญเรื่องของการประเมินความพร้อมของเมืองรองและชุมชน เพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการด้านการตลาดสามารถดำเนินไปอย่างสอดคล้องกับความพร้อมด้านอุปทาน โดยการประเมินศักยภาพชุมชน ควรมีการร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อคัดกรองชุมชนที่พร้อมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรอง สำหรับการดำเนินงานร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะชุมชน โดยการส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรอง แบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การสร้างสรรค์เส้นทางท่องเที่ยวที่กระจายการเดินทางจากเมืองหลักเข้าสู่เมืองรองและชุมชน ภายใต้แนวคิด ABC ดังนี้

Additional คือ เส้นทางเมืองหลักเชื่อมเมืองรอง

B. Brand New คือ เมืองรองศักยภาพ

C. Combined คือ เส้นทางเมืองรองเชื่อมเมืองรอง

2. ประเมินศักยภาพเมืองรอง โดยพิจารณาจำนวนผู้เยี่ยมชมเข้าพื้นที่ร่วมกับอัตราการเข้าพักแรม โดยสามารถแบ่งระดับจังหวัดเป็น 3 Tiers ดังนี้

Tier 1 จังหวัดที่มีความพร้อมสามารถเที่ยวได้และพักแรมได้

Tier 2 จังหวัดที่ควรส่งเสริมให้เที่ยวและพักแรม

Tier 3 จังหวัดที่ควรส่งเสริมให้เที่ยวแบบไปเช้าเย็นกลับ

3. ประเมินศักยภาพชุมชน โดยทำงานร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนเจ้าของพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว เพื่อคัดกรองชุมชนที่มีศักยภาพพร้อมในการส่งเสริมให้ตลาดในประเทศและต่างประเทศ (ยุทธศักดิ์ สุภสร, 2562: ออนไลน์)

ทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองรองของชุมชนและผู้ประกอบการ

ในปัจจุบันหลังจากเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 (Covid-19) ทั่วโลกทำให้พฤติกรรมการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปอย่างก้าวกระโดด และรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่าง ๆ ของผู้คน เช่น สถานการณ์จำนวนผู้สูงอายุที่มีอัตราเพิ่มขึ้นในหลายประเทศ รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นมากมาย หรือการห้วงโยสตร์ที่นำมาใช้ในกิจกรรมทางการท่องเที่ยวในปัจจุบันที่ลดความนิยมลงอย่างมาก เช่น การนำสัตว์มาจัดแสดงโชว์ หรือการใช้แรงสัตว์เป็นพาหนะ (กรุงเทพธุรกิจ, 2565: ออนไลน์) ซึ่งสวนทางกับการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ธรรมชาติของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจากบริบทการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเมืองรองควรเตรียมรับมือกับสถานการณ์นี้ โดยอาศัยหลัก SMILE มาประยุกต์ใช้ อันประกอบด้วย (นครินทร์ วงกิจไพบูลย์ และ ภูมิศักดิ์ รักแตงาม, 2565: ออนไลน์)

1. S - Safety ความปลอดภัย ในปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวมีมากมายให้นักท่องเที่ยวเลือก ความปลอดภัยถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นว่าสามารถมาท่องเที่ยวได้โดยไม่ประสบกับเหตุร้ายต่าง ๆ ที่ไม่คาดฝัน จะต้องมีการควบคุมดูแลทั้งอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือแม้กระทั่งการให้ความสำคัญกับเรื่องสุขอนามัย และอาหารที่ต้องสะอาดและไม่เป็นการแพร่เชื้อโรคต่าง ๆ รวมทั้งโรคโควิด 19

2. M - Manpower สร้างจุดแข็งทางด้านทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาบุคลากร ให้มีทักษะและสามารถเพิ่มศักยภาพการทำงานในส่วนต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่เชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในการเข้า

รับบริการการท่องเที่ยว รวมทั้งการรักษาเอกลักษณ์ความเป็นไทยเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสถึง ศิลปะ วัฒนธรรม และวิถีความเป็นไทยอย่างยั่งยืน

3. I – Inclusive การท่องเที่ยวสำหรับคนทุกเพศ ทุกวัย ตั้งแต่เด็กจนถึงผู้สูงอายุ ตลอดจนคนพิการ โดยการปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับคนทุกช่วงวัย และผู้พิการ ให้สามารถดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์ และเหมาะสม สร้างความสุขและประทับใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว รวมถึงการส่งเสริมสร้างโอกาสในการทำงานให้กับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสให้มีความทำ เพื่อเป็นการลดภาระของชุมชนในการดูแลกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอีกทางหนึ่ง

4. L – Locality การนำเสนอเอกลักษณ์ท้องถิ่นเป็นจุดขายทางการท่องเที่ยว ทั้งวิถีชุมชน ภาษา การดำเนินชีวิต การกินอยู่ รวมถึงธรรมชาติท้องถิ่น มาเป็นจุดขายให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะเมืองรองต่าง ๆ ยังคงมีวิถีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ยังคงหลงเหลืออยู่มากกว่าเมืองหลักที่โดนกลืนทางสังคมด้วยความเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมต่างชาติ และเทคโนโลยีทั้งหลาย โดยเฉพาะเมืองหลักเป็นการท่องเที่ยวที่ฉาบฉวย วุ่นวาย และแออัด ดังนั้นจังหวัดการท่องเที่ยวเมืองรองจึงต้องชูในเรื่องความสวยงาม เงียบสงบ ที่มีความแตกต่างจากเมืองหลักอย่างชัดเจน

5. E – Environmental สิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญสำหรับการท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มุ่งแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม ชายทะเลต้องสะอาด ชายหาดขาวสวย น้ำทะเลใส ไร้ขยะ หรือแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นป่าเขาอุดมสมบูรณ์ มีอากาศบริสุทธิ์ไร้มลพิษ ป่าไม้มีความอุดมสมบูรณ์ให้บรรยากาศร่มรื่น ดังนั้นจังหวัดการท่องเที่ยวเมืองรอง และชุมชนท้องถิ่น รวมถึงประชาชนในท้องถิ่นต้องมีตระหนักปัญหาสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญกับทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น สามารถจัดสรรทรัพยากรอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และร่วมกันอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติเพื่อให้ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และชุมชนในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวไทย และการท่องเที่ยวเมืองรอง

การท่องเที่ยวไทยในปัจจุบันจะพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยความร่วมมือกันทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน ในการขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ภาครัฐจะต้องเปิดพื้นที่ให้ภาคเอกชน และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสามารถเสนอแนะทางนโยบาย และยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวเป็นประจำ รวมถึงการสร้างการเปลี่ยนแปลงทางด้านการท่องเที่ยวด้วยการใช้หลัก 3D อันได้แก่

1. Data คือการร่วมมือกันในส่วนของคุณลักษณะนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ในส่วนต่าง ๆ ทั้งพฤติกรรมนักท่องเที่ยว สิ่งที่ยินยอม และสามารถมองหาลู่ทางของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาและการแก้ปัญหา รวมทั้งข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อสามารถข้อมูลมาเชื่อมโยงและบูรณาการร่วมกัน

2. Digital ต้องเร่งพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อรองรับกับการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน โดยเฉพาะภาครัฐควรลดกระบวนการทำงานด้วยเอกสารหรือกระดาษให้น้อยลง และมุ่งเน้นอาศัยการใช้ระบบดิจิทัล เพื่อให้เป็นมาตรฐานสากลและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ทั้งเมืองหลัก และเมืองรอง

3. Deregulate ต้องมีการทบทวน ยกเลิก ปรับปรุงแก้ไข กฎหมายที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่มีความล้าหลัง ไม่ทันต่อยุคสมัยปัจจุบันที่การเปลี่ยนแปลงทางด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งกฎหมายที่ล้าสมัยจะเป็นตัวฉุดรั้งในการเดินทางไปข้างหน้าของภาคเอกชน หรืออาจกล่าวได้ว่า กฎหมายมีหน้าที่สนับสนุนให้

ภาคเอกชนเดินหน้าไปได้อย่างมีระบบที่เหมาะสม (นครินทร์ วงกิจไพบูลย์ และภูมิภิตดี รักแต่งาม, 2565: ออนไลน์)

บทสรุป (Conclusion)

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยเป็นอย่างมาก สามารถสร้างรายได้มหาศาลโดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวในเมืองหลัก ทำให้การกระจายรายได้ไม่ทั่วกระจายทั่วถึงไปทั่วทุกพื้นที่ รัฐบาลจึงได้มีนโยบายการท่องเที่ยวเมืองรองเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ที่ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวกระจายไปทุกพื้นที่ของประเทศ ไม่ใช่เป็นการกระจุกตัวของการท่องเที่ยวเพียงไม่กี่จังหวัดเหมือนในอดีต ทำให้ชุมชนต่าง ๆ ในจังหวัดเมืองรองมีความตื่นตัวในการพัฒนาแหล่งธรรมชาติในชุมชน เพื่อเป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวสำหรับการต้อนรับนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศ และชาวต่างชาติ หากแต่การนำเสนอชุมชนท้องถิ่นในการเป็นแหล่งท่องเที่ยว ไม่เสมอไปที่ทุกชุมชนจะประสบความสำเร็จ เพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน รวมทั้งงบประมาณจากภาครัฐ และความรู้ความเข้าใจ และความร่วมมือของคนทุกคนในชุมชน ดังนั้นการส่งเสริมให้เมืองรองประสบความสำเร็จทางการท่องเที่ยว จึงต้องอาศัยความร่วมมือกันทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่นที่จะร่วมกันพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเมืองรองให้เป็นที่ยอมรับ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อเป็นการส่งเสริมการกระจายรายได้ลงสู่ชุมชนอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ที่คาดว่าจะได้รับ (Knowledge)

นโยบายการท่องเที่ยวเมืองรองเพื่อลดความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ท่องเที่ยวสามารถแบ่งการส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรองได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. ระยะสั้น ควรมีการกระจายงบประมาณด้านการท่องเที่ยวจากที่กระจุกตัวอยู่ในจังหวัดการท่องเที่ยวเมืองหลักลงไปสู่จังหวัดการท่องเที่ยวเมืองรอง โดยอาศัยการวิเคราะห์ปัจจัยความพร้อมของเมืองรองแต่ละเมือง เพื่อออกแบบและวางแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ทั้งประชาชนผู้อยู่อาศัย ผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลในการจัดสรรงบประมาณลงพื้นที่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของการท่องเที่ยวเมืองรองว่าควรลงทุนพัฒนาในด้านใด อันจะนำไปสู่การจัดสรรงบประมาณที่ตรงกับปัญหาพื้นฐานของเมืองรองในและพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน

2. ระยะกลาง ควรมีจัดทำแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงพื้นที่ท่องเที่ยวแบบบูรณาการ โดยการศึกษาวิเคราะห์ และส่งเสริมการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวเมืองหลักไปสู่เมืองรอง เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงพื้นที่ท่องเที่ยวแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยควรมุ่งเน้นการสร้างหลากหลายทางด้านการท่องเที่ยว เพื่อเป็นการกระจายความนิยมและดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเมืองรองเพิ่มมากขึ้น

3. ระยะยาว ควรมีการพัฒนาเมืองรองที่มีศักยภาพให้เป็นจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวผู้ที่สามารถเป็นผู้พำนักระยะยาวกลุ่มประชากรโลกที่มีความมั่งคั่งสูง (Wealthy global citizen) ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพให้เดินทางเข้าสู่เมืองรองมากขึ้น โดยควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถานประกอบการและแหล่งท่องเที่ยวในเมืองรองเพื่อให้มีมาตรฐานการท่องเที่ยวและมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมการรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยที่สามารถแบ่งนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพออกได้เป็น 2 กลุ่ม

คือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้มีอาการเจ็บป่วย แต่เลือกเดินทางไปจุดหมายปลายทางที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพ ทำให้สุขภาพดีขึ้น (Wellness Tourism) และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอาการเจ็บป่วยติดตัวและมุ่งเน้นมาเพื่อการรับการรักษาควบคู่กับการท่องเที่ยว (Medical Tourism) ดังนั้นนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงมีโอกาสมาใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทย และหากขยายพื้นที่ลงไปสู่เมืองรองจะเป็นการกระจายรายได้ลงสู่ชุมชนท้องถิ่นอีกทางหนึ่งด้วย

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). ถึงเวลาเปลี่ยน เลิกเที่ยว “ซีซ่าร์ ดูโชว์ซ่า” เป็นไปตามเทรนด์โลก. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.bangkokbiznews.com/lifestyle/judprakai/1043449>. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2565.
- จิตคุปต์ ละอองปลิว. (2562/ธันวาคม/28). การท่องเที่ยวเมืองรอง : ทางเลือกแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จังหวัดราชบุรี. *อินทนิลทักษิณสาร*. 14(2): 39-60.
- นครินทร์ วงกิจไพบูลย์ และภูมิศักดิ์ รักแตงาม. (2565). **เทรนด์ท่องเที่ยวไทย 2023 3 จุดเปลี่ยน 5 เทคนิคจับนักท่องเที่ยวหลัก**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://youtu.be/oap8MziGLKE>. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2565.
- ยุทธศักดิ์ สุภสร. (2562). **ทิศทางการท่องเที่ยวไทยในปี 2562**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.tatreviewmagazion.com/article/tourism-thailand-2562/>. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2565.
- ศิริขวัญ วิเชียรเพลิศ. (2564). **ข้อเสนอแนวทางการส่งเสริมท่องเที่ยวเมืองรองเพื่อการกระจายรายได้จากการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สำนักงบประมาณของรัฐบาล สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2564). **คำแถลงประกอบงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แถลงต่อสภาผู้แทนราษฎร**. รัฐบาลไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.thaigov.go.th/news/contents/details/42246>. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2565.

การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน Development of Border Special Economic Zones

พระครูวิบูลสิทธิการ (สัมฤทธิ์ อาภาโส)¹ พระครูใบฎีกาสุระชัย เดชโหม่ง² ณัฐพล จันทรโท³ และโชติ บดีรัฐ⁴
Prakru.vibun Sittikan (Samrit Apaso), Phrakhrubaidika Surachai Dechomang
Nuttaphol Junto and Chot Bodeerat

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนอำเภอแม่สอดจังหวัดตาก พบว่าประเทศไทยมีทำเลที่ตั้งของประเทศที่มีความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่ตั้งอยู่บนแนวระเบียงเศรษฐกิจ เชื่อมโยงประเทศในภูมิภาค โดยเฉพาะแนวตะวันออกตะวันตก แนวเหนือแถวใต้ ของอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง ไทยจะสามารถพัฒนาเป็นศูนย์กลางภูมิภาค ดังนั้น การพัฒนาฐานเศรษฐกิจบริเวณชายแดนเพื่อเชื่อมโยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจประเทศในภูมิภาคโดยรอบเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยกระจายความเจริญยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เขตเศรษฐกิจพิเศษจึงได้จัดตั้งขึ้นใน 10 จังหวัดชายแดนได้แก่ ตาก เชียงราย หนองคาย นครพนม มุกดาหาร สระแก้ว ตราด สงขลา นราธิวาส กาญจนบุรี ที่เป็นประตูเศรษฐกิจหลักของประเทศในการขับเคลื่อนเขตเศรษฐกิจพิเศษภาครัฐเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อดึงดูดนักลงทุนในและต่างประเทศ ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เขตเศรษฐกิจพิเศษตากเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่มีความสำคัญที่นักลงทุนให้ความสนใจและมีศักยภาพที่โดดเด่นโดยเป็นประตูเศรษฐกิจฝั่งตะวันตกของไทยบนแนวระเบียงเศรษฐกิจตะวันออกตะวันตกของอนุภาคกลุ่มแม่น้ำโขงเป็นช่องทางการค้าการขนส่งที่สำคัญของประเทศเมียนมาร์โดยมีมูลค่าการส่งออกปีละเจ็ดหมื่นล้านบาท และในอนาคตจะเป็นช่องทางการค้าไปประเทศอินเดีย บังคลาเทศ และยูนานของประเทศไทยต่อไป

คำสำคัญ (Keywords) : พัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ; แนวระเบียงเศรษฐกิจ; เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน

Received: 2023-01-28 Revised: 2023-02-16 Accepted: 2023-02-18

¹ นักศึกษาปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Ph.D. student Doctor of philosophy Public Administration Pibulsongkram Rajabhat University. E-mail: 2510samrita@gmail.com

² นักศึกษาปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Ph.D. student Doctor of philosophy Public Administration Pibulsongkram Rajabhat University. E-mail: Phrasurachai5546@gmail.com

³ นักศึกษาปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Ph.D. student Doctor of philosophy Public Administration Pibulsongkram Rajabhat University. E-mail: nuttaphol.jun@gmail.com

⁴ อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Advisor and Course Instructor for Doctor of philosophy Public Administration Pibulsongkram Rajabhat University. E-mail: chotbodeerat@psru.ac.th

Abstract

This academic paper aimed to study the performance of the special economic zone bordering Mae Sot District, Tak Province. It was found that Thailand was located with strategic advantages on the economic corridor, connecting countries in the region: especially the east-west Northern Line, Southern Line, Sub-region, and Mekong River Basin. Thailand would become a regional center. Therefore, the development of border economic bases, linking economic activities of countries in the surrounding region, was an important tool for spreading prosperity and increasing the income and quality of life of the people. Special economic zones were established in 10 border provinces, namely, Tak, Chiang Rai, Nong Khai, Nakhon Phanom, Mukdahan, Sa Kaeo, Trat, Songkhla, Narathiwat and Kanchanaburi. They were the main economic gateways of the country: in driving the government to expedite the infrastructure development for the domestic and foreign investors from 2015 to the present. It continued progressing. Tak's Special Economic Zone was one of the important areas that investors were interested in, and had an outstanding potential for the economic gateway of the west of Thailand on the east-west economic corridor of the Mekong River Basin as a trade channel, and an important transportation system for Myanmar with an annual export value of 70 billion baht. Also, in the future, it would be a trade channel to India, Bangladesh and Yunnan of China.

Keywords: development of special economic zones; economic corridor;
border special economic zones

บทนำ (Introduction)

การพัฒนาประเทศโดยการส่งเสริมให้มีการค้าและการลงทุนที่เพิ่มขึ้น จะช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศมีการขยายตัว แนวทางการพัฒนาพื้นที่ในลักษณะของ “เขตเศรษฐกิจพิเศษ” (Special Economic Zone) นับเป็น แนวทางการพัฒนาที่มีการศึกษาและกล่าวถึงกันมานานในประเทศไทย คำว่า “เขตเศรษฐกิจพิเศษ” เป็นที่รู้จักของคนไทยมานานพอสมควร แต่หากถามว่าลักษณะใดจึงเรียกว่า เขตเศรษฐกิจพิเศษ จะได้รับคำตอบที่ หลากหลายและแตกต่างกันออกไป สิ่งที่เรียกว่าพิเศษในที่นี้จะหมายถึง การได้รับสิทธิพิเศษทางด้านต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการลงทุน ไม่ว่าจะเป็นสิทธิพิเศษทางภาษีอากร การส่งเสริมการลงทุน ความพร้อมของปัจจัยการผลิตการอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกรรมและบริการพื้นฐานต่าง ๆ ตั้งแต่ระบบขนส่งไฟฟ้า ประปา ฯลฯ และจะมีคำเรียกเฉพาะที่แตกต่างกันออกไป เช่น เขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic Zone) เขตอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก (Export Processing Zone) คลังสินค้าทัณฑ์บน (Bonded Warehouse) และเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน (Special Border Economic Zone) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะให้ความสำคัญกับ การประกอบกิจกรรมประเภทใด หรือคำใดจะเป็นที่น่าดึงดูดนักลงทุนมากที่สุด (ดำรง แสงกวีเลิศ และนันทิกา ทังสุพานิช, 2545: 42-43)

เนื้อหา (Content)

แนวคิดและวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ

แนวคิดและวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ แนวความคิดเกี่ยวกับเขตเศรษฐกิจพิเศษนี้มีวัตถุประสงค์หลักในการกระจายการพัฒนาไปสู่พื้นที่ต่าง ๆ เพื่อมิให้การพัฒนากระจุกตัวเฉพาะในเมืองใหญ่ โดยใช้กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หลากหลายเป็นตัวนำในการพัฒนา ซึ่งนอกจากจะช่วยกระจายการพัฒนาไปสู่พื้นที่เฉพาะที่ได้รับการจัดตั้งเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษอันเป็นการยกระดับ คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เฉพาะและพื้นที่ใกล้เคียงโดยตรงแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และศักยภาพในการแข่งขันของประเทศในเวทีการค้าโลกอีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2548: 8) เขตเศรษฐกิจพิเศษ หมายถึง พื้นที่แห่งหนึ่งแห่งใดที่ได้รับการกำหนดและพัฒนาขึ้นมาภายใต้กฎหมาย และการบริหารกิจการในลักษณะเฉพาะ ซึ่งภายในเขตเศรษฐกิจพิเศษดังกล่าวนี้ จะมีการปรับปรุงลักษณะ ทางกายภาพของ อสังหาริมทรัพย์เพื่อให้เกิดความพร้อมที่จะรองรับการลงทุนจากต่างประเทศ เช่น การให้สิทธิ ประโยชน์ทาง ภาษีการอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจการและบริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ตั้งแต่ระบบขนส่ง ระบบไฟฟ้า ระบบประปา นอกจากนี้ ยังจัดให้มีกิจการสนับสนุนและกิจการต่อเนื่อง ได้แก่ การจัดให้มีระบบ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย พัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน เป็นต้น

การพัฒนาการค้าชายแดนสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ

ประเทศไทยตั้งอยู่บนภูมิประเทศที่เป็นเหมือนศูนย์กลางของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้โดยมี ประเทศเพื่อนบ้านโดยรอบ ได้แก่ เมียนมาร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กัมพูชา และมาเลเซีย มี แนวชายแดนระยะทางประมาณ 5,656 กิโลเมตร มีด้านการค้าชายแดนจำนวน 91 จุด เป็นจุดผ่านแดนถาวร 38 จุด จุดผ่อนปรนการค้า 53 จุด นอกจากนี้ การรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนส่งผลให้อาเซียนมี การเติบโตทั้งด้านเศรษฐกิจ การค้าและการลงทุนมากขึ้น ประกอบกับเศรษฐกิจโลกที่ยังคงหดตัวประเทศ มหาอำนาจหลายประเทศมีกำลังซื้อลดลง ดังนั้น ประเทศไทยจึงหันมาให้ความสำคัญกับการค้าชายแดนกับ ประเทศเพื่อนบ้าน และกลุ่มประเทศภายใต้กรอบความร่วมมือต่าง ๆ ในภูมิภาค เช่น

1. ความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (Greater Mekong Subregion : GMS เป็นความร่วมมือของ 6 ประเทศ คือ ไทย เมียนมาร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กัมพูชา เวียดนาม และจีน(ยูนนาน)

2. ความร่วมมือ ระหว่างประเทศลุ่มแม่น้ำอิระวดี-เจ้าพระยา-แม่โขง (Aeyawadee-Chaopraya-Mekong EconomicCooperation : ACMECS) เป็นข้อตกลงความร่วมมือด้านธุรกิจระหว่างประเทศไทย เมียนมาร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กัมพูชา เวียดนาม

3. โครงการความร่วมมือเขตเศรษฐกิจสามฝ่าย อินโดนีเซีย-มาเลเซีย-ไทย (Indonesia-MalaysiaThailand Growth Triangle: IMT-GT) เป็นต้น

ซึ่งส่งผลให้การค้าชายแดนมีบทบาทสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาภูมิภาค และเป็นการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของสินค้าไทย ในตลาดประเทศเพื่อนบ้าน (ชาติรส สัมมะวัฒนา, 2557) มูลค่าการค้าชายแดนของไทยกับประเทศเพื่อนบ้านทั้ง 4 ประเทศมีอัตราการเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลจากการที่ประเทศเพื่อนบ้านเหล่านี้มีการปรับเปลี่ยนมาดำเนิน นโยบายเศรษฐกิจและการค้าเสรีมากขึ้น รวมไปถึงพัฒนาการของกรอบความร่วมมือและความตกลงทางการค้าในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มอนุภูมิภาค ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีส่วนช่วยส่งเสริมให้มูลค่าการค้า

ระหว่างกันเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งประโยชน์ที่เกิดจากการค้าชายแดนนั้นไม่เพียงแต่ส่งผลดีต่อผู้คนที่อาศัยอยู่ในบริเวณชายแดนเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อความใกล้ชิด และความร่วมมือระหว่างกันในด้านต่าง ๆ มากขึ้นอีกด้วย โดยประมาณ 80% ของมูลค่าการค้าระหว่างประเทศของไทย กับประเทศเพื่อนบ้านอยู่ในรูปการค้าชายแดน (Border trade) ทั้งนี้แม้ว่าการค้าชายแดนจะมีสัดส่วนเพียงแค่ราว 3-5% ของมูลค่าการค้าระหว่างประเทศทั้งหมดของไทยแต่หากพิจารณาเฉพาะมูลค่าการค้ากับประเทศเพื่อนบ้านที่มีพรมแดนติดต่อกับไทยทั้ง 4 ประเทศแล้วพบว่า มากถึงราว 80% ของธุรกรรมทางการค้าระหว่างประเทศทั้งหมดอยู่ในรูปของ Border trade ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งมีมูลค่าไม่สูงมากนัก เช่น สินค้าอุปโภคบริโภค สินค้าเกษตรบางชนิด และสินค้าที่ได้จากธรรมชาติ เป็นต้น โดยพบว่าปัจจุบันไทยมีจุดการค้าชายแดนกับประเทศเพื่อนบ้านทั้ง 4 ประเทศ ทั้งในส่วนของจุดผ่านแดนถาวร จุดผ่านแดนชั่วคราว และจุดผ่อนปรนทางการค้า (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ, 2555) การพัฒนา “ความเป็นเมืองชายแดน” ไปสู่การเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ จะเป็นการเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจ และความสามารถในการแข่งขันของพื้นที่สร้างประโยชน์จากความเชื่อมโยงกับฐานการผลิตหลักของประเทศภาค และประเทศในภูมิภาคดึงดูดการลงทุนจากในและต่างประเทศ และตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาประเทศในภาพรวมมีการบริหารจัดการการใช้ประโยชน์พื้นที่และการส่งเสริมกิจกรรมในพื้นที่อย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพคุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้นมีการจ้างงานและเพิ่มรายได้ให้ชุมชนรวมถึงมีกฎระเบียบและแนวทางการกำกับดูแลผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ได้มาตรฐานและมีการบังคับใช้ที่เข้มแข็งมีการแก้ปัญหาข้อจำกัดเดิมในพื้นที่และการป้องกันผลกระทบเชิงลบต่าง ๆ เช่น ปัญหาขาดแคลนแรงงานไร้ทักษะ ปัญหาสิ่งแวดล้อม หรือความแออัดของด่านพรมแดนเป็นพื้นที่ลำดับความสำคัญสูงที่ได้รับการสนับสนุนเชิงนโยบาย งบประมาณ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจากภาครัฐสามารถเสริมสร้างศักยภาพความแข็งแกร่งของหน่วยงานภาคเอกชน และชุมชนในพื้นที่ตั้งแต่การวางแผน บริหารจัดการ และการติดตามประเมินผล (อาคม เติมพิทยาไพสิฐ, 2557) เขตเศรษฐกิจพิเศษเป็นพื้นที่พิเศษหรือบางส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการสนับสนุน จากรัฐในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการค้าสินค้าและบริการหรือการลงทุนเพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจอันเนื่องมาจากการค้าบริเวณพรมแดนและการค้าเสรีภายใต้กรอบอาเซียน ซึ่งประโยชน์ของการเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ คือ จะเป็นพื้นที่ที่มีการผ่อนปรนในเรื่องกฎระเบียบการลงทุนและมีการให้สิทธิพิเศษหลายประการแก่นักลงทุนรวมถึงสิทธิประโยชน์ด้านภาษีเพื่อดึงดูดนักลงทุนให้เข้ามาลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ ยังมีการอำนวยความสะดวกให้แก่นักลงทุนหลายประการไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมบริการพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น ซึ่งศักยภาพด้านการจัดการด่านพรมแดนไทยในการพัฒนา “ความเป็นเมืองชายแดน” ไปสู่การเป็น เขตเศรษฐกิจพิเศษควรพิจารณาเป็น 2 ประเด็น คือ

1. เมืองชายแดนต้องมีระบบการบริหารจัดการ ยกตัวอย่างกรณีเมืองชายแดนอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ได้มีการวางแผนการพัฒนาไปเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษแม่สอดมาตั้งแต่ปี 2547 แต่ความคืบหน้าก็เป็นไปอย่างล่าช้า ซึ่งตรงข้ามกับเมืองเมียวดีของพม่าที่เปรียบเสมือนเมืองคู่แฝดกับแม่สอด ที่ขณะนี้ถูกยกระดับขึ้นเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษเมียวดีเพื่อเตรียมพร้อมรับการลงทุนจากนักลงทุนต่างชาติแล้วตั้งแต่ปี 2554

2. เมืองชายแดนต้องมีระบบกระจายความรับผิดชอบ และทรัพยากรที่เพียงพอให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามกฎหมายแล้วจะทำให้องค์กรท้องถิ่นสามารถพัฒนาพื้นที่เองได้สิ่งที่สำคัญคือ องค์กรท้องถิ่นนั้นจะต้องมีองค์ความรู้และนำองค์ความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในพื้นที่และเอื้อให้กับภาคเอกชนที่เขามีเงินทุนอยู่แล้ว สามารถพัฒนาศักยภาพหรือเปลี่ยนแปลงพื้นที่เมืองได้

ใน พ.ศ. 2558 รัฐบาลไทยได้ประกาศจัดตั้ง “เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ” ระยะที่หนึ่ง (19 มกราคม 2558) และระยะที่สอง (28 มีนาคม 2558) รวมพื้นที่ 2,932 ตารางกิโลเมตร ในเขต 10 จังหวัด ที่มีพื้นที่ติดต่อกับชายแดนประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ ตาก มุกดาหาร สระแก้ว ตราด สงขลา (ระยะที่ 1) และหนองคาย นครราชสีมา เชียงราย นครพนม กาญจนบุรี (ระยะที่ 2) โดยได้ตั้งคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ (กนพ.) เพื่อดำเนินงานตามนโยบาย ด้วยต้องการกระตุ้นเศรษฐกิจ ทั้งด้านการค้า การลงทุน การจ้างแรงงาน รวมถึงต้องการเร่งฟื้นฟูความสัมพันธ์และพัฒนาความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน และ สนับสนุนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในภูมิภาคตามข้อผูกพันในการรวมตัวกันเป็น ประชาคมอาเซียน ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง ตลอดจนการเชื่อมโยงเส้นทางคมนาคมขนส่งภายในและภายนอกภูมิภาค เพื่อให้ประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนได้อย่างสมบูรณ์

การประกาศจัดตั้งเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษและกำหนดทิศทางการพัฒนาพื้นที่ชายแดนของประเทศไทย ถือเป็นเงื่อนไขสำคัญที่นำมาซึ่งการสถาปนา “พื้นที่ยกเว้น” (ปีนแก้ว เหลืองอร่ามศรี, 2559: 91) อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม และ ก่อให้เกิดผลกระทบด้านต่าง ๆ ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบตามมา ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานของรัฐ การออกหรือยกเลิกกฎหมายต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมเขตเศรษฐกิจพิเศษ เหล่านั้น การให้สิทธิพิเศษต่าง ๆ แก่นักลงทุน ไปจนถึงการผ่อนปรนในด้านการค้าชายแดน การขนส่งข้ามแดน ซึ่งดำเนินไปอย่างเข้มข้นควบคู่ไปกับการเดินทางเคลื่อนย้ายของผู้คน ในช่วง พ.ศ. 2553-2557 สถานการณ์การค้าบริเวณชายแดนระหว่างไทยกับประเทศ เพื่อนบ้านมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น คิดเป็นอัตราเฉลี่ยร้อยละ 6.6 ต่อปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) กำหนดทิศทางการพัฒนาให้พื้นที่ชายแดนเป็นประตูเศรษฐกิจเชื่อมโยงภูมิภาค รวมถึงตั้งเป้าหมายว่ามูลค่าการค้าชายแดนควรขยายตัว ร้อยละ 15 ต่อปี ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงมีเป้าหมายที่จะพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษในพื้นที่ชายแดน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความมั่นคงอย่างมีสมดุล โดยมีแนวทางการพัฒนา คือ จะส่งเสริมการลงทุนและการค้าชายแดน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และธุรกิจ เพื่อสังคม เพื่อดึงดูดนักลงทุนไทยและนักลงทุนในภูมิภาคให้เข้ามาลงทุน นอกจากนั้น รัฐบาล ยังเน้นการให้สิทธิประโยชน์ การบริหารจัดการ และการเพิ่มขีดความสามารถของแรงงานไทย และต่างด้าว รวมถึงการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการค้า ตลอดจน การจัดระเบียบพื้นที่ชายแดนและการผ่านแดนระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อวัตถุประสงค์ด้านความมั่นคงไปพร้อม ๆ กัน

จากบทวิเคราะห์ในปี 2558 ของศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ (Economic Intelligence Center: EIC) ธนาคารไทยพาณิชย์ ระบุว่าแม่สอดเป็นหนึ่งในสามพื้นที่นาร่องที่มีศักยภาพ สูงในการพัฒนาและขับเคลื่อนให้เป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ เนื่องจากมีความพร้อม ในด้านโครงสร้างพื้นฐานมากกว่าพื้นที่อื่น และมีความพร้อมในด้านแรงงาน โดยเฉพาะ แรงงานข้ามชาติจากเมียนมาร์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือที่พร้อมจะเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม ที่ใช้แรงงานเป็นหลัก เช่น อุตสาหกรรมสิ่งทอ เครื่องนุ่งห่ม และเครื่องหนัง นอกจากนี้ยังมีบริการด้านคลังสินค้า ศูนย์กระจายสินค้า และโลจิสติกส์รองรับอยู่แล้ว และได้มีการจัดทำ ผังเมืองรวมแม่สอดที่แบ่งพื้นที่เป็นศูนย์เศรษฐกิจ พาณิชยกรรม ศูนย์โลจิสติกส์ และการท่องเที่ยว รวมทั้งโครงการขยายเส้นทาง

ตาก-แม่สอดเป็น 4 ช่องทาง และโครงการก่อสร้าง สนามบินนานาชาติแห่งที่ 2 เพื่อรองรับการค้า การคมนาคมขนส่ง และการท่องเที่ยวข้ามแดน ที่จะขยายตัวในอนาคต (โชติกา ชุ่มมี และศรีนรินทร์ เผ่าพงษ์ ไพบูลย์, 2558)

นอกจากนี้ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดตากยังมีศักยภาพที่จะเชื่อมโยงด้าน การผลิตกับนิคมอุตสาหกรรมเมียวดีที่ตั้งอยู่ห่างออกไปเพียงประมาณสิบกิโลเมตร โดยตั้งอยู่ในเมืองตลาดชายแดนที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับสองของเมียนมาร์รองจากเมืองมูเซ ซึ่งเป็นตลาดชายแดนที่ติดกับจีน และเป็นหนึ่งในสามนิคมอุตสาหกรรมที่จะไปอยู่ในรัฐกะเหรี่ยง นอกเหนือจากนิคมอุตสาหกรรมพะยาไตนซูและนิคมอุตสาหกรรมพะอัน โดยในพื้นที่ ชายแดนฝั่งเมียนมาร์นี้ยังมีแรงงานจำนวนมากที่พร้อมจะเข้ามารองรับการพัฒนาในลักษณะ อุตสาหกรรมการผลิตร่วมกับนิคมอุตสาหกรรมเมียวดี ทั้งหมดนี้ได้ประกอบกันเป็นปัจจัยส่งเสริมความสามารถในการพัฒนาและขับเคลื่อนให้เป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษคู่ขนานเพื่อสร้างความเข้มแข็งในด้านการค้าการลงทุนระหว่างไทย กับเมียนมาร์ในอนาคต

โอกาสและผลกระทบในการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษการพัฒนาพื้นที่เฉพาะให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษจะนำมาซึ่งการกระตุ้นทางเศรษฐกิจ ทั้งการค้า การลงทุน การจ้างแรงงาน ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จจะต้องผ่านการศึกษาการวางยุทธศาสตร์การพัฒนา แต่ก็ต้องไม่ลืมว่าในการพัฒนานั้นแม้จะนำมาซึ่งโอกาสอันเป็นผลดีต่อภาคเศรษฐกิจแต่ในทางกลับกันก็นำมาซึ่งผลกระทบในหลายมิติ โดยเฉพาะผลกระทบทางด้านสังคมที่จำต้องพิจารณาควบคู่ไปกับการพัฒนาด้วย ดังนั้น จำต้องมีการศึกษาและวางแผนการดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษารูปแบบเขตเศรษฐกิจในต่างประเทศ เพื่อนำมาปรับใช้กับของประเทศไทยการสร้าง ความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของทุกภาคส่วนในการพัฒนาพื้นที่และการเตรียมความพร้อม ซึ่งการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษนำมาซึ่งโอกาส ดังนี้

1. ทำให้ปริมาณและมูลค่าการค้าและบริการตามแนวชายแดนเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะเมื่อมีการให้บริการแบบ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) ที่สอดคล้องกับระบบ ASEAN Single Window ซึ่งจะสร้างความมั่นใจ ให้กับนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เข้ามาลงทุนมากขึ้น
2. รายได้จากการท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้นและมีการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวของไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวในภูมิภาคให้สามารถขยายตัวได้อย่าง รวดเร็ว
3. รายได้จากการเก็บภาษีจะเพิ่มขึ้น ทั้งภาษีศุลกากร ภาษีเงินได้ภาษียานพาหนะรวมถึงค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
4. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีงานทำ มีธุรกิจใหม่ ๆ เกิดขึ้น มีการพัฒนาตนเองทั้งทางด้าน ภาษา ทักษะ และองค์ความรู้อื่น ๆ เพื่อปรับตัวเองให้ทันกับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้น (ชรินทร์ หาญสืบสาย, 2557)
5. เมื่อมีโครงการใหญ่ ๆ เกิดขึ้นตามนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนา จะทำให้การพัฒนาทางด้านอื่น ๆ ตามมา
6. ได้ประโยชน์จากแรงงานของประเทศเพื่อนบ้าน และแก้ปัญหาแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายเข้าเมือง

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าโมเดลเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนของไทยจะเลือกแบบใดก่อนหลังความละเอียดอ่อน ผลกระทบด้านบวกและลบในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกันนอกจากเรื่องผลดีต่อภาคเศรษฐกิจ

อันเป็นปัจจัยหลักแล้วจำเป็นที่จะต้องหารูปแบบที่เหมาะสมในระเบียบกฎเกณฑ์การเห็นพ้องต้องกันของคนในพื้นที่การรับรู้ที่เท่าเทียมกันในการเปลี่ยนแปลงในอนาคต (อาคม สุวรรณกันธา, ม.ป.ป.) เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมา การพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษจึงอาจนำมาซึ่งผลกระทบ ดังนี้

1. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติระหว่างชุมชนกับเขตเศรษฐกิจพิเศษ การประกาศเขตเศรษฐกิจพิเศษในพื้นที่ใด ๆ อาจมีผลกระทบกับคนในท้องถิ่นในอำนาจและสิทธิในการ จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ด้วยเขตเศรษฐกิจพิเศษสามารถจัดการทรัพยากรทั้งหมดในพื้นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จไม่ว่าจะเป็นการครอบครองที่ดินการจัดระบบชลประทานการจัดการป่าไม้และทะเล ซึ่งอาจมีผลให้เศรษฐกิจชุมชนและสังคมท้องถิ่นอ่อนแอลง

2. ระบบเศรษฐกิจชุมชนและวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นชุมชนดั้งเดิมที่อยู่อาศัยหรือทำมาหากินในพื้นที่ที่ประกาศเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษอาจได้รับผลกระทบในการสูญเสียอาชีพถิ่นฐานบ้านเกิดวิถีชีวิตการเปลี่ยนแปลงเชิงวัฒนธรรมเนื่องจากเขตเศรษฐกิจพิเศษจะดำเนินการตามกฎหมายให้มีกรรมสิทธิ์เหนือที่ดินของชุมชน เพื่อดำเนินการใช้พื้นที่เพื่อการอุตสาหกรรมเกษตรกรรม การท่องเที่ยวหรือกิจกรรมอื่น ๆ

3. ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจการดำเนินการในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษสามารถสร้างรายได้และผลกำไรจากสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นเรื่องการยกเว้นภาษีการจ้างแรงงานราคาถูกและการได้รับการละเว้นข้อบังคับทางกฎหมาย รวมถึง การโหมลงทุนของนักลงทุนต่างชาติแต่รายได้เหล่านี้อาจกระจุกตัวอยู่กับคนไม่กี่กลุ่มขณะที่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นเจ้าของทรัพยากรอาจมีรายได้จากเพียงค่าจ้างรายวันหรืออาจไม่ได้ผลประโยชน์จากส่วนนี้เลยหากเจ้าของกิจการเลือกจ้างแรงงานต่างด้าวซึ่งค่าแรงถูกกว่า

4. การจ้างงานและการกระจายรายได้ การประกาศเขตเศรษฐกิจพิเศษในพื้นที่ใดอาจนำมาซึ่งการย้ายถิ่นฐานอพยพแรงงานข้ามชาติเพิ่มขึ้น มีความเป็นไปได้สูงที่จะมีการนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษแทนคนในท้องถิ่นเนื่องจากแรงงานต่างด้าวมักมีค่าแรงถูกกว่าคนในท้องถิ่นอาจว่างงานและการเข้าไม่ถึงทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะใช้ในการผลิตของคนในท้องถิ่น (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2548)

สรุป (Conclusion)

ดังนั้น รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเขตเศรษฐกิจการค้าชายแดนอย่างต่อเนื่องเป็นระบบเนื่องจากการพัฒนาประเทศทั้งระบบ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีรายได้ สร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น ประเทศชาติมีรายได้อย่างมหาศาลจากการส่งออกสินค้า และการนำเข้าสินค้า มีการเก็บภาษีทั้งขาเข้าและขาออก มีการขยายถนนหนทาง การคมนาคมขนส่ง การพัฒนาที่ดินรกร้างว่างเปล่า เกิดการขยายเมืองเจริญทั่วทุกพื้นที่ไม่เจริญแค่กระจุกเดียว ที่กล่าวมาเป็นความสำคัญในการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดน

องค์ความรู้ที่ได้รับ (Knowledge)

การศึกษาการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน ทำให้ทราบถึงการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศ การค้าชายแดนซึ่งมีมูลค่าการนำเข้า และส่งออกทำให้ประเทศมีรายได้จากการเก็บภาษีอากร ชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ประชาชนมีงานทำสร้างอาชีพ เกิดการพัฒนาทางด้านการคมนาคม ไฟฟ้า ประปา ส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดน ประเทศไทยตั้งอยู่บนแนวระเบียงเศรษฐกิจมีความได้เปรียบทางยุทธศาสตร์ทำให้ได้เปรียบในการพัฒนาเศรษฐกิจชายแดน ทำให้อนาคตประเทศไทยจะมีรายได้จากการค้า การลงทุนชายแดน

เอกสารอ้างอิง (References)

- ชรินทร์ หาญสืบสาย. (2557). **เรื่องเล่าจากส.ว.เขตเศรษฐกิจพิเศษ “แม่สอด”**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: [http:// www.senate.go.th/w3c/senate/pictures/comm/warasarn/feb.pdf](http://www.senate.go.th/w3c/senate/pictures/comm/warasarn/feb.pdf) สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.
- ชาตีส สัมมะวัฒนา. (กุมภาพันธ์ 2557). **แต่้มต่อการค้าชายแดนไทย : เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: bts.dft.go.th/btsc/files/Documentanalysiselse/4.pdf สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.
- โชติกา ชุ่มมี และ ศรีนรินทร์ เผ่าพงษ์ไพบูลย์. (2558). **“เขตเศรษฐกิจพิเศษ ... Roadmap ประเทศ และ โอกาสทองที่ต้องจับตาจริงหรือ?”** เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์, 21 มกราคม[ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.scbeic.com/th/detail/product/1166>. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2565.
- ดำรง แสงทวีเลิศ และนันทิกา ทังสุพานิช. (2545). **เขตเศรษฐกิจพิเศษ. แนวคิดใหม่ในการพัฒนาพื้นที่เฉพาะ. วารสารเศรษฐกิจและสังคม. 39(2): 42-43.**
- ปิ่นแก้ว เหลืองอร่ามศรี. (2559). **ทุนนิยมคาสโน: เขตเศรษฐกิจพิเศษจีนกับการสร้างชายแดน เสรีนิยมใหม่ ในลาว**. เชียงใหม่: ศูนย์อาเซียนศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ (EIC Economic Intelligence Center). (2555). **ค้าชายแดน...โอกาสใกล้ตัวที่ไม่ควรมองข้าม**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.scbeic.com/THA/document/topic_border_trade/SCB Biz Circle 3/2012 สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (กุมภาพันธ์ 2548). **รู้ทันร่างกฎหมายเขตเศรษฐกิจพิเศษ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.sea-cr.com/Data%20for%20website/E2%20tsunami%20sec/Tsunami2.pdf> สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (4 เมษายน 2548). **เขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic Zone)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- อาคม เติมพิทยาไพสิฐ. (มิถุนายน 2557) **ยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองเศรษฐกิจชายแดนเพื่อเชื่อมโยงประเทศเพื่อนบ้าน**. เอกสารโครงการประชุมสัมมนาพัฒนาเมืองเศรษฐกิจ ชายแดนกรณีบริหารจัดการเมืองใหม่ ช่อระงำ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดศรีสะเกษ.
- อาคม สุวรรณกันธา. (ม.ป.ป.). **เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนภาคเหนือ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.goldenworld-inter.com/index.php?option=com_content&view=article&id=410:2012-01-19-01-20-06&catid=4:2011-05-05-07-25-46&Itemid=5 สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.

หลักเกณฑ์การเสนอบทความและคำแนะนำสำหรับผู้พิมพ์ เพื่อตีพิมพ์ในวารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์

นโยบายและขอบเขตการตีพิมพ์เผยแพร่

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

การพิจารณาและคัดเลือกบทความ

บทความแต่ละบทความจะได้รับพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 2-3 ท่าน โดยบทความผู้พิมพ์ภายนอกได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหน่วยงานที่จัดทำวารสาร และมีความเชี่ยวชาญตรงตามสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ ทั้งนี้ จะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบชื่อผู้พิมพ์บทความและผู้พิมพ์บทความไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความเช่นเดียวกัน (Double-Blind Peer Review)

ส่วนประเภทของบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสาร

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ ตีพิมพ์บทความประเภทต่างๆ ดังนี้

1. บทความวิจัย

รายงานผลงานวิจัยใหม่ที่มีองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจทันต่อเหตุการณ์และยุคสมัย ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดๆ มาก่อน ควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1.1 ชื่อเรื่อง (Title) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยภาษาอังกฤษ
- 1.2 ผู้พิมพ์ (Author) ชื่อและนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 1.3 บทคัดย่อ (Abstract) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 1.4 คำสำคัญ (Keywords) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำเป็นคำสำคัญของเนื้อหาครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา เหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นหาข้อมูล
- 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 เพื่อให้มีความเข้าใจหรือเกิดความรู้ใหม่ที่เกี่ยวกับงานวิจัยนั้น 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 เหมาะสมสำหรับนำไปใช้ค้นหาค้นหาข้อมูล

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 ย่อ 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.

อนุกวัตร 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: แหล่งข้อมูลหรือที่อยู่
บนเว็บไซต์ 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.