



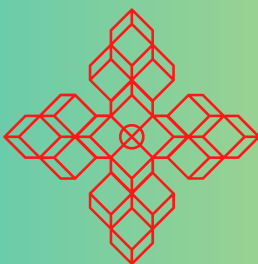
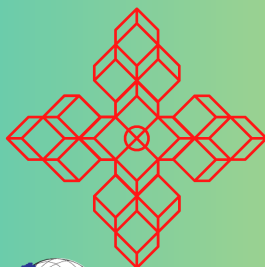
Journal of Administration and Social Science Review

Volume 9 Issue 1 January-February 2026

ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม-กุมภาพันธ์ 2569

ISSN 2730-3187 (Print)

ISSN 2985-1939 (Online)



Journal of Administration and Social Science Review

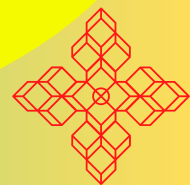
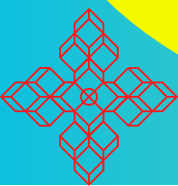
จัดอยู่ในวารสารกลุ่มที่ 2

วารสารที่ผ่านการรับรองคุณภาพของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย

THAI CITATION INDEX [TCI]

และอยู่ในฐานข้อมูล TCI เป็นระยะเวลา 5 ปี คือ ในวันที่ 1 มกราคม 2568

จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2572



วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์

Journal of Administration and Social Science Review

ISSN 2730-3187 (Print)

ISSN 2985-1939 (Online)

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

พระเมธาวิณัยรส (สุเทพ พุทธจรรยา), รศ.ดร.

รศ.ดร.ภาสกร

ดอกจันทร์

ผศ.ดร.สมบูรณ์

วัฒน์

ผศ.ดร.สมปอง

สุวรรณภูมิ

ผศ.ดร.จักรวาล

สุขไมตรี

อาจารย์ปารมี

วชิรปทุมมุตต์

ทศพร

อินทรบำรุง

พนักงานมหาวิทยาลัยเกษียณ

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

โรงเรียนแม่จันวิทยาคม

Roxbury Community College,

Boston, Massachusetts USA.

เลขานุการ : นางสาวชุติมณฑน์ สุขไมตรี

ศิลปกรรม : นายปิยพงษ์ สันธนะกุล

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์

เครือข่ายส่งเสริมงานวิชาการทางสังคมศาสตร์

สำนักการบริหารและสังคมศาสตร์ 157/17 หมู่ที่ 7 จ.นครปฐม

E-mail: sukmaitee1945@gmail.com

จัดพิมพ์โดย: เจ.ปรีณ เลขที่ 94 พระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Review)

พระวัฒน์วชิรเมธี (ธีรวิทย์ สุคนธวานนท์), ดร.	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พระมหาวีโรจน์ คุตติโร, ผศ.ดร.	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พระครูสังฆรักษ์ยศวีร์ ปมุตโต (เวชบุตร), ดร.	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พระมหาชินกร สุจิตโต (ทองดี), ดร.	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
รศ.ดร.โกนิษฐ์ ศรีทอง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.สุรพล สุษะพรหม	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.โชติ บดีรัฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
รศ.ดร.สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
รศ.ดร.สุขพัฒน์ อนนทจารย์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
รศ.ดร.กุลิสรา จิตรชญาวนิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
รศ.ดร.ณัฐธัญญา ณ นคร	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
รศ.ดร.สุรพล พรหมกุล	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.ตระกูล ชำนาญ	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.ประจักษ์ เติมโณม	มหาวิทยาลัยทักษิณ
ผศ.ดร.ชาญชัย จิตเรลาอาพร	มหาวิทยาลัยสยาม
ผศ.ดร.ชุมพล รอดแจ้ง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผศ.ดร.ณัฐพงศ์ บุญเหลือ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.ธรา อังสกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ผศ.ดร.พิมพ์พี บรรจงปรุ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผศ.ดร.ภัทรพร พงศาปรมัตถ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผศ.ดร.ศุภกฤษฎี นวัตกรรมกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ผศ.ดร.พิมพ์ภา ธรรมสิทธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
ผศ.ดร.อดิศักดิ์ โชติธรรมธรา	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผศ.ดร.สุนทรี โชติติลล	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผศ.ดร.วิภาดา รัตนติลล ณ ภูเก็ต	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผศ.ดร.ณัฐกาญจน์ นาคนวล	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผศ.ดร.ชัยวัช ศิริบรรพพิทักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผศ.ดร.ประสิทธิ์ รุ่งเรือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผศ.ดร.ปาริชาติ จันทร์ศรีบุตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผศ.ดร.พงษ์นรินทร์ ปิตจตุรัส	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ผศ.ดร.วสันต์ กาญจนมุกดา	มหาวิทยาลัยทักษิณ
ผศ.นฤมลวรรณ สุขไมตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผศ.สุริวัตร จันทร์โสภา	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ผศ.สืบพงษ์ พงษ์สวัสดิ์	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
อ.ดร.เฟื่องฟ้า ปัญญา	มหาวิทยาลัยนเรศวร

อ.ดร.วงศ์ชนก จำเริญสาร	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.วิญญู กินแสน	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.สาธิต รักษ์ตัญญู	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.จันทร์สุดา ไชยประเสริฐ	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.พัชรินทร์ บุรณะกร	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.ดิเรก หงส์ทอง	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อ.ดร.สุนทรี ตั้งศรีวงศ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.อุดมลักษณ์ ศรีซำชม	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.อุเทน ลาพิงค์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.บุญธรรม ทองยา	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.วีรณัฐ พรหมจักร	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.เขมิกา ทองเรือง	มหาวิทยาลัยนครพนม
อ.ดร.ชาญเดช เจริญวิริยะกุล	นักวิชาการอิสระ
อ.สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
อ.สุดทัย ครุสง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
อ.ธนรสมิ์ อธิธนาเกียรติ	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
อ.สุพรรณิ บุญหนัก	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ศศิมาพร สร้อยกระโทก	วิทยาลัยนครราชสีมา
อ.กุลวดี คงปั่น	นักวิชาการอิสระ
อ.นุชจรี ทิยะบุญ	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
อ.ศิริพร อำไพลาภสุข	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
อ.สุพัตรา สันติรุ่งโรจน์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บทบรรณาธิการ

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ ฉบับนี้เป็นวารสาร ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2569 ที่ได้รับการรับรองคุณภาพวารสารจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index-TCI) TCI กลุ่ม 2 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2572 และเพื่อรักษาคุณภาพของบทความให้เป็นไปตามเงื่อนไขและกติกาสากลกองบรรณาธิการได้พิจารณาบทความ โดยเสนอบทความต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรอง (Peer Review) จำนวน 3 คน จากหลากหลายสถาบันพิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของบทความก่อนการลงตีพิมพ์ และคัดเลือก กลั่นกรองบทความให้เกิดความสมบูรณ์และมีคุณภาพมากที่สุด ควรค่าแก่การตีพิมพ์เผยแพร่ รวมถึง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางวิชาการ และเป็นการพัฒนาศักยภาพทางด้านการสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการ สำหรับเนื้อหาของวารสารฉบับนี้ ถือได้ว่ามีความโดดเด่นที่เน้นกระบวนการวิจัยที่เข้มข้น โดยภาพรวมหลักเป็นการพัฒนาจากงานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะกรณีที่แต่ละบทความได้เน้นกระบวนการวิจัยเชิงลึกในหลายรูปแบบทั้งในรูปแบบของการสอบถาม 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)-(7)
การพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2..... สุชาดา ขาเหล็ก, วทัญญู ขลิบเงิน, พิษญา สกุลวิทย์	1-14
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์..... นวรรตน์ ปราบธนา, ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร, จิตาภา ถิรศิริกุล	15-26
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดเชียงใหม่..... กฤตพล ทองดอนพุ่ม, เสาวภาคย์ กระจำงยุทธ, อรุณี สุขรัตน์, จักรกฤษณ์ เข้มทอง, เตชิต แผลกสงวนศรี	27-40
อิทธิพลของกลยุทธ์การตลาด 4C's ที่มีต่อความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมแมงกะพรุนหัวกระสุนในอำเภอมือง จังหวัดสงขลา..... ประสิทธิ์ รุ่งเรือง, ปทุมพร ชโนวรรณ, สุพินดา โจนส์, สอานเนตร ทินนาม, กิตตินันท์ เกือกทอง	41-54
คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร..... นิตยา รุ่งประชา, จิตาภา ถิรศิริกุล	55-68
การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้กลวิธี SQRRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2..... รุจิรัตน์ คงขลิบ, กุณิสรา จิตรขญาวณิช, วไลดา อุ่นเรือน	69-82
การพัฒนาเว็บท่า (Web portal) ของงานการเงินการคลังและพัสดุ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี..... เจนจิรา จินชาติ	83-98
ประสิทธิผลของการจัดทำบัญชีต่อการลดภาระหนี้สินของเกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์..... สุพรวุฒิ เจตนาแสน, ปารณีย์ ศรีแก้ว	99-108

	หน้า
พฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับ ปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย..... พิกุล ไชยยศ, เปี่ยมพร สุทินฤกษ์, ฐิตาภา ตั้งคำวานิช	109-120
แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัด พิษณุโลก..... ปิยนุช พึ่งพิณ, ยุวดี พ่วงรอด, ธนัสภา โจนตระกูล	121-136
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก..... ปรางค์ทิพย์ สายทอง, ยุวดี พ่วงรอด, ธนัสภา โจนตระกูล	137-152
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการ ใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย..... กรวรรณ นพพันธ์, ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ	153-166
การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สกรีนกลุ่มสหวิทยา เขตสัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี..... รัชดาภรณ์ ฝาเรือนดี, สุดารัตน์ สารสว่าง, รัชพล วิทยานนท์	167-180
ประสิทธิภาพการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี ในอำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย..... นภาพร แก้วทิพย์, ยุวดี พ่วงรอด, ธนัสภา โจนตระกูล	181-194
ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความสมดุลชีวิตและงานของบุคลากรต่างรุ่นวัย : กรณีศึกษา สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5..... เกษร จินดาวงศ์, นันทิชา โชติพิทยานนท์	195-202
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล สวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์..... พิมพ์นารา สาโท, ยุวดี พ่วงรอด, ธนัสภา โจนตระกูล	203-216
การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ..... วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ, ศศิมาพร สร้อยกระโทก, ชัยนันท์ธรรณ ขาวงาม	217-230
องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน..... อัสนี อัมพรม, วาโร เฟิงส์สวัสดิ์, วันเพ็ญ นันทะศรี, จิราพร ทาระกะจัด, สมยศ เพียสา	231-244
คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก..... อโนทัย ถึงการ, ภาสกร ดอกจันทร์, ยุวดี พ่วงรอด	245-256
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาครัฐ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตรักษาพันธุ์..... อมรรัตน์ รัตนวงศ์น้อย, นันทิชา โชติพิทยานนท์	257-270
การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา..... จิราพร ทาระกะจัด, วาโร เฟิงส์สวัสดิ์, วันเพ็ญ นันทะศรี, อัสนี อัมพรม, สมยศ เพียสา	271-284

	หน้า
การศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4..... ทิพย์สุตา อินตะ, ธงชาติ วงษ์สุวรรณ, จิตติอาภา ตั้งคำวานิช	285-294
การพัฒนานโยบายพุทธนวัตกรรมของพุทธสมาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์.... นวลจันทร์ ชุ่มพร้อม, จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์, วรณวิภา ไตลังคะ, สมบัติ ทิฆมทรัพย์	295-302
การบริหารจัดการขยะในเขตเมืองใหญ่เพื่อลดปัญหามลภาวะอย่างยั่งยืน..... จักรพงษ์ แสงเพชร, จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์, อารี ผสานสินธุวงศ์, วรณวิภา ไตลังคะ	303-314
ภาคผนวก..... หลักเกณฑ์การเสนอบทความและคำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์	315-320

การพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน
และบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

Development of Sentence Construction Ability with Brain - Based Learning
and Board Games for Prathomsuksa 2 Students

สุชาดา ขาเหล็ก¹ วัทธัญญ์ ขลิบเงิน² พิชญา สกุสวิทย์³

Suchada Khalek, Wathanyu Khlib-ngoen, Phitchaya Sakunwit

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม 2) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งประโยคก่อนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกมระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม ประชากร คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ปีการศึกษา 2568 กลุ่มเปื้อพระธาตุ-พระพุทธรบาท จำนวน 80 คน ทั้งหมด 9 โรงเรียน งานวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบกลุ่มเดียว กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 3 โรงเรียน ทั้งหมด 28 คน ได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม โดยใช้โรงเรียนเป็นหน่วยสุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยค แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแต่งประโยคและแบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการหาค่าที่

ผลการวิจัยพบว่า 1) แผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) การเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งประโยคคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ (Keywords): ความสามารถในการแต่งประโยค; การจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน;
บอร์ดเกม

Received: 2025-12-10 Revised: 2026-01-03 Accepted: 2026-01-06

¹ นักศึกษาด้านวิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ Students, Curriculum and Instruction, Faculty of Education, Uttaradit Rajabhat University. E-mail: Piiploy254055@gmail.com

² อาจารย์ สาขาวิชาภาษาไทย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ Lecture, Thai Language Department, Faculty of Education, Uttaradit Rajabhat University. Corresponding author, E-mail: krupong007@gmail.com

³ อาจารย์ สาขาวิชาภาษาไทย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ Lecture, Thai Language Department, Faculty of Education, Uttaradit Rajabhat University. Corresponding author, E-mail: phitchaya.sak@uru.ac.th

Abstract

The purposes of this research article were: 1) to develop lesson plans for sentence composition using brain-based learning and board games; 2) to compare sentence composition abilities before and after learning through brain-based learning and board games among second-grade students; and 3) to examine the satisfaction levels of second-grade students toward the development of sentence composition abilities through brain-based learning and board games.

The population consisted of 80 second-grade students in the academic year 2568 (2025) from the Phra That-Phra Phutthabat cluster, comprising 9 schools. This research employed a one-group research design. The sample consisted of 28 second-grade students from 3 schools, selected through cluster random sampling using schools as the sampling unit. The research instruments included: lesson plans for sentence composition, an achievement test measuring sentence composition abilities, and a satisfaction assessment questionnaire. Statistical methods used for data analysis included mean, standard deviation, and t-test.

The findings revealed that: 1) the lesson plans for sentence composition using brain-based learning and board games for second-grade students demonstrated appropriateness at the highest level; 2) the comparison of sentence composition abilities showed that post-learning mean scores were significantly higher than pre-learning scores at the .05 level of statistical significance; and 3) the satisfaction levels of second-grade students toward the development of sentence composition abilities through brain-based learning and board games demonstrated appropriateness at the highest level.

Keywords: Sentence composition ability; Brain-based learning; Board games

บทนำ (Introduction)

การเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยคภาษาไทยเป็นทักษะพื้นฐานที่เป็นจุดเริ่มต้นของการสื่อสารที่ชัดเจน มีโครงสร้างและมีความคิดเป็นระบบ ซึ่งการพัฒนาการแต่งประโยคระดับประถมศึกษา เป็นช่วงที่เด็กเริ่มเรียนรู้การใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ แม้ว่าเด็กในวัยนี้จะมีความสามารถในการพูดได้ดี แต่การเขียนประโยคที่ถูกต้องและมีความหมายชัดเจนยังคงเป็นความท้าทาย เนื่องจากบางครั้งเด็ก ๆ ยังไม่สามารถใช้คำพูดหรือโครงสร้างประโยคได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ทำให้การพัฒนาทักษะนี้เป็นสิ่งที่สำคัญในการเรียนการสอน ซึ่งในการใช้ภาษาผู้ใช้ต้องฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ รวมทั้งต้องใช้ให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ทางภาษา เพื่อสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ และใช้อย่างคล่องแคล่วสามารถนำภาษามาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล จัดเป็นหัวใจสำคัญของหลักการใช้ภาษา (อัจฉรา ชีวพันธุ์, 2546: 2) การเรียนหลักภาษาไทยเป็นการศึกษาถึงระเบียบแบบแผนของภาษา ซึ่งเป็นเนื้อหาซ้ำๆ ทำให้นักเรียนเกิดความเบื่อหน่ายจำเจ การสอนหลักการใช้ภาษาไทยแก่ผู้เรียนควรสอนให้ผู้เรียนทราบกฎเกณฑ์ทางภาษา เฉพาะเท่าที่จำเป็น (ฐะปะนีย์ นาครทรรพ, 2545: 25) ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 มาตรา 22 ระบุว่าจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า

ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้และมาตรา 24 ระบุว่าการจัดการเรียนรู้ควรจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551: 11-12) ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยจึงเป็นหน้าที่ของครูที่จะกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสำนึก ตระหนักถึงการใช้ภาษาไทยอย่างถูกต้องและช่วยสืบสานภาษาไทยให้คงอยู่คู่ไทย (อัจฉรา ชีวพันธุ์, 2553: 4)

ในการสอนในรายวิชาภาษาไทยระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนไตรคามวิทยาได้พบปัญหาผู้เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ไม่สามารถนำคำมาเรียบเรียงเป็นประโยคได้ไม่สามารถแต่งประโยคจากคำศัพท์หรือรูปภาพตามโครงสร้างประโยคได้ มีการเขียนสะกดคำผิด และใช้คำไม่เหมาะสม ทำให้ความหมายของประโยคไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ซึ่งปัญหาที่พบจะส่งผลกระทบต่อทักษะการเขียนในระดับชั้นที่สูงขึ้นของผู้เรียนได้ และจากปีที่ผ่านมาผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพื้นฐาน (O-NET) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนไตรคามวิทยา ปีการศึกษา 2567 ในสาระการเขียน คะแนนเต็ม 100 คะแนนพบว่าผู้เรียนได้คะแนน 62.50 คะแนน เป็นคะแนนที่อยู่ระดับต่ำ (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2567) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในกระบวนการจัดการเรียนรู้หลายประการที่เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาทางการเรียนรู้ เช่น ผู้เรียนขาดการพัฒนาทักษะในการเรียบเรียงความคิด การจัดโครงสร้างประโยค ขาดทักษะการแต่งประโยค และการใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม ขาดการฝึกฝนในการแต่งประโยคอย่างสม่ำเสมอ และปัญหาในการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาไทยของผู้สอน ในด้านการพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยค การเขียนเรื่องจากภาพ เขียนเรื่องสั้นจากจินตนาการ และการเขียนเรียงความในระดับที่สูงขึ้นยังขาดประสิทธิภาพ ซึ่งครูผู้สอนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับความแตกต่างของผู้เรียน ตลอดจนกระบวนการจัดการเรียนรู้ต้องคำนึงให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้ สถานการณ์ต่างๆ

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะครูผู้สอนภาษาไทยชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการเรียนรู้ในช่วงชั้นที่สี่ซึ่งได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเทคนิค การจัดการเรียนรู้ต่างๆเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 จึงเลือกใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน เนื่องจากการพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยค จำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการคิด และการเชื่อมโยงความรู้ที่เป็นระบบซึ่งการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการคิดและการเชื่อมโยงที่เป็นระบบจะต้องจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการทำงานของสมอง เพราะสมองทำหน้าที่ทั้งด้านการเชื่อมโยงความรู้เดิมกับความรู้ใหม่ การคิดวางแผน และจัดลำดับความคิด ซึ่งล้วนเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนสามารถแต่งประโยคหรือคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบได้ โดยสมองเรียนรู้ได้ดีที่สุดเมื่อข้อมูลใหม่ถูกเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมซึ่งเป็นหัวใจของการคิดเชื่อมโยง (Association thinking) และการคิดวิเคราะห์แบบมีโครงสร้างเป็นการจัดระบบความคิดและข้อมูล โดยแบ่งเป็นส่วนๆ และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ครอบคลุมและลึกซึ้ง ในการนำจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานมาใช้ในระดับชั้นประถมศึกษาจะต้องจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย และจะต้องสอนย้ำ ซ้ำ ทวน เพื่อให้นักเรียนเกิดทักษะ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้า และลงมือปฏิบัติตามความสนใจ (สุวิทย์ มูลคำและคณะ, 2549: 21) ซึ่งจากการศึกษากับผลการวิจัยของ ผาณิต อนันต์ (2566) พบว่านักเรียนที่เรียนด้วยการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานร่วมกับชุดฝึกทักษะมีความสามารถในการอ่านออกเสียงและการเขียนคำหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

หทัยชนก ไชยชาติ (2565) พบว่าความสามารถในการอ่านและเขียนสะกดคำภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ก่อนเรียนและหลังเรียนมีความก้าวหน้าหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนี้ ยังมีบอร์ดเกมซึ่งเป็นเครื่องมือทางการศึกษาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ในรายวิชาภาษาไทย เป็นเกมที่สร้างขึ้นโดยมีพื้นที่เล่นอาจเป็นกระดาน หรือไม่มีก็ได้ ในการให้ผู้เล่นมาปฏิบัติสัมพันธ์อย่างเผชิญหน้าร่วมกัน โดยมีกฎกติกาของบอร์ดเกมมากำกับกระบวนการและมีอุปกรณ์การเล่นเพื่อใช้ในการเล่นบนพื้นที่เล่น (พิมพ์พจี เย็นอร่า, 2562) ช่วยฝึกสมอง ช่วยให้เกิดตัดสินใจในการแก้ปัญหา ทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (วรารณ ลัมเปรมวัฒนา, และกันตณ ธรรมาวัฒนา. 2560: 107) ช่วยพัฒนาทักษะการคิด พัฒนาทักษะการแก้ปัญหา ผู้เล่นต้องแก้ปัญหาภายใต้ทรัพยากร และเวลาที่มีจำกัด พัฒนาทักษะทางสังคม รู้จักการใช้เหตุผลของตนเองมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน พัฒนาศีลธรรมจรรยาในการซื้อสัตย์ต่อกติกาการเล่น และพัฒนาการเห็นคุณค่าในตัวเอง ผู้เล่นจะพยายามทำความเข้าใจการเล่นจนเล่นไปสู่เป้าหมายซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในการจัดการเรียนรู้ในรายวิชาภาษาไทยในการทำความเข้าใจโครงสร้างของประโยค การเรียงลำดับคำ การแต่งประโยคจากคำและภาพ การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ และการใช้ภาษา ซึ่งจากผลการวิจัยของ นิภาพร เทพพิทักษ์ (2563) พบว่า การใช้บอร์ดเกมที่ออกแบบให้เด็กเรียงคำในประโยค ส่งผลให้ความสามารถในการแต่งประโยคของนักเรียนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ ศิริพร พงษ์พานิช (2559) พบว่า การใช้เกมช่วยให้นักเรียนรู้สึกสนุกกับการเขียน และมีความสามารถในการเขียนประโยคยาวขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่าการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานร่วมกับบอร์ดเกมเป็นการจัดการเรียนรู้ที่จะช่วยพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคในรายวิชาภาษาไทยของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ทำให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ เกิดประสบการณ์และเชื่อมโยงความคิดอย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการทำงานของสมองอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยสมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 เพื่อช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ พัฒนาความสามารถในการเขียน เสริมสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาให้สามารถใช้ในชีวิตประจำวันได้ดีขึ้น อีกทั้งเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง เกิดประสบการณ์ส่งผลให้เข้าใจและจดจำการแต่งประโยคตามธรรมชาติของสมองได้ ทำให้การจัดการเรียนรู้เกิดความสุขและลดความเบื่อหน่ายในการเรียน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งประโยคก่อนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกมระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการพัฒนาความสามารถการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ความสามารถในการแต่งโยคหลังจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกมสูงขึ้น
2. ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกมอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่องการพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบกลุ่มเดียว วัดก่อน การทดลองและหลังการทดลอง มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเนื้อหาวิชาภาษาไทยพื้นฐานชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 เรื่อง การแต่งประโยค จำนวน 18 ชั่วโมง

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร: การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ปีการศึกษา 2568 กลุ่มเปื้อพระธาตุ-พระพุทธรูป สำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2 ทั้งหมด 9 โรงเรียน จำนวน 80 คน ได้แก่ โรงเรียนพระพุทธรูปวิทยา, โรงเรียนบ้านดอนแก้ว, โรงเรียนบ้านสอเด่นพัฒนา, โรงเรียนชุมชนรัชดาภิเษกมิตรภาพที่ 115, โรงเรียนบ้านพร้าวกลาง, โรงเรียนธาราบรรพต, โรงเรียนบ้านดอนสบเปือ, โรงเรียนไล่ออนบ้านหนองปลา และโรงเรียนไตรคามวิทยา

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ปีการศึกษา 2568 กลุ่มเปื้อพระธาตุ-พระพุทธรูป โดยวิธีการสุ่มแบบกลุ่ม โดยใช้โรงเรียนเป็นหน่วยในการสุ่ม จับฉลากสุ่มเลือกโรงเรียนจำนวน 3 โรงเรียนจากทั้งหมด 9 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนไตรคามวิทยา มีนักเรียนจำนวน 8 คน โรงเรียนบ้านสอเด่นพัฒนา มีนักเรียนจำนวน 14 คน และโรงเรียนบ้านดอนสบเปือ มีนักเรียนจำนวน 6 คน รวมทั้งหมด 28 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการทดลองงานวิจัยคือ โรงเรียนไตรคามวิทยา, โรงเรียนบ้านสอเด่นพัฒนา และโรงเรียนบ้านดอนสบเปือ อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

1.5 ขอบเขตตัวแปร

1) ตัวแปรต้น ได้แก่ การจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

2) ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ความสามารถในการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

2. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่องการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 18 แผน ซึ่งได้ทำการตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย ด้านหลักสูตร และด้านการสอนภาษาไทย พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของแผนการจัดการเรียนรู้อยู่ในช่วงระหว่าง 0.67-1.00 และมีความเหมาะสมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ผู้วิจัยได้นำแผนการจัดการเรียนรู้ไปทดลองใช้นำร่อง (Try out) กับนักเรียนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 18 แผน โดยมีการปรับปรุงแผนการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ ปรับกิจกรรมให้มีความเหมาะสมกับวัยในการสอน และปรับเครื่องมือการวัดประเมินผลให้มีความเหมาะสมกับพัฒนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

2.2 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ซึ่งได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของข้อคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย ด้านหลักสูตร และด้านการสอนภาษาไทย และทำการวิเคราะห์คุณภาพของข้อสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง .67-1.00 หลังจากนั้นนำไป หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคกับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 24 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .81 และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .58 - .87 ได้ข้อสอบจำนวน 20 ข้อ

2.3. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ซึ่งได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมและพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย ด้านหลักสูตร และด้านการสอนภาษาไทย จากนั้นแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นจึงนำแบบประเมินไปทดลองใช้กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น และเมื่อตัวเครื่องมือมีคุณภาพตามเกณฑ์แล้ว จึงนำไปปรับปรุงขั้นสุดท้ายและใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ถึงผู้อำนวยการโรงเรียนไตรคามวิทยา, โรงเรียนบ้านดอนสบเปือ, โรงเรียนบ้านส้อเด่นพัฒนา และโรงเรียนชุมชนรัชดาภิเษกมิตรภาพที่ 115 ที่ผู้วิจัยต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 นำแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่องการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่ผ่านการตรวจและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลอง ดังนี้

3.2.1 จัดกิจกรรมการเรียนรู้

3.2.2 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้ และวัตถุประสงค์การวิจัยให้ผู้เรียน

3.2.3 ทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน

3.2.4 จัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่องการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 เป็นนวัตกรรมที่ผู้วิจัยดำเนินการออกแบบ

3.2.5 เก็บคะแนนระหว่างเรียนเป็นระยะ ๆ โดยใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3.2.6 ทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังจากเรียน ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

3.3 นักเรียนตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

3.4 นำข้อมูลที่ได้จากการทำกิจกรรมระหว่างเรียน การทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบประเมินความพึงพอใจหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของนักเรียนมาวิเคราะห์และเขียนรายงานวิจัยที่สมบูรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ทางสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าที่

ผลการวิจัย (Research Result)

1. ผลการประเมินความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยค ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน และบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

สำหรับผลการประเมินความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยค ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน และบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 เสนอผลดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยค ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

ที่	รายการที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1	สาระสำคัญ			
	1.1 สอดคล้องกับมาตรฐานการเรียนรู้/ตัวชี้วัด	5.00	0.00	มากที่สุด
	1.2 สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้	5.00	0.00	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ย	5.00	0.00	มากที่สุด
2	จุดประสงค์การเรียนรู้			
	2.1 สอดคล้องกับสาระการเรียนรู้	5.00	0.00	มากที่สุด
	2.2 สอดคล้องกับกิจกรรมการจัดการเรียนรู้	4.67	0.58	มากที่สุด
	2.3 สอดคล้องกับการวัดผล และการประเมินผล	5.00	0.00	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ย	4.89	0.33	มากที่สุด
3	สาระการเรียนรู้			
	3.1 สอดคล้องกับสาระการเรียนรู้	5.00	0.00	มากที่สุด

ที่	รายการที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	3.2 สอดคล้องกับกิจกรรมการจัดการเรียนรู้	5.00	0.00	มากที่สุด
	3.3 สอดคล้องกับการวัดผล และการประเมินผล	4.67	0.58	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ย	4.89	0.33	มากที่สุด
4	กิจกรรมการเรียนรู้			
	4.1 สอดคล้องกับมาตรฐานการเรียนรู้/ตัวชี้วัด	5.00	0	มากที่สุด
	4.2 สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้	5.00	0	มากที่สุด
	4.3 สอดคล้องกับสาระการเรียนรู้	5.00	0	มากที่สุด
	4.4 สอดคล้องกับการวัดผล และการประเมินผล	5.00	0	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ย	5.00	0	มากที่สุด
5	สื่อการเรียนรู้			
	5.1 สอดคล้องกับมาตรฐานการเรียนรู้/ตัวชี้วัด	5.00	0.00	มากที่สุด
	5.2 สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้	5.00	0.00	มากที่สุด
	5.3 สอดคล้องกับกิจกรรมการจัดการเรียนรู้	4.67	0.58	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ย	4.89	0.33	มากที่สุด
6	การวัดและประเมินผล			
	6.1 สอดคล้องกับมาตรฐานการเรียนรู้/ตัวชี้วัด	4.67	0.58	มากที่สุด
	6.2 สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้	5.00	0.00	มากที่สุด
	6.3 สอดคล้องกับกิจกรรมการจัดการเรียนรู้	5.00	0.00	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ย	4.89	0.33	มากที่สุด
	โดยภาพรวม	4.93	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า แผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยค ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน และบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สาระสำคัญ ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00), กิจกรรมการเรียนรู้ ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) จุดประสงค์การเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.33) สาระการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.33) สื่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.33) และการวัดและประเมินผล ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.33)

2. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งประโยคก่อนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน และบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งประโยคก่อนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน และบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ได้นำเสนอผลปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ยการเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งประโยคก่อนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน และบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

กลุ่มทดลอง	N	คะแนนเต็ม	df	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ก่อนเรียน	28	20	28	9.68	3.59	-6.241	.000*
หลังเรียน	28	20	28	13.00	4.33		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า คะแนนเฉลี่ยการเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งประโยคก่อนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน และบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 มีคะแนนเฉลี่ยทางการเรียนค่าเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 9.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.59 และหลังเรียนเท่ากับ 13.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.33 แสดงว่า คะแนนเฉลี่ยการเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งประโยคหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการพัฒนาความสามารถการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน และบอร์ดเกม

สำหรับผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการพัฒนาความสามารถการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน และบอร์ดเกม

ตารางที่ 3 แสดงผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการพัฒนาความสามารถการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน และบอร์ดเกมโดยนักเรียนเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	รายการที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1	นักเรียนชอบทำกิจกรรมการแต่งประโยค	4.82	0.48	มากที่สุด
2	นักเรียนชอบเนื้อหาที่เรียนเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อการเรียนภาษาไทย	4.75	0.52	มากที่สุด
3	นักเรียนมีความพึงพอใจกับการจัดกิจกรรมในขั้นการกระตุ้นสมอง	4.68	0.55	มากที่สุด
4	นักเรียนมีความพึงพอใจกับการจัดกิจกรรมในขั้นนำเสนอข้อมูลความรู้	4.61	0.69	มากที่สุด
5	นักเรียนมีความพึงพอใจกับการจัดกิจกรรมในขั้นลงมือเรียนรู้ ฝึกทำ และฝึกฝน	4.61	0.63	มากที่สุด
6	นักเรียนมีความพึงพอใจกับการจัดกิจกรรมในขั้นสรุปความรู้	4.54	0.80	มากที่สุด
7	นักเรียนมีความพึงพอใจกับการจัดกิจกรรมในขั้นประยุกต์ใช้ความรู้	4.61	0.63	มากที่สุด
8	นักเรียนชอบทำกิจกรรมแต่งประโยคจากคำศัพท์ภาษาไทย	4.71	0.60	มากที่สุด
9	นักเรียนชอบทำกิจกรรมแต่งประโยคจากภาพ	4.61	0.63	มากที่สุด
10	นักเรียนชอบทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน	4.50	0.70	มากที่สุด
11	นักเรียนสนุกที่ได้เรียนภาษาไทยหลายๆกิจกรรม	4.50	0.75	มากที่สุด
12	นักเรียนแต่งประโยคได้คะแนนมากขึ้น	4.64	0.62	มากที่สุด
13	นักเรียนชอบเล่นบอร์ดเกมการแต่งประโยคต่างๆ ที่มีกฎ กติกา การเล่นที่ง่าย และมีสีสันสวยงาม	4.43	1.03	มาก
14	การจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกมทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนมากขึ้น	4.50	0.80	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.61	0.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 จากการตอบแบบสอบถามของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 พบว่า ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการพัฒนาความสามารถการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน และบอร์ดเกมภาพรวมประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.14) ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านที่ประเมินพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ นักเรียนชอบทำกิจกรรมการแต่งประโยค ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ นักเรียนชอบเนื้อหาที่เรียนเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อการเรียนภาษาไทย ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.52) และรองลงมาคือ นักเรียนชอบทำกิจกรรมแต่งประโยคจากคำศัพท์ภาษาไทย ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.60) ส่วนรายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ นักเรียนชอบเล่นบอร์ดเกมการแต่งประโยคต่างๆ ที่มีกฎ กติกา การเล่นที่ง่าย และมีสีสันสวยงาม ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 1.03) นักเรียนชอบทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.70) นักเรียนสนุกที่ได้เรียนภาษาไทยหลายๆกิจกรรม ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.75) และการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกมทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนมากขึ้น ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.80) ตามระดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. แผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยค ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.25) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกระบวนการพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยคมีการออกแบบอย่างเป็นระบบ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการออกแบบแผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยควัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล ให้สอดคล้องกับพัฒนาการของผู้เรียน เน้นการลงมือปฏิบัติและการเรียนรู้ผ่านการเล่น ช่วยกระตุ้นการทำงานของสมอง เสริมแรงจูงใจ และส่งเสริมทั้งความรู้ ทักษะภาษา และทักษะทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ และนอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำแผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยคที่พัฒนาขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย ด้านหลักสูตร และด้านการสอนภาษาไทย จากนั้นได้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขประเด็นต่าง ๆ ตามคำแนะนำทุกประเด็น เพื่อให้แผนการจัดการเรียนรู้มีความสมบูรณ์และเหมาะสมยิ่งขึ้น ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล จึงส่งผลทำให้แผนการจัดการเรียนรู้มีคุณภาพมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด โดยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะการแต่งประโยค ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกมของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ผาณิตอนันต์ (2566) พบว่า แผนการสอนที่ได้รับการออกแบบอย่างเป็นระบบและผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด และช่วยส่งเสริมพัฒนาการด้านภาษาของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำนองเดียวกับผลการศึกษาของ ภัสรามาศ โพธิ์ญาณ (2566) พบว่าแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ออกแบบโดยอิงตามพัฒนาการของนักเรียน และการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มีส่วนช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ภาษาได้อย่างเข้าใจง่าย เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งจะทำให้เกิดทักษะที่แม่นยำและคงทนแสดงให้เห็นว่าแผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยคได้

2. การเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งประโยคก่อนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 คะแนนเฉลี่ยทางการเรียนค่าเฉลี่ยก่อน

เรียนเท่ากับ 9.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.59 และหลังเรียนเท่ากับ 13.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.33 แสดงว่า คะแนนเฉลี่ยการเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งประโยคหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดสมองเป็นฐานร่วมกับบอร์ดเกม ได้แก่ เกมบันไดงูแต่งประโยค, เกมเศรษฐีแต่งประโยค, เกม spot it จับคู่ประโยค, เกม UNO แต่งประโยค, เกมทายภาพปริศนาแต่งประโยคและเกมบิงโกประโยค มีกติกาการเล่นที่ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย เน้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ ไม่เน้นการวางแผนที่ซับซ้อน และใช้เวลาในการเล่นน้อยซึ่งเหมาะสมกับการสอนในระดับชั้นประถมศึกษา ซึ่งเป็นการสอนที่ให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง เกิดประสบการณ์ ส่งผลให้เข้าใจ และจดจำการแต่งประโยคตามธรรมชาติของสมองได้ ทำให้การจัดการเรียนรู้เกิดความสนุก และลดความเบื่อหน่ายในการเรียน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นวรัตน์ แดงทุ่งและน้ำทิพย์ อองอาจวานิชย์ (2564) พบว่าการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนเรื่อง ชนิดของคำไทยโดยการเรียนรู้ผ่านเกมร่วมกับบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 พบว่านักเรียนมีคะแนนหลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักเรียนได้รับการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง ชนิดของคำไทย ซึ่งใช้การจัดการเรียนการสอนผ่านเกมร่วมกับบอร์ดเกม โดยมีบอร์ดเกมได้สอดแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับชนิดของคำไทยลงไปในเกมทำให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ลงมือเล่นและฝึกปฏิบัติในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้รับทักษะ ความรู้จากเนื้อหาบทเรียนและผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ต่อจากการเล่นสนับสนุนให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ สรिता ลิปรีชา (2564) พบว่านักเรียนกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนการทดสอบความสามารถการอ่านออกเสียง หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดสมองเป็นฐานเป็นการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาความสามารถการอ่านออกเสียงของนักเรียนเป็นสำคัญ พร้อมทั้งฝึกการเรียนรู้ภาษา โดยกระตุ้นการทำงานของสมองให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูง ทั้งนี้ Hoge (2003) พบว่านักเรียนทุกคนสามารถแต่งประโยคได้ ทำให้เห็นความสำคัญของสมองที่พัฒนาตามวัย โดยอาศัยแนวคิดพัฒนาการและการเรียนรู้ของสมองเป็นตัวช่วยส่งเสริมพัฒนาการแต่งประโยคของนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการพัฒนาความสามารถการแต่งประโยคด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน และบอร์ดเกม พบว่าในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 เนื่องจากนักเรียนชอบทำกิจกรรมการแต่งประโยค ชอบเนื้อหาที่เรียนเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อการเรียนภาษาไทย และนักเรียนชอบทำกิจกรรมแต่งประโยคจากคำศัพท์ภาษาไทยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เอกวัชร พรจินดา (2566) พบว่า ผลศึกษาความพึงพอใจต่อบอร์ดเกมที่ส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะผู้เรียนมีความเข้าใจในเนื้อหาการเรียน บอร์ดเกมกระตุ้นให้อยากทำกิจกรรม และเกิดความสนุกสนาน ทำนองเดียวกับผลการวิจัยของ มาเต็ม พิศศรี (2567) พบว่านักเรียนที่เรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการอ่านภาษาไทยโดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสมองเป็นฐาน มีความพึงพอใจต่อการใช้ชุดกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.15 ทั้งนี้เนื่องมาจากการออกแบบชุดกิจกรรมคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัย วุฒิภาวะ ความสนใจ และเป็นการกระตุ้นการทำงานของสมองให้นักเรียน เรียนรู้เรื่องราวนั้น ๆ อย่างจริงจัง แสดงออกมาถึงการใช้ภาษาและตัวตนของนักเรียน ให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง และตั้งใจเรียนรู้อย่างมีความสุขในการทำกิจกรรมของแต่ละ

ขั้นตอน ดังความเห็นของ Fry & Kress (2006) อ้างถึงในนวรรตน์ แดงทุ่ง ที่กล่าวว่าการสอนที่ดีที่สุด คือการทำให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจในการเรียน รู้สึกสนุกสนาน และสนใจในสิ่งที่เรียน และ แรงจูงใจเป็นตัวกำหนดวัตถุประสงค์และทิศทางของพฤติกรรมของคน ดังนั้น หากผู้สอนให้ผู้เรียนได้มี โอกาสเรียนรู้อย่างมีความสุข และมีเจตคติด้านบวกต่อการเรียนก็จะเป็นการช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการเรียน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

การจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานร่วมกับบอร์ดเกมเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับพัฒนาการและธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้เรียนระดับประถมศึกษาตอนต้น เนื่องจากกิจกรรมที่ออกแบบบนพื้นฐานการทำงานของสมองช่วยกระตุ้นการคิด การเชื่อมโยงความรู้ และการจัดระบบความคิด ขณะเดียวกันบอร์ดเกมมีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ ส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ การลงมือปฏิบัติจริง และการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ส่งผลให้ผู้เรียนเข้าใจโครงสร้างประโยคอย่างเป็นธรรมชาติและสามารถแต่งประโยคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การออกแบบแผนการจัดการเรียนรู้ที่เป็นระบบและสอดคล้องกับมาตรฐานการเรียนรู้ช่วยให้การจัดกิจกรรมเกิดประสิทธิผลสูง และยังพบว่าผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีและมีความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ในรูปแบบดังกล่าว ซึ่งเป็นปัจจัยเสริมสำคัญต่อพัฒนาการด้านภาษาไทยของผู้เรียนในภาพรวม

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถในการแต่งประโยค ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรนำแผนการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นไปประยุกต์ใช้ในหน่วยการเรียนรู้อื่นของวิชาภาษาไทย เพื่อส่งเสริมทักษะทางภาษาอย่างบูรณาการตามหลักการทำงานของสมองและการเรียนรู้ผ่านการเล่น

1.2 ควรพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้เพิ่มเติม เช่น เกมดิจิทัลหรือเกมการ์ดภาษาไทยเพื่อขยายผลการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับยุคดิจิทัล

1.3 ควรขยายการใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานและบอร์ดเกมไปยังระดับประถมศึกษาตอนปลาย เพื่อพัฒนาทักษะการแต่งประโยคที่ซับซ้อนมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละชั้นต่อผลสัมฤทธิ์และทักษะของผู้เรียนขยายกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายบริบท พร้อมทั้งพิจารณาตัวแปรด้านแรงจูงใจและความมีส่วนร่วมของผู้เรียน นอกจากนี้ ควรทดลองใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้ในระยะยาวและบูรณาการร่วมกับนวัตกรรมการสอนอื่นเพื่อประเมินประสิทธิผลในอนาคต

2.2 ควรขยายการวิจัยไปยังทักษะภาษาไทยด้านอื่น เช่น การอ่านจับใจความหรือการเขียนเรื่องสั้น เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานร่วมกับบอร์ดเกมในแต่ละทักษะทางภาษา

2.3 ควรศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการเรียนรู้หลายแนวทาง เช่น การเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน การเรียนรู้แบบร่วมมือ และการเรียนรู้เชิงโครงงาน เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพของแต่ละรูปแบบที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะการแต่งประโยคของผู้เรียน

2.4 ควรดำเนินการวิจัยแบบติดตามผล (Follow-up Study) เพื่อศึกษาความคงทนของความรู้ และทักษะการแต่งประโยคของผู้เรียนในระยะยาวหลังจากการจัดการเรียนรู้

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551**. สำนักวิชาการ และมาตรฐานการศึกษา: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- ฐะปะนีย์ นาครทรรพ. (2545). **การสอนภาษาไทยขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ เมธีพิปส์.
- นวรรตน์ แดงทุ่งและน้ำทิพย์ งามอาภาวณิชย์. (2564). **การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง ชนิดของคำ ไทยโดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเกมร่วมกับบอร์ดเกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย. มหาวิทยาลัยนเรศวร.**
- นิภาพร เทพพิทักษ์. (2563). **การใช้บอร์ดเกมเพื่อส่งเสริมความสามารถในการแต่งประโยคของนักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่ 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.**
- ผาณิต อนันต์. (2566). **การพัฒนาความสามารถด้านการอ่านออกเสียงและการเขียนคำ โดยใช้การจัดการ เรียนรู้ตามแนวคิดสมองเป็นฐาน (BBL) ร่วมกับชุดฝึกทักษะสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**
- พิมพ์พลี เย็นอุรา. (2562). **การพัฒนาต้นแบบบอร์ดเกมเพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องการสื่อสาร ความยินยอม พร้อมใจทางเพศสำหรับนักศึกษา. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- ภัสรา มาศ โพธิ์ฐาน. (2566). **การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการอ่านจับใจความสำคัญ โดยใช้ การจัดการเรียนรู้แบบสมองเป็นฐานร่วมกับเทคนิคเพื่อนคู่คิด สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**
- มาเต็ม พิศศรี. (2567). **การพัฒนาชุดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการอ่านภาษาไทยโดยการจัดการเรียนรู้แบบใช้ สมองเป็นฐาน สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา หลักสูตรและการสอน. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.**
- วรารักษ์ ลิ้มเปรมวัฒนา และกัณตภณ ธรรมาวัฒนา. (2560). **พฤติกรรมในการเล่นเกมนกระดาน และ องค์ประกอบของปัจจัยทางด้านผลกระทบจากการเล่นเกมของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสาร วิจัยสังคม. 40(2): 107-132.**
- ศิริพร พงษ์พานิช. (2559). **การใช้เกมเพื่อพัฒนาทักษะการเขียนของนักเรียนระดับประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน. มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.**

- สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2567). ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินี้พื้นฐาน (O-NET) ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2567. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.niets.or.th> สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2568.
- สรिता ลิปรีชา. (2564). การพัฒนาความสามารถการอ่านออกเสียงตัวสะกดไม่ตรงตามมาตรา แม่กดโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดสมองเป็นฐานของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรังสิต.
- สุวิทย์ มูลคำ และคณะ. (2549). การเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการคิด. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- หทัยชนก ไชยชาติ. (2565). การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนโดยใช้สมองเป็นฐานผ่านระบบออนไลน์ ประกอบแบบฝึกทักษะการอ่านและเขียนสะกดคำภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อัจฉรา ชิวพันธุ์และคณะ (2546). หลักภาษาไทยชั้นประถมศึกษาปี 5. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- อัจฉรา ชิวพันธุ์ (2553). หลักภาษาไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงธนพัฒนา.
- เอกวัชร พรจินดา. (2566). ผลการใช้บอร์ดเกมที่ส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Fry, E. B., & Kress, J. E. (2006). *The reading teacher's book of lists*. Jossey-Bass.
- Hoge, P. (2003). *The integration of brain-based learning and literacy acquisition*. New York: W.H Freeman.

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ
อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

Satisfaction of People towards the Quality of Services of Khao Din Nuea
Subdistrict Administrative Organization, Ban Kruat District, Buriram Province

นารัตน์ ประรณนา¹ ชานชัย จิตรเหล้าอาพร² จิดาภา ธีรศิริกุล³

Naowarat Prathana, Chanchai Chitlaoarporn, Jidapa Thirasirikul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการ จำนวน 377 คน แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือที่แตกต่างกัน 3) การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่มีสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ; คุณภาพการให้บริการ; องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ

Received: 2025-12-09 Revised: 2026-01-06 Accepted: 2026-01-08

¹ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตรมหาวิทยาลัยสยาม ; Master of Political Science Program, Graduate School, in Political Science, Siam University E-mail: nunu97908@gmail.com

² หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตรมหาวิทยาลัยสยาม ; Master of Political Science Program, Graduate School, in Political Science, Siam University E-mail: chanchai1974@hotmail.com

³ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตรมหาวิทยาลัยสยาม ; Master of Political Science Program, Graduate School, in Political Science, Siam University E-mail: jidapathirasirikul@gmail.com

Abstract

This research aimed to: 1. study the level of satisfaction of people towards the quality of services of Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization, Ban kruit district, Buriram province; 2. compare the level of satisfaction among the people classified by personal factors; and 3. examine the relationship between political participation and satisfaction with the service quality of the subdistrict administrative organization. The sample group consisted of 377 service users, and data were collected through questionnaires. Statistical methods applied included descriptive statistics as well as inferential statistics such as t-test and One way ANOVA.

The research findings were as follows: 1. Overall, people had a high level of satisfaction of people towards the quality of services of Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization. The highest satisfaction was with service personnel, followed by service outcomes, service procedures, and facilities. 2. Demographic factors, including gender, marital status, age, educational level, and service recipient status, were associated with differences in people's levels of satisfaction with the quality of services provided by the Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization at the 0.05 level. 3. The political participation of service users was not significantly related to their satisfaction of people towards the quality of services of Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization.

Keywords: satisfaction; service quality; Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization

บทนำ (Introduction)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานที่สำคัญระบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่มีเขตบริการ 11 หมู่บ้าน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้างทั่วไป ภายในองค์กรมีการแบ่งส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งทำหน้าที่ตามบทบาทและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน โดยเน้นการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น กฎหมาย การทะเบียน โยธา สิ่งแวดล้อม สาธารณสุข การศึกษา รายได้ และสวัสดิการสังคม ในปัจจุบันประชาชนในท้องถิ่นมีบทบาทและการมีส่วนร่วมทางการเมืองในหลากหลายรูปแบบ ซึ่งสะท้อนถึงวัฒนธรรมทางการเมืองของสังคม การเข้ามามีส่วนร่วมดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับการรับรู้และประสบการณ์ของประชาชน และการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ทั้งในด้านการติดต่อราชการ การแสดงความคิดเห็น ตลอดจนการร่วมกิจกรรมสาธารณะ ทั้งนี้การให้บริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติหน่วยงานจึงต้องบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ, 2568)

ทั้งนี้ อานนท์ อาภาภิรม (2528: 119) สะท้อนให้เห็นว่า ความเสมอภาคในความเป็นมนุษย์ อันได้แก่ ศักดิ์ศรี เกียรติยศ และความสำคัญในคุณค่าของความเป็นมนุษย์และความเสมอภาคทางกฎหมาย ได้แก่ การที่บุคคลพึงมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายโดยเสมอภาคกัน การเข้ารับบริการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือจึงเป็นศูนย์กลางของประชาชนโดยมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการมา

ที่สุด บริการด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งคำนึงถึงสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นหลัก การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ หากการบริการมีคุณภาพ ย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน แต่หากยังมีข้อจำกัดหรือปัญหา ย่อมส่งผลกระทบต่อทัศนคติและภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

ดังนั้น การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนและต้องการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการบริการเพื่อวางแผนการบริหารจัดการและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน สุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีต่อไป นอกจากนี้ยังสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะสะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน กระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถพัฒนาและสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

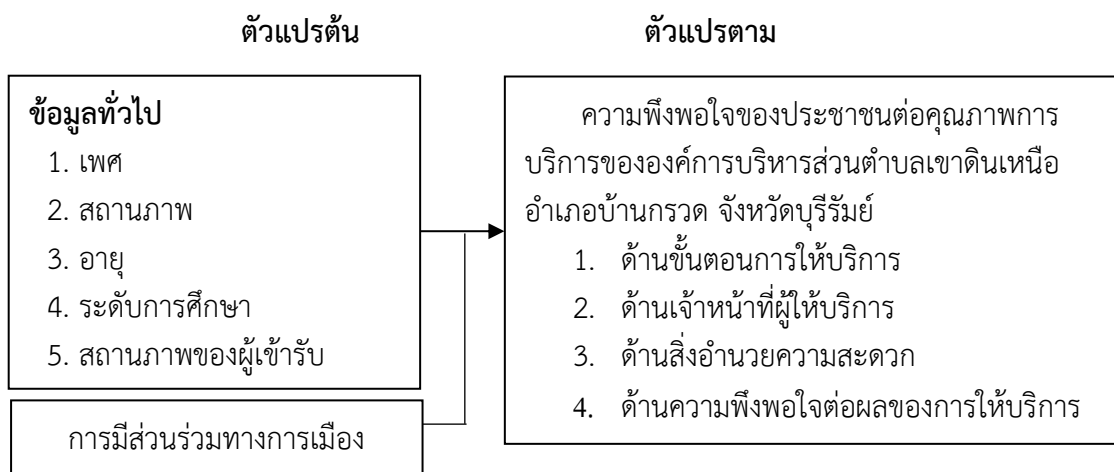
สมมุติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีสถานภาพของผู้มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
6. การมีส่วนร่วมทางการเมืองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1995) มาประยุกต์ใช้เป็นชื่อตัวแปรต้น คือ 1.ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ 1) เพศ 2) สถานภาพ 3)

อายุ 4) ระดับการศึกษา 5) สถานภาพของผู้ใช้บริการ 6) การมีส่วนร่วมทางการเมือง ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแสดงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพ กรอบแนวคิด Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกประชาชนที่เข้ารับบริการเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด จำนวน 6,293 คน ข้อมูลจากสำนักทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือนสิงหาคม 2568 (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ, 2568) โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (1973) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประมาณค่าไว้ร้อยละ 5 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 377 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

1 สิงหาคม 2568-31 ตุลาคม 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นการตอบคำถามโดยทำเครื่องหมายตรวจสอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 การสำรวจเอกสาร

3.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม

3.3 เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม ดำเนินการตรวจสอบเช็คความเรียบร้อย สมบูรณ์ของแบบสอบถาม สภาพของข้อมูลบริบทของข้อมูลวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือกับความถูกต้องแม่นยำ เพื่อดำเนินการในขั้นตอนของงานวิจัยต่อไป

3.4 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลแจกแจงความถี่โดยแบ่งตามชนิดของข้อมูล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ เพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบไปด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว เพื่อหาค่าจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อหาค่าสหสัมพันธ์

4.4 วิเคราะห์ข้อมูลจากการตั้งสมมติฐาน สามารถอาศัยสถิติเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทดสอบด้วยการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันด้วยค่า Independent-Sample T-Test

สมมติฐานที่ 2-5 ทดสอบด้วยการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way Anova (F-Test)

ผลการวิจัย (Research Results)

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ลักษณะโดยทั่วไปของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.60 รองลงมา เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.40 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 27.30 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง อายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.60 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง อายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ตอนต้น-ปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมาศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.70 ทั้งนี้ผู้เข้ามารับบริการส่วนใหญ่สถานภาพของผู้มารับบริการ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมาเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 20.70

วัตถุประสงค์ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชากรผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจรายด้าน ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาระดับความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ระดับความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ระดับความพึงพอใจได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และแจ้งรายละเอียดหลักฐานการขอรับบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และลำดับสุดท้ายระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชากรผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจรายด้าน ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมาระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ระดับความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ระดับความพึงพอใจต่อความใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.08 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงหรือข้อสงสัยได้อย่างน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ลำดับสุดท้ายระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจรายด้าน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาระดับความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และระดับความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ลำดับสุดท้ายระดับความพึงพอใจต่อมีป้ายประชาสัมพันธ์จุดบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ประชากรผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจรายด้าน ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากจากบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และลำดับสุดท้ายระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (SD = 2.75) เมื่อพิจารณาจากระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนจะไปใช้สิทธิเลือกตั้งระดับท้องถิ่นทุกครั้งเมื่อมีการเลือกตั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมาระดับประชาชนรับรู้นโยบายการทำงานของผู้บริหารส่วนตำบลในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ประชาชนมักให้ความสนใจในประเด็นทางการเมืองอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ประชาชนมีส่วนร่วมในการประชุมในหมู่บ้านเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ประชาชนมีความสนใจต่อกิจกรรมการเมืองต่าง ๆ ในท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ท่านทราบว่าประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ เกี่ยวกับการทำงานของท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ท่านจะคอยติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งในระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และประชาชนได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้สมัครหรือผู้นำทางการเมืองระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และลำดับสุดท้ายท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับที่ได้กล่าวข้างต้น

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จากผลการศึกษา พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านผลของการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยดังกล่าวอาจเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสุภาพ ซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน อีกทั้งผลลัพธ์ของการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูงซึ่ง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2562: 153-173) ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการตามลำดับซึ่งสะท้อนว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพ ด้านเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการรับรู้และการคาดหวังต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้านได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านเพศ พบว่า กลุ่มเพศชายและเพศหญิงกับระดับความพึงพอใจของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีค่า t เท่ากับ 4.244 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ($P=0.000$) ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 แสดงว่าปัจจัยด้านเพศมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานในการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของดลพร รุ่งปัจฉิม (2556, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในจังหวัดระนอง พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05"

ปัจจัยด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีค่า f เท่ากับ 10.719 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.000 ($P=0.000$) ซึ่งน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 สะท้อนว่าสถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานของ อัครเดช เดชาขจรสุข (2562) โดยพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน ไม่มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน มีค่า f เท่ากับ 4.584 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ($P=0.001$) ซึ่งน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ อมรรัตน์ บุญญา (2557: บทคัดย่อ) โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน มีค่า f เท่ากับ 2.585 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.037 ($P=0.037$) ซึ่งน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานของ จงรัก เนียมประเสริฐ (2564: บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านสภาพของผู้มารับบริการมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน มีค่า f เท่ากับ 2.585 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.037 ($P=0.037$) ซึ่งน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 สะท้อนให้เห็นว่าสภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ กรฐลี จันทะรัง (2563) โดยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยดังกล่าวอาจเป็นเพราะประชาชนแยกการรับรู้ระหว่างบทบาทด้านการเมืองออกจากการรับบริการของหน่วยงาน โดยแม้ประชาชนจะมีการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับสูง เช่น การไปใช้สิทธิเลือกตั้งหรือการติดตามข่าวสารทางการเมือง แต่การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการอาจพิจารณาจากประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการติดต่อราชการเป็นหลัก เช่น ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกของขั้นตอน และผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับการมีส่วนร่วมทางการเมือง ทั้งนี้การมีส่วนร่วมทางการเมืองไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในระดับท้องถิ่นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานมากกว่าปัจจัยด้านการเมือง ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ สมพิศ สุขแสน (2552: 109) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ นโยบายและการบริหารงานของรัฐบาลหรือผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวมีส่วนช่วยลดการต่อต้านทางการเมือง และส่งเสริมการสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นสำคัญ โดยเฉพาะบทบาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด ขณะเดียวกันปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน เช่น เพศ อายุ สภาพภาพ และระดับการศึกษา ส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมทางการเมืองไม่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจต่อการบริการของประชาชน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนสามารถแยกบทบาทด้านการเมือง

นอกจากการรับบริการสาธารณะ และให้ความสำคัญกับประสบการณ์ตรงจากการติดต่อราชการมากกว่าปัจจัยทางการเมือง องค์ความรู้ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระดับท้องถิ่นควรมุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและระบบการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 พัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเนื่องจากด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นมิติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุง ได้แก่ การจัดให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย การจัดห้องน้ำและที่นั่งรอที่สะอาดและเหมาะสม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกจุดบริการให้ชัดเจน เข้าใจง่ายเพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายตั้งแต่ขั้นตอนการเข้าถึงบริการ

1.2 เพิ่มความคล่องตัวและความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ แม้ด้านขั้นตอนการให้บริการจะอยู่ในระดับมากแล้ว แต่ประชาชนยังต้องการเห็นความรวดเร็วและการลดความยุ่งยากในกระบวนการมากขึ้น จึงควรทบทวนและปรับลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน พัฒนาระบบคิวบริการ หรือการจองคิวล่วงหน้า และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาขยายผลไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นหรือพื้นที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมทางการเมืองในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นในจังหวัดบุรีรัมย์ จะช่วยให้ได้ภาพรวมที่กว้างขึ้นและสามารถเปรียบเทียบเชิงพื้นที่ได้

2.2 ศึกษาการเปลี่ยนแปลงก่อนและหลังการปรับปรุงบริการหากในอนาคตมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกหรือปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ควรมีการวิจัยเพื่อติดตามผลก่อนและหลังการปรับปรุง เพื่อประเมินประสิทธิผลของมาตรการและใช้ยืนยันแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียวมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกยังเป็นมิติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด จึงควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนควบคู่ไปกับการเพิ่มความคล่องตัวในขั้นตอนการให้บริการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้จะช่วยลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง (References)

กรชูลี จันทะรัง. (2563) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- จรงค์ เนียมประเสริฐ. (2564). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดลพร รุ่งปัจฉิม. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดระนอง**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมพิศ สุขแสน. (2552). **การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง อุดรดิตถ์. รายงานการวิจัย**. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**. วารสารอินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ. 14(2): 153-173.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว. (2568). **ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://khaodinnua.go.th/index.php> สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2568
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัครเดช เดชาขจรสุข. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อานนท์ อาภาภิรม. (2528). **รัฐศาสตร์เบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41–51.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. 3rd ed. Harper & Row.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการ
ที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดเชียงใหม่

Factors Affecting the Digital Marketing Success of Entrepreneurs with Certified
Community Product Quality in Chiang Mai Province

กฤตพล ทองดอนพุ่ม¹ เสาวภาคย์ กระจำงยุทธ² อรุณี สุขรัตน์³ จักรกฤษณ์ เข้มทอง⁴ เทชิต แพลกสวานศรี⁵
Krittapol Thongdonpum, Saowapark Krajangyooth, Aruvee Sukrat,
Chakkrit Khemthong, Techit Plaksaguansi

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในปี 2566 รวมทั้งสิ้น 210 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากภาครัฐส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน มากที่สุด รองลงมาคือ รูปแบบการตลาดดิจิทัล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และศักยภาพผู้ประกอบการ ตามลำดับ การวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน เกิดจากการผสมผสานพลังของภาครัฐ รูปแบบการตลาดดิจิทัล กลยุทธ์การตลาด และภาวะผู้นำของผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบ ซึ่งสามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดใหม่ในการพัฒนานโยบายและการปฏิบัติด้านการตลาดดิจิทัลของชุมชนในระดับพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ (Keywords): การตลาดดิจิทัล; วิสาหกิจชุมชน; ผลิตภัณฑ์ชุมชน

Abstract

This research article aims to study factors affecting the digital marketing success of entrepreneurs with certified community product quality in Chiang Mai Province. This research employs a quantitative research methodology. The sample group consists of 210 community enterprise entrepreneurs who received industrial standard certification from the Ministry of Industry in 2023. Use questionnaires as a data collection tool. Data analysis employed multiple regression analysis.

Received: 2025-12-17 Revised: 2026-01-06 Accepted: 2026-01-11

¹ นักวิชาการอิสระ Independent Scholar E-mail : pump859254@gmail.com

² นักวิชาการอิสระ Independent Scholar E-mail : ksaowapark@gmail.com

³ นักวิชาการอิสระ Independent Scholar E-mail : jawan.2521@hotmail.com

⁴ นักวิชาการอิสระ Independent Scholar E-mail : wlh.chakkrit@gmail.com

⁵ นักวิชาการอิสระ Independent Scholar E-mail : techit_p@hotmail.com

The research findings reveal that government support has the greatest impact on the digital marketing success of entrepreneurs with certified community product quality, followed by digital marketing formats, marketing mix factors, and entrepreneurial potential, respectively. This research demonstrates that the digital marketing success of community product entrepreneurs results from the systematic integration of government support, digital marketing formats, marketing strategies, and entrepreneurial leadership. This can be used as a new conceptual framework for sustainable development of policies and practices in community-level digital marketing.

Keywords: digital marketing; community enterprise; community products

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ซึ่งเป็นการหลอมรวมเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับวิถีชีวิตของผู้คน ทำให้เกิดการใช้งานในวงกว้างและเปิดโอกาสสู่ทางธุรกิจใหม่ ๆ ในแทบทุกแขนง (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2560: 7) โดยเฉพาะกระแสธุรกิจที่เข้าสู่ยุคดิจิทัล พร้อมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อทำการตลาดในรูปแบบใหม่ที่ต่างจากเดิม ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวในบริบทของเศรษฐกิจดิจิทัล (วิเลิศ ภูริวัชร, 2562) ส่งผลให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ได้กลายเป็นกลไกหลักในการทำธุรกิจ โดยมีประโยชน์ด้านต้นทุนที่ต่ำ และสามารถนำสินค้าและบริการเข้าถึงผู้คนได้ทุกที่ทุกเวลา ซื้อขายและชำระเงินผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ได้อย่างสะดวกสบาย (โพสต์ทูเดย์, 2562) คนไทยมองการซื้อสินค้าออนไลน์เป็นเรื่องของ วิถีการดำเนินชีวิต (Lifestyle) มากกว่าแค่การซื้อของเหมือนสมัยก่อน (ณรงค์ยศ มหิทธิวาณิชชา, 2562) ส่งผลให้ธุรกิจ E-commerce ได้รับความนิยมและมีแนวโน้มเติบโตขึ้นทุกปี โดยมูลค่าตลาด E-commerce ไทยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง

รัฐบาลได้ใช้นโยบาย "ท้องถิ่นสู่ดิจิทัล (Local to Digital)" ที่ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือลดความเหลื่อมล้ำ โดยเน้นการพัฒนาสินค้าชุมชนตั้งแต่ต้นทางจนถึงการขายออนไลน์ครบวงจร (โพสต์ทูเดย์, 2562) ซึ่งเป็นการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน (Community Enterprise) ที่เป็นกิจการของชุมชน เน้นการรวมตัวกันเพื่อสร้างรายได้และการพึ่งพาตนเอง โดยมีลักษณะการทำงานที่เน้นการแบ่งปันช่วยเหลือกันมากกว่าการแข่งขัน (เสรี พงศ์พิศ, 2552: 9-10) กลยุทธ์การตลาดออนไลน์ เป็นการนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มาเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตกับวิธีการทางการตลาดอย่างลงตัว (ภาวุธ พงษ์วิทยภานุ และสุธน โรจน์อนุสรณ์, 2551: 17) และเป็นการประยุกต์ใช้หลักการแบบดั้งเดิมพร้อมกับปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัล รัฐบาลได้เน้นการพัฒนาสินค้าชุมชนให้เป็นธุรกิจที่ยั่งยืน โดยจัดตั้ง โครงการมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เพื่อส่งเสริมให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ ได้รับการรับรองและเครื่องหมายการรับรอง เพื่อเพิ่มความเชื่อถือของผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศ (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2566: 76) ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566 (เป็นปีที่ข้อมูลมีความครบถ้วนและเป็นทางการล่าสุด ณ ช่วงออกแบบการวิจัย) พบว่าผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับการรับรอง มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ทั่วประเทศมีจำนวน 10,240 ราย โดย จังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการรับรองมากที่สุดถึง 441 ราย (ขณะที่ฐานข้อมูล OTOP ปี 2563 มีผู้ประกอบการ OTOP 87,468 กลุ่ม/ราย)

จากความสำคัญของการตลาดออนไลน์ในการขับเคลื่อนธุรกิจชุมชน ความท้าทายที่ผู้ประกอบการเผชิญ และความพร้อมด้านคุณภาพของสินค้าที่ได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการศึกษาไปปฏิบัติและเป็นข้อคิดเห็นที่ตรงประเด็นในการช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ขยายและดำรงได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objective)

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาจากการนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจชุมชน ศักยภาพผู้ประกอบการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการตลาดดิจิทัล การสนับสนุนจากภาครัฐ และความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัล

1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในปี 2566 จำนวน 441 ราย เนื่องจากเป็นปีที่ข้อมูลมีความครบถ้วนและเป็นทางการล่าสุด ณ ช่วงออกแบบการวิจัย และเป็นปีที่กระทรวงอุตสาหกรรมมีการสรุปและเผยแพร่ข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองอย่างเป็นระบบและครบถ้วนล่าสุด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตร Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น และทำการเทียบสัดส่วนจากจำนวนประชากรของสินค้าและบริการแต่ละประเภททั้งหมด 23 ประเภท แต่ละประเภทใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาในช่วง กันยายน 2567 ถึง กันยายน 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน

ส่วนที่ 2 ศักยภาพผู้ประกอบการ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) ความสามารถในการบริหารจัดการ 2) บทบาทความเป็นผู้นำ 3) การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) รวม 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) ด้านผลิตภัณฑ์/สินค้า 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) รวม 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 รูปแบบการตลาดดิจิทัล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) Online Marketing การทำการตลาดออนไลน์ 2) Mobile Marketing การทำการตลาดผ่านมือถือ 3) Social Media Marketing การทำการตลาดโซเชียลมีเดีย เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) รวม 15 ข้อ

ส่วนที่ 5 การสนับสนุนจากภาครัฐ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) การให้ความรู้เรื่องเทคโนโลยี 2) การเอื้ออำนวยด้านกฎหมายการเงินและตลาดดิจิทัล 3) การสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) รวม 15 ข้อ

ส่วนที่ 6 ความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) อัตราการเติบโตของยอดขาย/กำไร 2) ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากการลงทุน 3) ความยั่งยืนและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) รวม 15 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - Out) กับวิสาหกิจชุมชน จำนวน 30 แห่ง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยหาจากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient; α) ตามวิธีของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด, 2560: 112) พบว่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีค่ามากกว่า 0.70 ทุกมาตรวัด ถือได้ว่ามาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อถือได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดเชียงใหม่

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 ศักยภาพผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการบริหารจัดการ 2) บทบาทความเป็นผู้นำ 3) การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ศักยภาพผู้ประกอบการกับความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน

ตัวแปรอิสระ	β	t-value
ศักยภาพผู้ประกอบการ		
ความสามารถในการบริหารจัดการ	.178***	3.298
บทบาทความเป็นผู้นำ	.383***	7.065

ตัวแปรอิสระ	β	t-value
การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี	.359***	6.386
R ²	.508	
SEE	.278	
F	70.840	
Sig. F	.000	

หมายเหตุ: β คือค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized beta), ***p < .001

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ พบว่า ศักยภาพผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการบริหารจัดการ 2) บทบาทความเป็นผู้นำ 3) การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน และสามารถอธิบายการผันแปรของความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน ได้ร้อยละ 50.8 โดยบทบาทความเป็นผู้นำ ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน มากที่สุด รองลงมาคือ การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี และความสามารถในการบริหารจัดการ ตามลำดับ

สมมติฐาน 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน

ตัวแปรอิสระ	β	t-value
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด		
ด้านผลิตภัณฑ์	.331***	6.539
ด้านราคา	.446***	8.540
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.340***	6.740
ด้านการส่งเสริมการตลาด	.415***	7.414
R ²	.619	
SEE	.245	
F	83.424	
Sig. F	.000	

หมายเหตุ: β คือค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized beta), ***p < .001

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน และสามารถอธิบายการผันแปรของความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน ได้ร้อยละ 61.9 โดยด้านราคา ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้าน

ผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

สมมติฐาน 3 รูปแบบการตลาดดิจิทัล ประกอบด้วย 1) การทำการตลาดออนไลน์ 2) การทำการตลาดผ่านมือถือ 3) การทำการตลาดโซเชียลมีเดีย ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการตลาดดิจิทัลกับความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน

ตัวแปรอิสระ	β	t-value
รูปแบบการตลาดดิจิทัล		
การทำการตลาดออนไลน์	.112*	2.405
การทำการตลาดผ่านมือถือ	.558***	11.411
การทำการตลาดโซเชียลมีเดีย	.309***	6.532
R ²	.614	
SEE	.247	
F	109.108	
Sig. F	.000	

หมายเหตุ: β คือค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized beta), ***p < .001, *p < .05

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพบ ว่า รูปแบบการตลาดดิจิทัล ประกอบด้วย 1) การทำการตลาดออนไลน์ 2) การทำการตลาดผ่านมือถือ 3) การทำการตลาดโซเชียลมีเดีย ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน และสามารถอธิบายการผันแปรของความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน ได้ร้อยละ 61.4 โดยการทำการตลาดผ่านมือถือ ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน มากที่สุด รองลงมาคือ การทำการตลาดโซเชียลมีเดีย และการทำการตลาดออนไลน์ ตามลำดับ

สมมติฐาน 4 การสนับสนุนจากภาครัฐ ประกอบด้วย 1) การให้ความรู้เรื่องเทคโนโลยี 2) การเอื้ออำนวยด้านกฎหมายการเงินและตลาดดิจิทัล 3) การสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสม ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การสนับสนุนจากภาครัฐกับความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน

ตัวแปรอิสระ	β	t-value
การสนับสนุนจากภาครัฐ		
การให้ความรู้เรื่องเทคโนโลยี	.231***	4.109
การเอื้ออำนวยด้านกฎหมายการเงินและตลาดดิจิทัล	.279***	5.469
การสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสม	.437***	7.977
R ²	.565	
SEE	.262	
F	89.284	

ตัวแปรอิสระ	β	t-value
Sig. F	.000	

หมายเหตุ: β คือค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized beta), ***p < .001

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ พบว่า การสนับสนุนจากภาครัฐ ประกอบด้วย 1) การให้ความรู้เรื่องเทคโนโลยี 2) การเอื้ออำนวยด้านกฎหมายการเงินและตลาดดิจิทัล 3) การสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสม ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน และสามารถอธิบายการผันแปรของความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน ได้ร้อยละ 56.5 โดยการสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสม ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน มากที่สุด รองลงมา คือ การเอื้ออำนวยด้านกฎหมายการเงินและตลาดดิจิทัล และการให้ความรู้เรื่องเทคโนโลยี ตามลำดับ

สมมติฐาน 5 ภาพรวมของศักยภาพผู้ประกอบการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการตลาดดิจิทัล การสนับสนุนจากภาครัฐ ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน

ตัวแปรอิสระ	β	t-value
ภาพรวม		
ศักยภาพผู้ประกอบการ	.145*	1.978
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	.201**	2.723
รูปแบบการตลาดดิจิทัล	.286***	4.294
การสนับสนุนจากภาครัฐ	.300***	4.386
R ²	.668	
SEE	.229	
F	102.953	
Sig. F	.000	

หมายเหตุ: β คือค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized beta), ***p < .001, **p < .01, *p < .05

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ พบว่า ภาพรวมของศักยภาพผู้ประกอบการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการตลาดดิจิทัล การสนับสนุนจากภาครัฐ ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน และสามารถอธิบายการผันแปรของความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน ได้ร้อยละ 66.8 โดยการสนับสนุนจากภาครัฐ ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน มากที่สุด รองลงมาคือ รูปแบบการตลาดดิจิทัล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และศักยภาพผู้ประกอบการ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. ศักยภาพของผู้ประกอบการ ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพราะว่า ความสามารถในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม ทำให้สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดดิจิทัลที่มีการแข่งขันสูง ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎี Dynamic Capabilities (ความสามารถในการปรับตัวอย่างคล่องแคล่ว) ของ Teece, Pisano, & Shuen (1997) ซึ่งว่าองค์กรจำเป็นต้องปรับโครงสร้างและพลังงานภายในอย่างต่อเนื่องเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่รวดเร็ว เช่น ตลาดดิจิทัล ซึ่งตรงกับการที่ผู้ประกอบการที่มีความสามารถในการบริหารจัดการจะสามารถจัดสรรทรัพยากร ตัดสินใจ และดำเนินนโยบายต่าง ๆ อย่างเหมาะสมเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในโลกออนไลน์ สอดคล้องกับทฤษฎีการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Orientation: EO) ซึ่งรวมถึงองค์ประกอบสำคัญคือ นวัตกรรม (Innovativeness) ความริเริ่ม (Proactiveness) และการรับความเสี่ยง (Risk-taking) ได้รับการพิสูจน์ว่ามีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของ SME โดยเฉพาะเมื่อมีตัวแปรกลาง เช่น ความสามารถด้านการตลาดหรือการใช้สื่อสังคมเป็นสื่อกลาง (Susanto et al., 2023) ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Afriyie, Du, & Ibn Musah (2019) ซึ่งว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) มีบทบาทสำคัญที่ช่วยเพิ่มความสามารถทางนวัตกรรม (Innovation Capability) และช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพทางการตลาด ผลการเปลี่ยนแปลงของผู้นำในลักษณะเชิงนวัตกรรมสร้างโอกาสที่องค์กรจะมีความคิดสร้างสรรค์และเชิงรุกได้มากขึ้น ในบริบทของผลิตภัณฑ์ชุมชนในเชียงใหม่ ผู้นำที่เป็นแรงขับเคลื่อนนวัตกรรมจึงมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ดิจิทัล สร้างแรงจูงใจให้กับทีม เพื่อให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่และปรับตัวตามความต้องการตลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Van Hoang (2025) และ Held, Heubeck, & Meck (2025) ที่ชี้ว่า การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี เมื่อผู้ประกอบการมีศักยภาพในการบริหารจัดการและผู้นำที่พร้อมผลักดัน จะช่วยเสริมความสามารถในการปรับตัวในตลาดดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากการที่ผู้ประกอบการสามารถพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ได้อย่างครบถ้วน ตั้งแต่การสร้างคุณค่าในผลิตภัณฑ์ การตั้งราคาที่เหมาะสม การเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายที่เข้าถึงลูกค้าได้ง่าย และการใช้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนทำให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพิ่มโอกาสในการขยายตลาด และรักษาความยั่งยืนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในระยะยาว ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ McCarthy (1960) ซึ่งเป็นผู้พัฒนาโมเดล 4Ps การตลาดที่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องพิจารณาความสอดคล้องกันของปัจจัยทั้งสี่ด้านกับความต้องการของผู้บริโภคและสภาพการแข่งขัน ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งได้รับรองคุณภาพจำเป็นต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีเอกลักษณ์ สะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่น และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้บริโภคสมัยใหม่ที่ต้องการสินค้าที่มีคุณภาพสูง มีมาตรฐานรับรอง และแตกต่างจากสินค้าทั่วไป สอดคล้องกับแนวคิด Integrated Marketing Communications (IMC) ของ Kotler & Keller (2016) ซึ่งเน้นการบูรณาการการสื่อสารผ่านหลายช่องทาง เช่น สื่อสังคมออนไลน์ โฆษณาแบบเจาะกลุ่ม การสร้างคอนเทนต์ และการใช้เครื่องมือดิจิทัล เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ชัดเจนและตรงกับความต้องการของลูกค้า เมื่อผู้ประกอบการสามารถใช้กลยุทธ์การสื่อสารแบบ

บูรณาการได้อย่างเหมาะสม จะทำให้แบรนด์เป็นที่จดจำในตลาดและสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการเติบโตของยอดขายและความยั่งยืนของธุรกิจ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Harris & Rae (2009) ได้ศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการตลาดของธุรกิจขนาดเล็ก พบว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ช่วยสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและเพิ่มการรับรู้แบรนด์ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจขนาดเล็กได้อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kotler & Keller (2016) ชี้ว่าในสภาพแวดล้อมดิจิทัล การสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation) เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างมูลค่าเพิ่มและทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อแบรนด์ ซึ่งสะท้อนถึงผลการวิจัยที่ชี้ว่าด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลโดยตรงต่อยอดขายและการเติบโตอย่างยั่งยืน

3. รูปแบบการตลาดดิจิทัล ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ เพราะพฤติกรรมผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงของตลาดในยุคดิจิทัล การนำรูปแบบการตลาดดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในหลากหลายมิติของการสื่อสารและการขายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนสามารถสร้างความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลได้อย่างชัดเจน ทั้งในด้านยอดขาย ผลตอบแทน และความยั่งยืนของผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Chaffey (2019) เรื่อง Digital Marketing Strategy อธิบายว่าการตลาดดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการสร้างการรับรู้แบรนด์ การเข้าถึงลูกค้า และการสร้างยอดขาย ผ่านเครื่องมือหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย และแพลตฟอร์มมือถือ ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดนี้ เนื่องจากผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนที่นำรูปแบบการตลาดดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ สามารถเข้าถึงลูกค้าได้กว้างขึ้น สื่อสารกับผู้บริโภคได้แบบเรียลไทม์ และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่ออัตราการเติบโตของยอดขาย ผลตอบแทนจากการลงทุน และความยั่งยืนของผลิตภัณฑ์ ผลการวิจัย สอดคล้องกับ Chandratreya (2024) ได้ศึกษากลยุทธ์การจัดการผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรมสำหรับ SMEs ที่มุ่งเน้นความยั่งยืน พบว่า การใช้กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลช่วยให้ SMEs สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และสร้างความยั่งยืนในระยะยาว โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Othman et al. (2022) ได้ศึกษาความท้าทายของการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมุ่งเน้นที่ผู้ค้ารายย่อยของผลิตภัณฑ์เกษตรในมาเลเซีย พบว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้ผู้ค้ารายย่อยสามารถเข้าถึงลูกค้าได้กว้างขึ้น และเพิ่มยอดขายได้อย่างมีนัยสำคัญ

4. การสนับสนุนจากภาครัฐ ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับการรับรองคุณภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ เนื่องจาก การที่ภาครัฐเข้ามาสนับสนุนด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ช่วยลดช่องว่างทางทักษะและเพิ่มความสามารถในการใช้เครื่องมือการตลาดออนไลน์ได้อย่างเหมาะสม การเอื้ออำนวยด้านกฎหมาย การเงิน และตลาดดิจิทัลจากภาครัฐยังช่วยลดอุปสรรคเชิงโครงสร้างที่ผู้ประกอบการชุมชนไม่สามารถจัดการได้ด้วยตนเอง ขณะเดียวกัน การสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสม ทั้งด้านคุณภาพ มาตรฐาน และการออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดดิจิทัล มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและภาพลักษณ์ที่ดีจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในโลกออนไลน์

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs Development Theory) ที่เน้นบทบาทของภาครัฐในการเป็นกลไกสนับสนุนและลดข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง

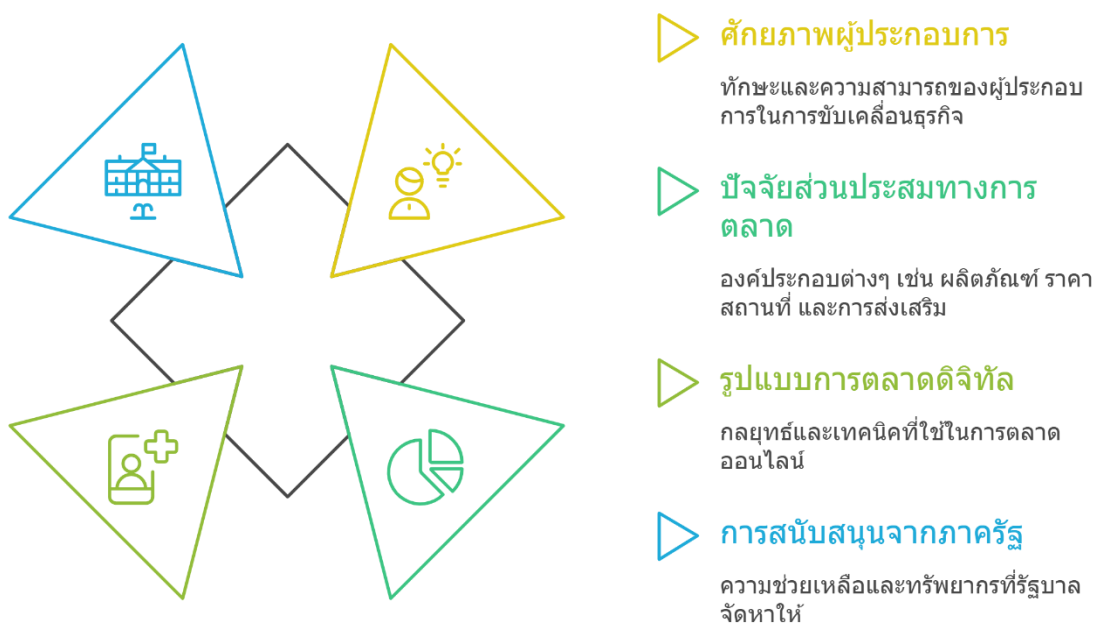
ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย โดยเฉพาะในบริบทของเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องอาศัยทั้งความรู้ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เอื้อต่อการดำเนินงาน (OECD, 2017) การเอื้ออำนวยด้านกฎหมาย การเงิน และตลาดดิจิทัลจากภาครัฐจึงช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ เพิ่มความมั่นใจในการลงทุน และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสามารถขยายกิจกรรมทางการตลาดดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในมิติของการให้ความรู้และการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งระบุว่า การรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีไปใช้จริง เมื่อภาครัฐเข้ามาสนับสนุนการให้ความรู้และพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแก่ผู้ประกอบการ ย่อมช่วยเพิ่มการรับรู้ถึงประโยชน์ของการตลาดดิจิทัลและลดความซับซ้อนในการใช้งาน ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความพร้อมและตัดสินใจใช้เครื่องมือการตลาดดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง จนนำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ สอดคล้องกับงานของ Kraus et al. (2019) พบว่า การสนับสนุนด้านองค์ความรู้และโครงสร้างดิจิทัลจากภาครัฐส่งผลเชิงบวกต่อการนำกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลไปใช้ และส่งผลโดยตรงต่อการเติบโตของยอดขายและความสามารถในการแข่งขัน งานวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า SMEs ที่ได้รับการสนับสนุนด้านทักษะดิจิทัลสามารถใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อเข้าถึงตลาดใหม่และเพิ่มประสิทธิภาพทางการตลาดได้ดีกว่า ในมิติของการเอื้ออำนวยด้านกฎหมาย การเงิน และตลาดดิจิทัล สอดคล้องกับงานของ Autio & Rannikko (2016) พบว่า การลดอุปสรรคด้านกฎระเบียบและการสนับสนุนทางการเงินจากภาครัฐช่วยเพิ่มความสามารถในการลงทุนและขยายตลาดของผู้ประกอบการได้อย่างมีนัยสำคัญ การสนับสนุนเชิงโครงสร้างดังกล่าวช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจและเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุน สำหรับการสนับสนุนด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ สะท้อนให้เห็นว่าความสำเร็จดังกล่าวมิได้เกิดจากการใช้เครื่องมือดิจิทัลเพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นผลลัพธ์ของการบูรณาการศักยภาพภายในของผู้ประกอบการ กลไกทางการตลาด และระบบสนับสนุนจากภายนอกอย่างเป็นระบบและสมดุล งานวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ สามารถตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และเปิดรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี จะเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ให้องค์กรชุมชนสามารถปรับตัวสู่ตลาดดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเป็นผู้นำดังกล่าวยังช่วยเชื่อมโยงความสามารถด้านการบริหารจัดการและการใช้นวัตกรรมให้เกิดผลลัพธ์ทางการตลาดอย่างเป็นรูปธรรม การตลาดดิจิทัลของผลิตภัณฑ์ชุมชนมิได้เน้นที่ตัวผลิตภัณฑ์เพียงอย่างเดียว แต่ “ราคา” กลายเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่ทรงอิทธิพลในโลกดิจิทัล ความโปร่งใสของราคา ความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และความยืดหยุ่นในการกำหนดราคาออนไลน์ เป็นปัจจัยที่สร้างความเชื่อมั่นและกระตุ้นการตัดสินใจของผู้บริโภคได้มากกว่าการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงกายภาพเพียงอย่างเดียว

รูปแบบการตลาดดิจิทัลที่เหมาะสมกับบริบทของผู้ประกอบการชุมชน คือ การใช้การตลาดผ่านมือถือเป็นศูนย์กลาง สะท้อนพฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าถึงข้อมูลและตัดสินใจซื้อผ่านสมาร์ทโฟนเป็นหลัก การออกแบบเนื้อหา การสื่อสาร และช่องทางการขายที่สอดคล้องกับอุปกรณ์มือถือ จึงเป็นองค์ความรู้เชิงปฏิบัติที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที และงานวิจัยได้ยกระดับความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของภาครัฐ จากผู้สนับสนุนเชิงนโยบาย สู่ผู้ร่วมสร้างความสำเร็จ โดยเฉพาะการสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับตลาดดิจิทัล ซึ่ง

ช่วยลดข้อจำกัดของผู้ประกอบการชุมชนทั้งด้านความรู้ เงินทุน และมาตรฐานตลาด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 รูปแบบความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน

สรุป องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน เกิดจากการผสมผสานพลังของภาครัฐ รูปแบบการตลาดดิจิทัล กลยุทธ์การตลาด และภาวะผู้นำของผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบ ซึ่งสามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดใหม่ในการพัฒนานโยบายและการปฏิบัติด้านการตลาดดิจิทัลของชุมชนในระดับพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestion)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด และสถาบันการศึกษา ควรกำหนดนโยบายพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัล การวิเคราะห์ตลาดออนไลน์ และการบริหารธุรกิจดิจิทัล ผ่านหลักสูตรระยะยาวที่ต่อเนื่องและสอดคล้องกับบริบทของผู้ประกอบการชุมชน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้จริงและสร้างการเติบโตของยอดขายและกำไรได้อย่างยั่งยืน

1.2 ภาครัฐควรกำหนดนโยบายสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนให้ตอบโจทย์ตลาดดิจิทัลมากขึ้น โดยหน่วยงานด้านการค้าและอุตสาหกรรมควรสนับสนุนงบประมาณและผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ การตั้งราคา การสร้างแบรนด์ และการสื่อสารการตลาดออนไลน์อย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาดออนไลน์

1.3 ภาครัฐควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างหลากหลายและเหมาะสมกับศักยภาพของผู้ประกอบการ โดยสนับสนุนให้เกิดโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและแพลตฟอร์มกลางสำหรับผลิตภัณฑ์ชุมชนระดับจังหวัดหรือระดับภูมิภาค เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงตลาดได้กว้างขึ้น ลดต้นทุนด้านการตลาด และเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนในระยะยาว

1.4 ภาครัฐควรมีนโยบายบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานด้านเศรษฐกิจ ดิจิทัล และการพัฒนาชุมชน เพื่อสร้างระบบสนับสนุนแบบครบวงจร ทั้งด้านกฎหมาย การเงิน และการตลาดดิจิทัล ซึ่งจะช่วยลดข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน และส่งเสริมให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษา “ความยั่งยืนของความสำเร็จทางการตลาดดิจิทัลในระยะยาว” โดยมุ่งวิเคราะห์ว่าการผสมผสานระหว่างการพัฒนาจากภาครัฐ กลยุทธ์การตลาดดิจิทัล และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ สามารถนำไปสู่การเติบโตอย่างต่อเนื่องและการพัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ชุมชนได้อย่างไร การศึกษาต่อยอดในประเด็นนี้จะช่วยให้เข้าใจแนวทางการรักษาความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเชิงนโยบายและเชิงกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาธุรกิจชุมชนอย่างยั่งยืนในอนาคต

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2560). **อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช.
- ณรงค์ยศ มหิทธิวาณิชชา. (2562). **สถิติและพฤติกรรมการใช้ social media ทั่วโลก Q1 ปี 2020**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.twfdigital.com/blog/2019/08/global-social-media-usage-stats-q3-2019/>. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2568.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- โพสต์ทูเดย์. (2562). **โอกาสผู้ประกอบการไทยในตลาด อี-คอมเมิร์ซ 2020**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.posttoday.com/economy/news/603740>. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2568.
- ภาวธ พงษ์วิทยภาณุ และสุชน ไรจน์อนุสรณ์. (2551). **E-Marketing เจาะเทคนิคการตลาดออนไลน์**. กรุงเทพฯ: พงษ์รินทร์การพิมพ์.
- วิเลศ ภูริวัชร. (2562). **การตลาดออนไลน์ปี 2562**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.chula.ac.th/cuinside/15785/>. สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2568.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2566). **จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับรองมาตรฐานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดเชียงใหม่**. กรุงเทพฯ: สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.
- เสรี พงศ์พิศ. (2552). **คู่มือทำวิสาหกิจชุมชน**. กรุงเทพฯ: พลังปัญญา.
- Afriyie, S., Du, J. & Ibn Musah, A. A. (2019). Innovation and marketing performance of SME in an emerging economy: The moderating effect of transformational leadership. **Journal of Global Entrepreneurship Research**. 9: 40.
- Autio, E., & Rannikko, H. (2016). Retaining winners: Can policy boost high-growth entrepreneurship? **Research Policy**. 45(1): 42–55.
- Chaffey, D. (2019). **Digital marketing: Strategy, implementation and practice** (7th ed.). Pearson Education.

- Chandratreya, A. (2024). Innovative product management strategies for sustainable SMEs. In **Technopreneurship in Small Businesses for Sustainability** (pp. 118-148). Springer.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly**. 13(3): 319-340.
- Harris, L., & Rae, A. (2009). Social networks: The future of marketing for small business. **Journal of Business Strategy**. 30(5): 24-31.
- Held, P., Heubeck, T. & Meckl, R. (2025). Boosting SMEs' digital transformation: The role of dynamic capabilities in cultivating digital leadership and digital culture. **Review of Managerial Science**. 12: 1-29.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). **Marketing management**. 15th eds. Pearson Education.
- Kraus, S., Palmer, C., Kailer, N., Kallinger, F. L., & Spitzer, J. (2019). Digital entrepreneurship: A research agenda on new business models for the digital age. **International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research**. 25(2): 353-375.
- McCarthy, E. J. (1960). **Basic marketing: A managerial approach**. Richard D. Irwin.
- OECD (2017). Enhancing the contributions of SMES in a global and digitalised economy. In **Meeting of the OECD Council at Ministerial Level** (pp. 1-24). Paris: OECD Publishing.
- Othman, Z., Abu, N. H., Shafie, S., Kamarul Zaman, N. B., Alias, E. F., & Wan Yahaya, W. A. J. (2022). Challenges of social media marketing in digital technology: A case of small traders of agricultural products in Malaysia. **Journal of Advanced Research in Applied Sciences and Engineering Technology**. 28(3): 312-319.
- Susanto, P., Hoque, M. E., Shah, N. U., Candra, A. H., Hashim, N. M. H. N., & Abdullah, N. L. (2023). Entrepreneurial orientation and performance of SMEs: the roles of marketing capabilities and social media usage. **Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies**. 15(2): 379-403.
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. **Strategic Management Journal**. 18(7): 509-533.
- Van Hoang, D., Thi Hien, N., Van Thang, H., Nguyen Truc Phuong, P., & Thi-Thuy Duong, T. (2025). Digital capabilities and sustainable competitive advantages: The case of emerging market manufacturing SMEs. **SAGE Open**. 15(2): 1-25.
- Yamane, T. (1973) **Statistics: An introductory analysis** (3rd ed.) New York: Harper and Row.



อิทธิพลของกลยุทธ์การตลาด 4C's ที่มีต่อความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค:
กรณีศึกษาอุตสาหกรรมแมงกะพรุนหัวกระสุนในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

Influence of the 4C's Marketing Strategy on Consumer Satisfaction and
Repurchase Intention: A Case Study of the Bullet Jellyfish Industry in Mueang
District, Songkhla Province

ประสิทธิ์ รุ่งเรือง¹ ปทุมพร ชโนวรรณ² สุพินดา โจนส์³ สอานเนตร ทินนาม⁴ กิตตินันท์ เกือกทอง^{5*}

Prasit Rungruang, Patumporn Chanowan, Supinda Jones,
Sa-angneit Tinnam, Kittinan Kueakthong

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นกลยุทธ์การตลาด 4C's 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคแมงกะพรุนหัวกระสุน 3) เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาด 4C's ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำ และ 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคแมงกะพรุนหัวกระสุน

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยซื้อแมงกะพรุนหัวกระสุนมารับประทานและอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1) พบว่า กลยุทธ์การตลาด 4C's โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจโดยรวม และการกลับมาซื้อซ้ำโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3) กลยุทธ์การตลาด 4C's ด้านความต้องการของลูกค้า ด้านต้นทุนของผู้บริโภค และด้านการสื่อสารทางการตลาดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคแมงกะพรุนหัวกระสุน 4) กลยุทธ์การตลาด 4C's ด้านความต้องการของลูกค้า ด้านต้นทุนของผู้บริโภค และด้านความสะดวกในการซื้อ และความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคแมงกะพรุนหัวกระสุน ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูปสามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบผลิตภัณฑ์ กำหนดต้นทุน เพิ่มช่องทางการตลาด และ

Received: 2025-12-16 Revised: 2026-01-02 Accepted: 2026-01-04

¹ อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา Lecturer, Faculty of Management Sciences, Songkhla Rajabhat University. E-mail: prasit.ru@skru.ac.th

² อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา Lecturer, Faculty of Management Sciences, Songkhla Rajabhat University. E-mail: patumporn.ch@skru.ac.th

³ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย Lecturer, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Srivijaya. E-mail: supinda.j@rmutsv.ac.th

⁴ อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช Lecturer, Faculty of Management Sciences, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. E-mail: Yuiyo999@gmail.com

⁵ ผู้จัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูปัตตานี จำกัด Manager of Pattani Teachers Savings and Credit Cooperative, Limited. E-mail: Corresponding author. jmz.kak@gmail.com

การสื่อสารทางการตลาดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมลูกค้าเป้าหมายซึ่งจะช่วยสร้างโอกาสในการทำกำไรอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ (Keywords): กลยุทธ์การตลาด 4C's; ความพึงพอใจ; การกลับมาซื้อซ้ำ

Abstract

This study examined the influence of the 4C's marketing strategy on consumer satisfaction and repeat purchase behavior regarding bullet jellyfish in Mueang district, Songkhla province. The objectives of the research were: (1) to investigate consumers' opinions toward the 4C's marketing strategy; (2) to study the level of consumer satisfaction and repeat purchase of bullet jellyfish; (3) to study the 4C's marketing strategies influencing consumer satisfaction and repeat purchase; and (4) to investigate the influence of consumer satisfaction on repeat purchases of bullet jellyfish. This research employed a quantitative approach. Data were collected using an online questionnaire administered to 400 consumers previously purchasing the bullet jellyfish and residing in Songkhla province. The statistical techniques used for data analysis included frequency, percentage, mean, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis.

The findings revealed that: (1) overall consumer opinions toward the 4C's marketing strategy were at a high level; (2) overall consumer satisfaction and repeat purchase intention were also at a high level; (3) components of the 4C's marketing strategy namely customer needs, consumer cost, and marketing communication had a positive and significant influence on consumer satisfaction; and (4) customer needs, consumer cost, ease of purchase, and consumer satisfaction had a positive and significant influence on repeat purchase behavior. The results suggested that entrepreneurs in the seafood processing industry could apply these findings as guidelines for product development, cost determination, expansion of marketing channels, and effective marketing communication aligning with target consumer behavior. Such strategic alignment would enhance customer satisfaction, encourage repeat purchases, and contribute to long-term and sustainable profitability.

Keywords: marketing strategy 4C's; consumer satisfaction; repeat purchases

บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูปมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของไทย และเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้ง เทคโนโลยี ตลาดเกิดใหม่ กฎหมาย และการเมือง เป็นต้น ทำให้ต้องเตรียมความพร้อมในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของผู้ประกอบการ (สุมาลี รามัญญ์, ธีรพันธ์ บัญญอยู่, 2562: 147) อาหารทะเลแปรรูปถูกจัดว่าเป็นอาหารที่เน่าเสียได้ง่ายจำเป็นต้องหาวิธีการรักษาความสดเพื่อยืดระยะเวลาให้สามารถเก็บรักษาได้นานขึ้นด้วยการแช่แข็ง การศึกษาในอดีตเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาด 4C's ในผลิตภัณฑ์อาหารทั่วไป แต่ยังขาดการศึกษา

เฉพาะเจาะจงในผลิตภัณฑ์อาหารทะเลแปรรูปโดยเฉพาะแมงกะพรุนหัวกระสุน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะทั้งด้านวัฒนธรรมการบริโภค ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างจากอาหารทะเลทั่วไป โดยเฉพาะแมงกะพรุนหัวกระสุนถือเป็นสินค้านำเข้าจากต่างประเทศพบมากในน่านน้ำมหาสมุทรแอตแลนติก และแปซิฟิกฝั่งตะวันตก รวมถึงทะเลจีนตะวันออก เป็นแมงกะพรุนสายพันธุ์ที่สามารถบริโภคได้ โดยผ่านกระบวนการแปรรูปเพื่อบริโภค เช่น การล้างสารพิษ ตากแห้ง และแช่เกลือ ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศญี่ปุ่น จีน และเกาหลีใต้ แมงกะพรุนชนิดนี้เป็นสัตว์น้ำเศรษฐกิจที่ถูกส่งออกไปเอเชีย โดยเฉพาะญี่ปุ่น จีน และไทย อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพสินค้า ความสะอาด ความปลอดภัย และความคุ้มค่าของสินค้า ทำให้ผู้ประกอบการในธุรกิจอาหารทะเลแปรรูปต้องเผชิญกับความท้าทายในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าเดิมให้เกิดการซื้อซ้ำ โดยเฉพาะแมงกะพรุนหัวกระสุนซึ่งเป็นสินค้าอาหารทะเลแปรรูปที่มีลักษณะเฉพาะและต้องอาศัยความเชื่อมั่นของผู้บริโภคเป็นสำคัญ กลยุทธ์การตลาดแบบดั้งเดิมที่มุ่งเน้นตัวสินค้าเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจและความภักดีของผู้บริโภค แนวคิดกลยุทธ์การตลาด 4C's ซึ่งให้ความสำคัญกับ ความต้องการของลูกค้า ต้นทุนของผู้บริโภค ความสะดวกในการซื้อ และการสื่อสารทางการตลาด เข้ามามีบทบาทในการอธิบายและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคได้อย่างลึกซึ้งและนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ (อุษณีย์ เสวกวีศรี, 2566: 268) และการกลับมาซื้อซ้ำอย่างยั่งยืนต่อไป (ชัยวิชัย ม่วงหมี และณศณิ มีแก้วกฤษร, 2567: 1828)

กลยุทธ์การตลาด 4C's หรือส่วนประสมทางการตลาด 4C's เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่พัฒนาจากส่วนประสมทางการตลาดแบบดั้งเดิม (4P's) ที่มุ่งเน้นมุมมองของลูกค้าหรือผู้บริโภคมกกว่ามุมมองของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ด้านความต้องการของลูกค้า (Customer Needs), ด้านต้นทุนของผู้บริโภค (Cost), ด้านความสะดวกในการซื้อ (Convenience) และด้านการสื่อสารทางการตลาด (Communication) ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค (ณฐวัฒน์ คณารักษ์สมบัติ, 2560: 287) แนวคิดกลยุทธ์การตลาด 4C's ถูกออกแบบมาเพื่อนำไปสู่การหาทางแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภค สอดคล้องกับ ลักษณะิ พันธุ์ธนโสภณ (2558: 7) กล่าวว่า ผู้ประกอบการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องหากไม่คำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์นั้นก็ไม่สามารถจำหน่ายได้ นอกจากนี้ การกำหนดราคาสินค้าเพื่อให้ผู้ประกอบการอยู่รอดจำเป็นต้องตั้งราคาขายคำนึงถึงต้นทุนของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายที่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายได้ สอดคล้องกับ ณฐมน กัสปะ และฐิตารีย์ ศิริมงคล (2564: 104) กล่าวว่า ผู้ประกอบการจำเป็นต้องคำนึงถึงต้นทุนของผู้บริโภคมกกว่าต้นทุนของธุรกิจ เนื่องจาก ผู้บริโภคจะคำนึงถึงเป็นสิ่งที่ต้องจ่าย ความคุ้มค่ากับสินค้าที่ได้รับ เมื่อผู้บริโภครู้สึกได้ว่าสินค้านั้นไม่คุ้มค่าอาจเลือกซื้อสินค้าที่เหมาะสมกับผู้ขายรายอื่น อีกทั้ง ความสะดวกในการซื้อนั้นเป็นการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนการซื้อสินค้าและชำระเงินไม่ซับซ้อนซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าพึงพอใจและตัดสินใจซื้อง่ายขึ้น การเพิ่มความสะดวกในการซื้อนั้นจะช่วยให้ผู้บริโภคเข้าถึงสินค้าได้สะดวกและรวดเร็วอันจะช่วยสร้างความพึงพอใจและจงรักภักดีได้ (ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ และดารารัตน์ มีสา, 2566: 8) การสื่อสารทางการตลาด ถือเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากผู้ประกอบการไปยังผู้บริโภคเพื่อให้เกิดการรับรู้ สร้างภาพลักษณ์ กระตุ้นยอดขาย ตลอดจนสร้างความภักดีก่อให้เกิดการกลับมาซื้อซ้ำ การติดต่อสื่อสารทางการตลาดนั้นช่วยให้การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการได้ง่ายขึ้นซึ่งจะช่วยให้ผู้รับสารทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ถูกต้องยิ่งขึ้น (พรณวดี กิตติอุดมรัตน์, 2566: 17) อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงคุณค่าและความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลัง

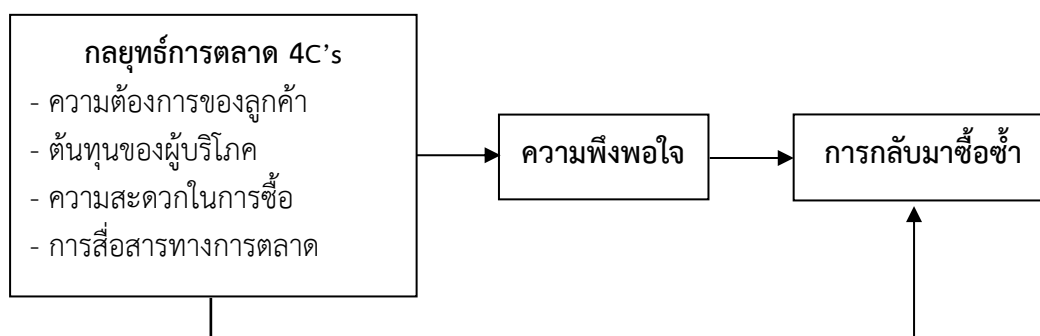
การบริโภคสินค้าไปแล้วจะทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจกลับมาซื้อซ้ำในอนาคตซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของผู้ประกอบการในการสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจ

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การตลาด 4C's ที่มีต่อความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมแมงกะพรุนหัวกระสุนในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาจะช่วยขยายองค์ความรู้ทางการตลาดในกลุ่มผู้บริโภคอาหารทะเลแปรรูปซึ่งสะท้อนบทบาทกลยุทธ์การตลาด 4C's ต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคในบริบทพื้นที่จังหวัดสงขลา ดังนั้น ผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยไปปรับกลยุทธ์การตลาด พัฒนาผลิตภัณฑ์ และกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นและความภักดีต่อสินค้าในระยะยาวเพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดในธุรกิจอาหารทะเลแปรรูปได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อกลยุทธ์การตลาด 4C's
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคแมงกะพรุนหัวกระสุน
3. เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาด 4C's ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคแมงกะพรุนหัวกระสุน
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคแมงกะพรุนหัวกระสุน

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้คำนึงถึงหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยผู้คณะวิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ สามารถยุติการตอบแบบสอบถามได้ตลอดเวลา ข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับและนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยไม่มีการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอและเหมาะสมในการสร้างกรอบแนวคิดและออกแบบสอบถามโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตด้านการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์เนื้อหาอิทธิพลของกลยุทธ์การตลาด 4C's ที่มีต่อความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมแมงกะพรุนหัวกระสุนในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากบทความวิชาการและบทความวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสังเคราะห์แนวคิดกลยุทธ์การตลาด 4C's ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านความต้องการของลูกค้า 2) ด้านต้นทุนของผู้บริโภค 3) ด้านความสะดวกในการซื้อ และ 4) ด้านการสื่อสารทางการตลาด ตลอดจนความพึงพอใจ และการกลับมาซื้อซ้ำ

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อแมงกะพรุนหัวกระสุนมารับประทานและอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อแมงกะพรุนหัวกระสุนมารับประทานและอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนกลุ่มประชากรแน่ชัด โดยใช้สูตรของ Cochran, W.G. (1977: 3) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บจำนวน 385 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบเจาะจง โดยมีคำถามคัดกรอง คือ ท่านเคยซื้อแมงกะพรุนหัวกระสุนมารับประทานและอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาหรือไม่

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้กำหนดพื้นที่ศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยเลือกเก็บข้อมูลจากประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองสงขลา

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน ระหว่างเดือนตุลาคม 2568-พฤศจิกายน 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญด้านวิจัยและการตลาด จำนวน 3 ท่าน พิจารณาคัดชั้นความสอดคล้องของคำถามอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาด 4C's ประกอบด้วย ด้านความต้องการของลูกค้า ด้านต้นทุนของผู้บริโภค ด้านความสะดวกในการซื้อ และด้านการสื่อสารทางการตลาด ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำ แบบสอบถามส่วนที่ 2-3 ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งกำหนดค่าระดับความคิดเห็นเป็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ การทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) กับผู้บริโภคที่เคยซื้อแมงกะพรุนหัวกระสุนมารับประทานที่อาศัยอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ผลการทดสอบ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรมีความอยู่ระหว่าง 0.926-0.979 ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือมีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับได้ (Hair, J.F., et. al., 2018: 163) สำหรับผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.551-0.893 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดไว้ที่ค่า 0.40 แสดงให้เห็นว่า ข้อคำถามแต่ละข้อสามารถอธิบายตัวแปรแฝงที่ต้องการวัดได้อย่างเหมาะสม และมีความสอดคล้องกับแนวคิดเชิงทฤษฎีของการวิจัย ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและความน่าเชื่อถือของตัวแปร

ตัวแปร	ข้อคำถาม	Factor Loading	Alpha Coefficient
ความต้องการของลูกค้า	4	0.555-0.872	0.940
ต้นทุนของผู้บริโภค	4	0.603-0.893	0.941
ความสะดวกในการซื้อ	4	0.640-0.815	0.962
การสื่อสารทางการตลาด	4	0.551-0.817	0.945
ความพึงพอใจ	3	0.790-0.857	0.926
การกลับมาซื้อซ้ำ	4	0.837-0.860	0.979

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากแบบสอบถามของประชากรกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาจัดเก็บรวบรวมเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการรวบรวมจากบทความวิชาการ และบทความวิจัยที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูล Thai Journals Online และฐานข้อมูลอื่น เพื่อนำมาใช้ในการจัดทำบทความวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยเขียนตัวแบบสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ ดังนี้

$$CSA = \beta_0 + \beta_1 CUS + \beta_2 COS + \beta_3 CON + \beta_4 COM + \varepsilon \quad \text{สมการที่ 1}$$

$$RPU = \beta_5 + \beta_6 CUS + \beta_7 COS + \beta_8 CON + \beta_9 COM + \beta_{10} CSA + \varepsilon \quad \text{สมการที่ 2}$$

กำหนดให้ β = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

ε = ค่าความคลาดเคลื่อน

CUS = ความต้องการของลูกค้า (Customer)

COS = ต้นทุนของผู้บริโภค (Cost)

CON = ความสะดวกในการซื้อ (Convenience)

COM = การสื่อสารทางการตลาด (Communication)

CSA = ความพึงพอใจ (Consumer Satisfaction)

RPU = การกลับมาซื้อซ้ำ (Repeat Purchases)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของกลยุทธ์การตลาด 4C's ที่มีต่อความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมแมงกะพรุนหัวกระสุนในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	39	9.80
หญิง	354	88.50
ไม่ประสงค์ตอบ	7	1.80
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	86	21.50
อายุ 21-30 ปี	299	74.80
อายุ 31-40 ปี	12	3.00
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3	0.80
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	11.30
ปริญญาตรี	325	81.30
สูงกว่าปริญญาตรี	30	7.50
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
รับจ้าง	1	0.30
ค้าขาย	15	3.80
พนักงานบริษัท	37	9.30
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	6.00
นักศึกษา	323	80.80
รวม	400	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	313	78.25
15,001-30,000 บาท	72	18.00
30,001-45,000 บาท	15	3.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 354 คน (คิดเป็นร้อยละ 88.50) อายุ 21-30 ปี จำนวน 299 คน (คิดเป็นร้อยละ 74.80) ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 325 คน (คิดเป็นร้อยละ 81.30) อาชีพนักศึกษา จำนวน 323 คน (คิดเป็นร้อยละ 80.80) และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 313 คน (คิดเป็นร้อยละ 78.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลยุทธ์การตลาด 4C's ความพึงพอใจ และการกลับมาซื้อซ้ำ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
กลยุทธ์การตลาด 4C's			
ความต้องการของลูกค้า	3.92	0.86	มาก
ต้นทุนของผู้บริโภค	3.74	0.79	มาก
ความสะดวกในการซื้อ	4.05	0.84	มาก
การสื่อสารทางการตลาด	4.15	0.79	มาก
โดยรวม	3.97	0.82	มาก
ความพึงพอใจ			
ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้า	3.94	0.86	มาก
ความพึงพอใจด้านราคาและความคุ้มค่า	3.87	0.89	มาก
ความพึงพอใจต่อประสบการณ์การบริโภค	3.95	0.53	มาก
โดยรวม	3.92	0.76	มาก
การกลับมาซื้อซ้ำ			
ความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำ	3.92	0.51	มาก
เลือกซื้อซ้ำจากผู้จำหน่ายรายเดิม	3.95	0.48	มาก
แนวโน้มที่จะกลับมาซื้อซ้ำ	3.93	0.47	มาก
ความถี่หรือพฤติกรรมการซื้อซ้ำ	3.87	0.78	มาก
โดยรวม	3.92	0.56	มาก

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2 จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาด 4C's โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารทางการตลาด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.79) ด้านความสะดวกในการซื้อ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.84) ด้านความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.86) และด้านต้นทุนของผู้บริโภค ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.79) สำหรับความพึงพอใจโดยรวมผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจต่อประสบการณ์การบริโภค ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.53) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.86) และด้านความพึงพอใจด้านราคาและความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.89) และผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการกลับมาซื้อซ้ำอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านเลือกซื้อซ้ำจากผู้จำหน่ายรายเดิม ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.48) ด้านแนวโน้มที่จะกลับมาซื้อซ้ำ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.47) ด้านความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.51) และด้านความถี่หรือพฤติกรรมการซื้อซ้ำ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

Variables	CUS	COS	CON	COM	CSA	RPU
Customer (CUS)	1					
Cost (COS)	0.796**	1				
Convenience (CON)	0.679**	0.729**	1			
Communication (COM)	0.701**	0.734**	0.777**	1		
Customer Satisfaction (CSA)	0.658**	0.684**	0.592**	0.632**	1	
Repeat Purchase (RPU)	0.708**	0.751**	0.661**	0.655**	0.770**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.592-0.796 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยแสดงว่า กลยุทธ์การตลาด 4C's ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำ และความพึงพอใจความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการกลับมาซื้อซ้ำ สอดคล้องกับ Shrestha (2020: 41) กล่าวว่า ตัวแปรทุกตัวควรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณได้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF's)

ตัวแปร	ความพึงพอใจ (สมการที่ 1)		การกลับมาซื้อซ้ำ (สมการที่ 2)	
	Tolerance	VIF's	Tolerance	VIF's
ความต้องการของลูกค้า	0.332	3.010	0.320	3.125
ต้นทุนของผู้บริโภค	0.285	3.507	0.269	3.720
ความสะดวกในการซื้อ	0.338	2.962	0.337	2.967
การสื่อสารทางการตลาด	0.324	3.083	0.316	3.164
ความพึงพอใจ			0.475	2.104
Durbin-Watson	1.849		1.809	

ผลการทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity Check) ในตารางที่ 5 พบว่า การวิเคราะห์ค่า Durbin-Watson ของสมการที่ 1-2 มีค่าอยู่ระหว่าง 1.809 - 1.849 ซึ่งอยู่ใกล้เคียงค่า 2 แสดงว่าแบบจำลองไม่มีปัญหาอัตสหสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อน (Residuals) และถือว่ามีความเป็นอิสระตามสมมติฐานของการวิเคราะห์ถดถอย สำหรับค่า Tolerance จากตัวแปรสมการที่ 1 และสมการที่ 2 มีค่าระหว่าง 0.285 - 0.338 และมีค่าระหว่าง 0.269 - 0.475 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดไว้ที่ 0.10 ของตัวแปรทั้งหมดอาจกล่าวได้ว่าแบบจำลองไม่ก่อให้เกิดปัญหาความแปรปรวนร่วมที่รุนแรง และเมื่อพิจารณาค่า Variance Inflation Factor (VIF's) จากตัวแปรสมการที่ 1 และสมการที่ 2 พบว่า มีค่าระหว่าง 2.962 - 3.507 และ 2.104 - 3.720 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบมีความเป็นอิสระต่อกันไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณได้ (Hair, J.F., et. al., 2018; 163)

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	
	ความพึงพอใจ	การกลับมาซื้อซ้ำ
ความต้องการของลูกค้า	0.244** (0.063)	0.166** (0.062)
ต้นทุนของผู้บริโภค	0.253** (0.052)	0.248** (0.051)
ความสะดวกในการซื้อ	0.050 (0.061)	0.157** (.058)
การสื่อสารทางการตลาด	0.202** (0.063)	0.006 (0.061)
ความพึงพอใจ		0.522** (0.048)
สมการที่ 1 $R^2 = 0.525$, Adjusted $R^2 = 0.520$, $F = 108.986$, $P\text{-Value} = 0.000$		
สมการที่ 2 $R^2 = 0.703$, Adjusted $R^2 = 0.699$, $F = 186.611$, $P\text{-Value} = 0.000$		

* $p < .05$, ** $p < .01$, Beta coefficients with standard errors in parenthesis.

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า กลยุทธ์การตลาด 4C's ด้านความต้องการของลูกค้า ด้านต้นทุนของผู้บริโภค และด้านการสื่อสารทางการตลาดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค แมงกระพรุนหัวกระสุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านความสะดวกในการซื้อไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคแมงกระพรุนหัวกระสุน ดังปรากฏในตารางที่ 6

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า กลยุทธ์การตลาด 4C's ด้านความต้องการของลูกค้า ด้านต้นทุนของผู้บริโภค และด้านความสะดวกในการซื้อ และความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคแมงกระพรุนหัวกระสุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านการสื่อสารทางการตลาดไม่มีอิทธิพลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคแมงกระพรุนหัวกระสุน ดังปรากฏในตารางที่ 6

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการวิจัย อิทธิพลของกลยุทธ์การตลาด 4C's ที่มีต่อความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมแมงกระพรุนหัวกระสุนในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยอภิปรายตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาด 4C's โดยรวมอยู่ในระดับมาก สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ผู้บริโภครับรู้กลยุทธ์การตลาดที่ผู้ประกอบการจำหน่ายได้ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะการสื่อสารทางการตลาดซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดสะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารข้อมูลสินค้าไปยังผู้บริโภคได้อย่างชัดเจน ตรงกับความต้องการ และสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อ ด้านความสะดวกในการซื้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับสอง อาจกล่าวได้ว่าแมงกระพรุนหัวกระสุนสามารถหาซื้อได้ง่ายทั้งออนไลน์ และออฟไลน์ ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าได้ง่ายและสะดวก นอกจากนี้ ด้านต้นทุนของผู้บริโภคอยู่ในระดับมากเช่นกัน กล่าวได้ว่าผู้บริโภครับรู้ได้ว่าสินค้าตอบสนองความต้องการในราคาที่เหมาะสม

และยอมรับได้ และด้านความต้องการของลูกค้า อาจกล่าวได้ว่า เป็นสินค้านำเข้าและอยู่ในกระแสความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริโภคอยากเปิดประสบการณ์ถึงรสชาติแมงกะพรุนหัวกระสุน สอดคล้องกับ อุษณีย์ เสาววัชร (2566: 275) กล่าวว่า กลยุทธ์การตลาด 4C's ด้านการสื่อสารลูกค้าได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย เมื่อลูกค้าประทับใจจะส่งผลให้เกิดการรื้อฟื้นและแสดงความเห็นและแนะนำแบบปากต่อปาก และปัจจุบันลูกค้าเกิดความสะดวกในการซื้อสินค้ามากกว่าในอดีตและสามารถศึกษาข้อมูลสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อได้ง่ายผ่านการรีวิวจากผู้ที่เคยรับประทาน และสอดคล้องกับ ตราคุลย์ นรินดิพตุงการ และสุธี โกสิทธิ์ (2567: 131) การศึกษาความต้องการของลูกค้าจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าได้มากที่สุดและกำหนดราคาขายให้เหมาะสมกับต้นทุนที่ผู้บริโภคหรือลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความพึงพอใจต่อประสบการณ์การบริโภคมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ข้อค้นพบชี้ให้เห็นว่า ผู้บริโภคได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการสั่งซื้อหรือรับประทานแมงกะพรุนหัวกระสุนสำหรับด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าสินค้ามีความสะอาด และมีคุณภาพเหมาะสมต่อการรับประทาน และความพึงพอใจด้านราคาและความคุ้มค่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน อาจกล่าวได้ว่าราคาสินค้านั้นเมื่อเทียบกับคุณภาพที่ได้รับถือว่าเหมาะสมและคุ้มค่าในสายตาผู้บริโภค สอดคล้องกับ พรพิมล สัมพันธ์พงศ์ (2559: 70) เมื่อผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในสินค้าซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวัง และสอดคล้องกับ ประกายฟ้า ตีฉนวน สุวรรณ ประณีตวาทกุล และกอบเกียรติ ผ่องพุฒิ (2566: 8) เมื่อผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจจะมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการโดยยินดีที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้านั้นมาบริโภค และการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคแมงกะพรุนหัวกระสุนนั้น โดยรวมมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อผู้บริโภคได้ทดลองทานอาจเกิดความชอบหรือติดใจในรสชาติอีกทั้งได้รับการบริการที่ดีทำให้มีแนวโน้มอยากกลับไปซื้อซ้ำ สอดคล้องกับ สิริภัทร์ โชติช่วง และคณะ (2568: 30) เมื่อผู้บริโภคเกิดการซื้อซ้ำได้นั้นจำเป็นต้องเกิดจากความต้องการภายในจิตใจที่ตั้งใจจะซื้อซ้ำอีกครั้งจากผู้ประกอบการรายเดิมซึ่งเกิดจาก คุณภาพของสินค้า ความเป็นธรรมชาติ การรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับ และความภักดี และสอดคล้องกับ จีรวัฒน์ อุสาหดี และคณะ (2564: 13) กล่าวว่า ถึงแม้ว่าราคาสินค้าจะสูงขึ้นหากผู้บริโภคมองว่าสินค้านั้นคุ้มค่าก็จะการกลับมาซื้อซ้ำซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการแก่ลูกค้า

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การตลาด 4C's ด้านความต้องการของลูกค้า ด้านต้นทุนของผู้บริโภค และด้านการสื่อสารทางการตลาดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคแมงกะพรุนหัวกระสุน ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภครับรู้ถึงสินค้าและบริการตรงกับความต้องการของตน อีกทั้ง ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้าที่ได้รับ สิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างความพึงพอใจต่อผู้บริโภค และการสื่อสารทางการตลาดที่ดี เช่น การให้ข้อมูลสินค้าที่ชัดเจน ครบถ้วนจะช่วยให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจในสินค้าและมั่นใจในคุณภาพ โดยเฉพาะสินค้าเกี่ยวกับอาหารอาจมีความเสี่ยงซึ่งส่งผลเสียต่อร่างกายและอาจถึงแก่ชีวิตได้ สอดคล้องกับ ปฏิพัทธ์ หล้าสาคร (2566: 140) กล่าวว่า ความต้องการของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการต้องผลิตสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมความต้องการของผู้บริโภค และหากผู้ประกอบการสามารถควบคุมต้นทุนจะทำให้ตั้งราคาขายได้ถูก อีกทั้งการสื่อสารการตลาดที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายสามารถรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าง่ายขึ้นซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับ อุษณีย์ เสาววัชร (2566: 275) กล่าวว่า กลยุทธ์การตลาด 4C's จะ

ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ในระยะยาวภายใต้มุมมองที่มีต่อสินค้าและบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งผ่าน การริ้วความคิดเห็นเชิงชวนให้บุคคลอื่นรับรู้แบบปากต่อปาก สำหรับด้านความสะดวกในการซื้อไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ กล่าวได้ว่า แมงกะพรุนหัวกระสุนเป็นอาหารทะเลแปรรูปที่ผู้บริโภคต้องการความเชื่อมั่นด้านคุณภาพ ความสะดวก และความปลอดภัยในการรับประทานมากกว่าความพึงพอใจ อีกทั้ง อาจเกิดจากความเคยชินในการซื้อจากแหล่งจำหน่ายเดิมที่เชื่อถือ ทำให้ความสะดวกในการซื้อไม่ใช่ปัจจัยที่ผู้บริโภคคาดหวัง

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การตลาด 4C's ด้านความต้องการของลูกค้า ด้านต้นทุนของผู้บริโภค และด้านความสะดวกในการซื้อ และความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคแมงกะพรุนหัวกระสุน อาจกล่าวได้ว่า แมงกะพรุนหัวกระสุนมีประโยชน์ต่อสุขภาพเนื่องจากมีคอลลาเจนธรรมชาติที่ช่วยเสริมสร้างเซลล์ผิว และเป็นแหล่งโปรตีนที่มีไขมันต่ำซึ่งสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ ด้วยสรรพคุณดังกล่าวที่มีประโยชน์ทำให้ผู้บริโภครับรู้ได้ถึงคุณภาพสินค้ากับราคาจึงยินดีที่จะซื้อซ้ำมาบริโภคซ้ำ นอกจากนี้ ปัจจุบันการขายสินค้าไม่ได้จำกัดที่ตลาดท้องถิ่นการซื้อขายสินค้าได้รับความนิยมทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวกในการหาซื้อ อีกทั้งเมื่อผู้บริโภคได้รับประสบการณ์การบริโภคแล้วเกิดความพึงพอใจในผลลัพธ์เกิดความคาดหวังทั้งรสชาติ ความสดสะอาด และบริการหลังการขายจนเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่นำไปสู่การกลับมาซื้อซ้ำ สอดคล้องกับ วรณ ศิลปะสุวรรณชัย สายชล บุญรอด (2568: 147) พบว่า กลยุทธ์การตลาด 4C's มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ โดยเฉพาะความสะดวกในการซื้อ และความต้องการของลูกค้า เนื่องจาก หากผลิตสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคได้จะมีโอกาสที่ผู้บริโภคกลับมาซื้อซ้ำ นอกจากนี้ ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ และดาร์รัตน์ มีสา (2566: 8) พบว่า กลยุทธ์การตลาด 4C's ด้านต้นทุนของผู้บริโภคมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก ถ้าผู้บริโภครับรู้ได้ว่าต้นทุนที่จ่ายไปนั้นคุ้มค่ากับคุณภาพของสินค้า ถือได้ว่าราคาดังกล่าวสมเหตุผล นอกจากนี้ เมื่อผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการบริโภคสินค้าจะกลับมาซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่อง (หวั เซิง เหว่ย บุญทวรรณ วิงวอน และมนตรี พิริยะกุล, 2566: 89) สำหรับด้านการสื่อสารทางการตลาดไม่มีอิทธิพลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคแมงกะพรุนหัวกระสุน กล่าวคือ ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์บริโภคสินค้ามาก่อนทำให้ผู้บริโภคเกิดความคุ้นเคยกับสินค้า การสื่อสารทางการตลาดจึงมีบทบาทลดน้อยลงต่อพฤติกรรมซื้อซ้ำ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากผลการวิจัยก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เชิงทฤษฎี โดยเป็นการขยายงานวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาด 4C's ในบริบทสินค้าอาหารทะเลแปรรูปประเภทแมงกะพรุนหัวกระสุนในบริบทพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นสินค้าที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อคุณภาพ ความสะดวก และความปลอดภัยด้านการนำไปบริโภค โดยพบว่า ด้านความต้องการของลูกค้า และด้านต้นทุนของผู้บริโภคมีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำ สะท้อนให้เห็นว่า กลยุทธ์การตลาด 4C's สามารถอธิบายพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารทะเลแปรรูปได้โดยเฉพาะสินค้าแมงกะพรุนหัวกระสุนในบริบทพื้นที่จังหวัดสงขลา นอกจากนี้ เชิงปฏิบัติ ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้ประกอบการในการกำหนดราคาสินค้าที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้และจับต้องได้ อันสะท้อนให้เกิดความคุ้มค่า และพัฒนาคุณภาพสินค้าและการสื่อสารที่ช่วยลดความกังวลของผู้บริโภคต่อความปลอดภัยในการรับประทาน ด้วยการคำนึงถึงมาตรฐานความสะอาด

และคุณค่าทางโภชนาการโดยตรงไปตรงมา ซึ่งช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความผูกพันและความภักดีต่อสินค้าในระยะยาว

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการกำหนดกลยุทธ์โดยเฉพาะด้านต้นทุนด้วยการตั้งราคาขายให้เหมาะสมกับคุณภาพสินค้าเพื่อให้ผู้บริโภครับรู้ถึงความคุ้มค่าซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้เกิดการกลับมาซื้อซ้ำในระยะยาว

1.2 ผู้ประกอบการควรพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยคำนึงถึงพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น รสชาติ รูปแบบบรรจุภัณฑ์ และขนาดสินค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงเป้าหมายอันนำไปสู่การยกระดับรายได้ต่อไป

1.3 ผู้ประกอบการควรเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าที่หลากหลายช่องทาง เช่น ช่องทางออนไลน์ ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านค้าชุมชน เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงสินค้าได้ง่ายอันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการซื้อสินค้า

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผลการวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มพื้นที่ซึ่งอาจไม่สามารถอ้างอิงผลการวิจัยไปยังพื้นที่อื่นได้ ผู้สนใจควรศึกษาประชากรในพื้นที่ที่หลากหลายเพื่อสะท้อนพฤติกรรมผู้บริโภคในบริบทที่กว้างขึ้น เช่น ต่างภูมิภาค หรือจังหวัดอื่น เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต่างกัน

2.2 ผู้สนใจศึกษาอาจศึกษาศึกษาตัวแปรด้านอื่นเพิ่มเติมมีอิทธิพลต่อการกลับมาซื้อซ้ำ เช่น ภาพลักษณ์สินค้า ความไว้วางใจต่อแบรนด์ หรือคุณภาพบริการ ซึ่งจะช่วยอธิบายพฤติกรรมผู้บริโภคได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- จิรวัดน์ อู่สำหัตติ นิขานาถ มานูจา ญัฐกิตติ์ นะรานรัมย์ และวิจิตรา โพธิสาร. (2564). ส่วนประสมทางการตลาดและการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าร้านกุนเชียง 5 ดาว ในจังหวัดสุรินทร์. **วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ**. 2(1): 1-16.
- ชัยวิชญ์ ม่วงหมี่ และณศณี มีแก้วกฤษ. (2567). การพัฒนาการจัดการตลาดดิจิทัล กะปิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนวิธีประมงพื้นบ้าน ลานอาหารแปรรูปตำบลบางกระเจ้า อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสาคร. **วารสารร้อยแก่นสาร**. 9(12): 1819-1832.
- ณฐมน กัสปะ และฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2564). ส่วนประสมทางการตลาด 4C's ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (เฟสบุ๊ก) ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น. **วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. 11(1): 100-114.
- ณฐวัฒน์ คณารักษ์สมบัติ. (2560). 4 P's กับ 4 C's และ CRM วิวัฒนาการจากอดีตสู่ปัจจุบันจากมุมมองของผู้ผลิตมาสู่การมุ่งเน้นที่มุมมองของผู้บริโภค. **วารสารปัญญาวิวัฒน์**. 9(2): 280-292.
- ตราดุลย์ นรนิติผดุงการ และสุธี โกสพิธิ. (2567). รูปแบบการพัฒนากลยุทธ์ 4C เพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน. **Journal of Modern Learning Development**. 9(9): 129-147.

- ปฎิพัทธ์ หล้าสาคร. (2566). การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภคที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางของกลุ่มผู้บริโภคเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์**. 7(1): 128-141.
- ประกายฟ้า ตีฉนวน, สุวรรณ ประณีตวตกุล และกอบเกียรติ ผ่องพุฒิ. (2566). ความพึงพอใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่มีต่อคุณลักษณะ ของมาตรฐานความยั่งยืนแบบสมัครใจสำหรับผลิตภัณฑ์น้ำตาลทราย. **Procedia of Multidisciplinary Research**. 1(5): 1-10.
- พรพิมล สัมพัทธ์พงศ์. (2559). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**. 10(1): 62-71.
- พรณวดี กิตติอุดมรัตน์. (2566). การพัฒนาการสื่อสารทางการตลาดในการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน บ้านบางเทา. **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร**. 43(2): 14-27.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ และดารารัตน์ มีสา. (2566). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4C's ที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคน้ำดื่มผสมวิตามิน. **Procedia of Multidisciplinary Research**. 1(7): 1-11.
- ลักษมี พันธุ์ชนโสภณ. (2558). แนวคิดใหม่ : ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า. **วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน**. 21(1): 1-11.
- วรุณ ศิลปสุวรรณชัย และสายชล บุญรอด. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำในผลิตภัณฑ์แมคคาเดเมียของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงราย. **CONNEXION Journal of Humanities and Social Sciences**. 14(1): 136-153.
- สิริภัทร์ โชติช่วง อาริยา กองมณี กัลย์สุตา ไชยรัตน์ ธนวัฒน์ ตุ่มทอง ปลายฟ้า สิทธิสมบุรณ์ และเอื้อกานต์ ขวัญศรีสุทธิ. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของกิจการเบเกอรี่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. **วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**. 14(1): 27-51.
- สุมาลี รามัญญ์ ฉันทันท์ บุญอยู่. (2562). อิทธิพลของความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนที่อยู่ในฐานะตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่างการแข่งขันการมุ่งเน้นการตลาดสู่ผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรม อาหารทะเลแช่แข็งไทย. **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร**. 39(5): 145-158.
- หวั เสง เหว่ย บุญทวารณ วิงวอน และมนตรี พิริยะกุล. (2566). อิทธิพลของสังคมออนไลน์และความพึงพอใจเป็นปัจจัยคั่นกลางของการตลาดแบบผสานทุกช่องทางไปสู่ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคในธุรกิจออนไลน์ มณฑลเสฉวน สาธารณรัฐประชาชนจีน. **วารสารวิจัยวิชาการ**. 6(4): 75-96.
- อุษณีย์ เสวกวัชร. (2566). การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ทางการตลาด 4C นำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าร้านหนังสือ: กรณีศึกษา ร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ สาขาโอเอเซียน จังหวัดชุมพร. **มนุษยสังคมสาร (มสส.) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์**. 21(2): 261-278.
- Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques**. 3th ed. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2018). **Multivariate Data Analysis**. 8th ed. London: Cengage Learning EMEA.
- Shrestha, N. (2020). Detecting multicollinearity in regression analysis. **American Journal of Applied Mathematics and Statistics**. 8(2): 39-42.

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของ
กรมศุลกากร

Service Quality Affecting Customer Satisfaction with Customs Transit
Warehouse Services

นิตยา รุ่งประชา¹ จิดาภา ทิรศิริกุล²
Nittaya Rungpracha Jidapa Thirasirikul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและบุคคลที่เกี่ยวข้อง จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
- 2) ระดับคุณภาพการให้บริการของคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
- 3) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- 4) คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ (Keywords) : คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; คลังสินค้าผ่านแดน

Abstract

The objectives of the research were (1) to examine the level of customer satisfaction with the transit warehouse services of the Customs Department; (2) to examine the level of service quality of the transit warehouse services; (3) to compare customer satisfaction levels based on personal factors; and (4) to investigate the relationship between service quality and

Received: 2025-12-30 Revised: 2026-01-23 Accepted: 2026-01-25

¹ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม (Faculty of Political Science, Siam University). E-mail: Nidzill99@gmail.com

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม (Faculty of Political Science, Siam University) E-mail: jidapa.thi@siam.edu

customer satisfaction with the transit warehouse services of the Customs Department. This research was a quantitative research design. Data were collected using a questionnaire administered to a purposive sample of 400 import-export entrepreneurs and related stakeholders. The statistical techniques used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient.

The findings revealed that:

- 1) the overall level of customer satisfaction with the transit warehouse services of the Customs Department was high;
- 2) the overall level of service quality was also high;
- 3) customers with different ages and business types exhibited significantly different levels of satisfaction with the transit warehouse services at the 0.01 level of statistical significance;
- 4) service quality dimensions namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were significantly correlated with customer satisfaction with the transit warehouse services of the Customs Department at the 0.05 level of statistical significance.

Keywords: service quality; customer satisfaction; transit warehouse

บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบันการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ภายใต้อิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้นของประชาชน และภาคธุรกิจ จากเดิมที่การบริการของรัฐมุ่งเน้นการดำเนินงานตามระเบียบและกฎหมาย หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้มีความคล่องตัว โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบดิจิทัลและเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เช่น e-Service, e-Customs และระบบการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ จึงสะท้อนถึงการเปลี่ยนบทบาทของหน่วยงานรัฐจากผู้กำกับดูแลเชิงควบคุม ไปสู่การเป็นผู้ให้บริการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส มีส่วนสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจของประชาชน ลดต้นทุนด้านเวลา และค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ ส่งเสริมบรรยากาศการลงทุน และสนับสนุนการพัฒนาประเทศในระยะยาว สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) (มนชนัญ อุทธอน และศิริพงษ์ลดาวัลย์ ณ อยู่ธยา (2568: 438) และ เบญญาภา ชูศรี (2568: 21)

กรมศุลกากรถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศของประเทศ โดยทำหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีอากร การควบคุมและอำนวยความสะดวกในการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ตลอดจนการกำกับดูแลกระบวนการโลจิสติกส์ผ่านการพัฒนากระบวนการอิเล็กทรอนิกส์และการบริหารจัดการคลังสินค้าผ่านแดน ซึ่งมีส่วนช่วยลดขั้นตอนพิธีการ ลดระยะเวลาการดำเนินงาน ลดต้นทุนด้านภาษีและโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกรรมทางการค้าโดยรวม อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากรมศุลกากรจะมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอย่าง

ต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี แต่จากการทบทวนเอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้องพบว่ายังคงประสบปัญหาในการให้บริการในหลายประเด็นสำคัญ เช่น ความซับซ้อนของขั้นตอนพิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับเอกสารจำนวนมาก ความล่าช้าในกระบวนการตรวจสอบปล่อยสินค้า ความไม่เสถียรของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในบางช่วงเวลา การสื่อสารข้อมูลที่ยังไม่ชัดเจนหรือไม่สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงาน รวมถึงความไม่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ผู้ให้บริการต้องใช้เวลาและต้นทุนเพิ่มขึ้น เกิดความไม่สะดวกในการดำเนินงาน และนำไปสู่ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของกรมศุลกากรในระยะยาว (กรมศุลกากร, 2567) ดังนั้น การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามมิติคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของกระบวนการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ การเอาใจใส่และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ ตลอดจนความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างกรมศุลกากรกับผู้ให้บริการ รวมถึงเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในเวทีการค้าระหว่างประเทศอย่างยั่งยืน (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996 อ้างถึงใน ฐาปนี สุขสมประสงค์ (2563: 46)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร โดยมุ่งหวังว่าผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรมศุลกากรให้มีคุณภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถยกระดับมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐไทยให้ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

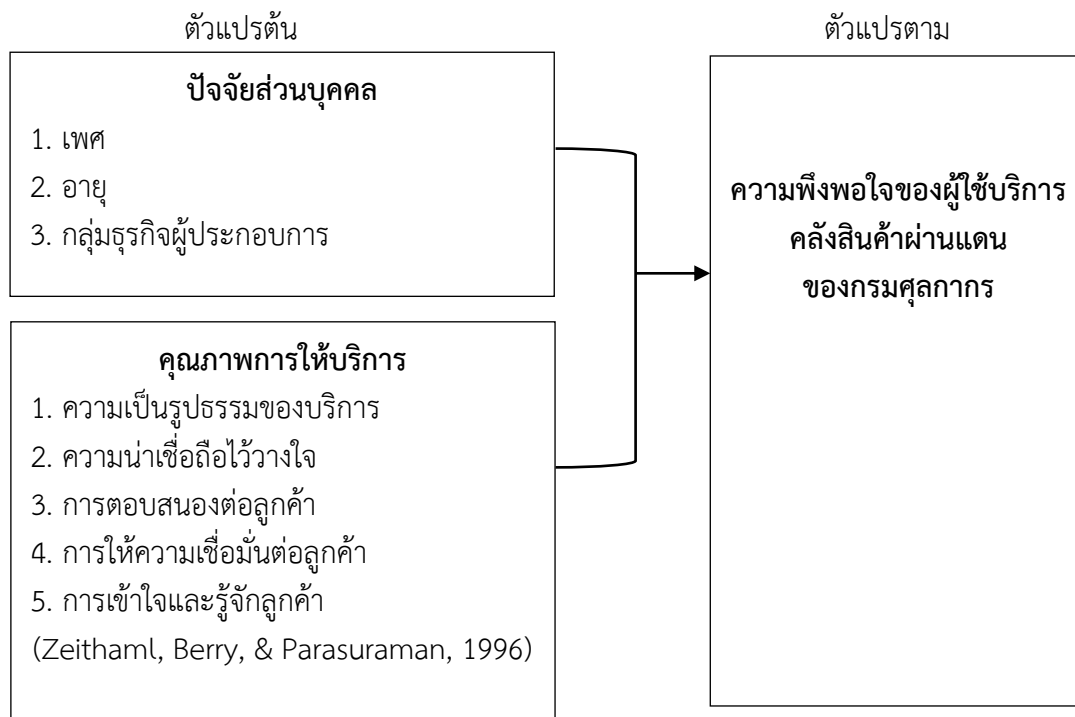
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรแตกต่างกัน

4. คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการของคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยคุณภาพการให้บริการพิจารณาตามแนวคิด SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ได้แก่ ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและบุคคลที่เกี่ยวข้อง จำนวนประมาณ 53,120 คน (กรมศุลกากร, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 398 คน ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อเพิ่มความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างเหมาะสม

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาจำกัดพื้นที่เฉพาะ คลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรในประเทศไทย

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน ตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ครอบคลุม 5 มิติ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดน ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ ทั้งนี้การแปลผลระดับความคิดเห็นในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2556) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง โดยทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบช (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ค่าความน่าเชื่อถือไว้ที่ 0.70 ขึ้นไป จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและเหมาะสมสำหรับการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอหนังสืออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบ Google Form และเผยแพร่ไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน จำนวน 400 ชุด ก่อนนำข้อมูลไปตรวจสอบความถูกต้องและเตรียมวิเคราะห์ทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สถิติพรรณนา ใช้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลด้วยค่าความถี่และร้อยละ และวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในภาพรวม ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจในบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่	4.02	0.756	มาก
ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ	3.99	0.880	มาก
ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	1.002	มาก
ด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ	3.97	0.837	มาก
โดยภาพรวม	3.99	0.868	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ รองลงมาได้แก่ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ และด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในภาพรวม ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.00	0.916	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.04	0.893	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.94	0.915	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.01	0.902	มาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.82	0.793	มาก
โดยภาพรวม	3.96	0.883	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในบริการ

เพศ	N	$\bar{x}$	S.D.	T	p
ชาย	255	4.03	.621	1.499	.135
หญิง	145	3.93	.595		

รวม	400	3.98	.608		
-----	-----	------	------	--	--

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.051 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4 ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในบริการ

	S.S.	Df.	M.S.	F.	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	17.123	4	4.281	12.735	.000*
ภายในกลุ่ม	132.779	395	.336		
รวม	149.902	399			

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	-	.15*	-.31*	-.43*	-.10
30-40 ปี		-	-.46*	-.59*	-.25
41-50 ปี			-	-.12	.20
51-60 ปี				-	.33
61 ปีขึ้นไป					-

จากตารางที่ 5 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ 1) ต่ำกว่า 30 ปี กับ 30-40 ปี 2) ต่ำกว่า 30 ปี กับ 41-50 ปี 3) ต่ำกว่า 30 ปี กับ 51-60 ปี 4) 30-40 ปี กับ 41-50 ปี และ 5) 30-40 ปี กับ 51-60 ปี มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการกับความพึงพอใจในบริการ

	S.S.	Df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7.430	3	2.477	6.884	.000*
ภายในกลุ่ม	142.472	396	.360		
รวม	149.902	399			

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการเป็นรายคู่

กลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการ	เกษตรและ อุตสาหกรรม อาหาร (AGRO)	สินค้าอุปโภค บริโภค (CONSUMP)	สินค้า อุตสาหกรรม (INDUS)	อสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง (PROPCON)
เกษตรและอุตสาหกรรม อาหาร	-	.11	.16	-.25
สินค้าอุปโภคบริโภค		-	.04	-.37*
สินค้าอุตสาหกรรม			-	-.41*
อสังหาริมทรัพย์ และ ก่อสร้าง				-

จากตารางที่ 7 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) สินค้าอุปโภคบริโภค กับ อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และ สินค้าอุตสาหกรรม กับอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เพื่อวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

(X1) - (X5)	ความพึงพอใจในบริการ (Y)	
	(r)	Sig.
1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	.706**	.000
2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	.804**	.051
3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.769**	.001
4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	.849**	.000
5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	.686**	.000

หมายเหตุ ** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ พบว่า

1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X_1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .706 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามมติฐานที่กำหนดไว้

2. ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_2) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .804 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามมติฐานที่กำหนดไว้

3. ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (X_3) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .769 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามมติฐานที่กำหนดไว้

4. ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (X_4) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .849 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามมติฐานที่กำหนดไว้

5. ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (X_5) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .686 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามมติฐานที่กำหนดไว้

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ผู้วิจัยใช้การอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร จากผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของคลังสินค้าผ่านแดนมีมาตรฐานการดำเนินงานที่ชัดเจน ระบบการบริหารจัดการที่เป็นระเบียบ และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงการจัดสรรพื้นที่ที่เหมาะสม ความสะอาด ความปลอดภัย และการแสดงข้อมูลที่ชัดเจน ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก โดยผู้บริการเห็นว่า การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก แสดงถึงความสะดวกในการติดต่อและความรวดเร็วในการให้บริการ ขณะที่ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงความเพียงพอและความชำนาญของบุคลากร และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความใส่ใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และดูแลผู้ใช้อย่างเหมาะสมตลอดกระบวนการให้บริการ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยธัช หวังสม และคณะ (2567: 239) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านการดูแลเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ และด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564: 90) ที่พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาและดำเนินงานตามมาตรฐานได้ดี จึงสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนถึงความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในลำดับถัดมา แสดงถึงความชัดเจนของสิ่งอำนวยความสะดวกและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ขณะที่ด้านการตอบสนองและการเข้าใจลูกค้าอยู่ในลำดับท้าย สะท้อนว่ายังมีช่องว่างในการพัฒนา ความรวดเร็วและการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความมั่นใจได้ดี แต่ยังคงควรปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564:

91) ที่พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการให้บริการเป็นระบบมาตรฐานเดียวกัน เน้นขั้นตอนที่ชัดเจน ความถูกต้อง และความโปร่งใส จึงทำให้ผู้ใช้บริการทุกเพศได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวิ อ้อมชมพู (2566: 12-13) ที่พบว่า ขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีอายุและอยู่ในกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละช่วงอายุมีประสบการณ์ ทักษะด้านเทคโนโลยี และความคาดหวังต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุน้อยให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและความสะดวกผ่านระบบดิจิทัล ส่วนผู้ที่มีอายุมากให้ความสำคัญกับความถูกต้องของเอกสารและการให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ ขณะเดียวกันกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการที่มีขนาดและลักษณะการดำเนินงานแตกต่างกันย่อมมีความคาดหวังต่อบริการด้านความรวดเร็ว ค่าบริการ ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือของระบบคลังสินค้าแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2563: 9) ที่พบว่า ปัจจัยด้านอายุและลักษณะของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะในหน่วยงานที่มีขั้นตอนและกระบวนการด้านเอกสารค่อนข้างซับซ้อน ในส่วนของความแตกต่างตาม กลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรายุส จินตนา ศานต์ (2562: 106) ที่ระบุว่า ผู้ประกอบการที่มีขนาดธุรกิจและลักษณะการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อความรวดเร็ว ค่าบริการ ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือของระบบบริการแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านตามแนวคิด SERVQUAL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ระบบคลังสินค้า และการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุจิตรา แสงจินดา (2565: 32-33) และ พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2563: 9) ที่พบว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากกระบวนการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนเกี่ยวข้องกับเอกสารและขั้นตอนทางศุลกากรที่ต้องอาศัยความถูกต้อง แม่นยำ และความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัทรวิ อ้อมชมพู (2566: 12-13) และ จิรายุส จินตนา ศานต์ (2562: 106) ที่ระบุว่า ความเชื่อถือไว้วางใจในกระบวนการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในส่วนของด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากความรวดเร็วในการให้ข้อมูล การติดตามงาน และการแก้ไขปัญหาช่วยลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่ายของ

ผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในบริบทของการดำเนินธุรกิจนำเข้า-ส่งออก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรายุส จินตนาศานต์ (2562: 106) และ สุจิตรา แสงจันดา (2565: 33) ที่พบว่า การตอบสนองเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับสูง เนื่องจากความรู้ ความสามารถ ความสุภาพ และความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ช่วยสร้างความไว้วางใจต่อระบบการให้บริการของภาครัฐ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรายุส จินตนาศานต์ (2562: 106) ที่พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับสูงที่สุด และสำหรับ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่ายังมีโอกาสในการพัฒนาการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และการให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุจิตรา แสงจันดา (2565: 34) และ พณณิดา เรืองฤทธิ์ (2563: 9) ที่พบว่า การเข้าใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากงานวิจัยสามารถสรุปองค์ความรู้ได้ว่า คุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรตามแนวคิด SERVQUAL สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความถูกต้อง โปร่งใส และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เป็นหลัก ขณะเดียวกัน ความเป็นรูปธรรมของบริการและการตอบสนองที่รวดเร็วมีบทบาทในการเสริมภาพลักษณ์และลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ ส่วนด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ายังเป็นประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ เช่น อายุและกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ขณะที่เพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ องค์ความรู้ดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนและการบริหารงานบริการภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องพิจารณาส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับปริมาณการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา ควบคู่กับการสนับสนุนการพัฒนาทักษะและความชำนาญของพนักงานด้านการจัดเก็บ ตรวจสอบ และจัดส่งสินค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการทบทวนและยกระดับกระบวนการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านการจัดเก็บ การนำเข้า ส่งออก และระเบียบศุลกากร เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องพิจารณาปรับปรุงแนวทางการกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมให้สอดคล้องกับระดับคุณภาพและความสะดวกของการให้บริการ เพื่อส่งเสริมการรับรู้ถึงความเหมาะสม ความเป็นธรรม และความคุ้มค่าในมุมมองของผู้ใช้บริการ

1.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องส่งเสริมให้มีระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานในระยะยาว

1.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือระบบออนไลน์ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากยิ่งขึ้น ควบคู่กับการสนับสนุนการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถตอบสนองต่อข้อซักถามและความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

1.6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องพิจารณาส่งเสริมการบริหารจัดการพื้นที่ภายในคลังสินค้าผ่านแดนให้มีความเหมาะสมต่อการดำเนินงาน มีความเป็นระเบียบ สะอาด และปลอดภัย พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนและระเบียบต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

1.7 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบและพัฒนาการเข้าถึงพื้นที่และจุดให้บริการต่าง ๆ ภายในคลังสินค้าให้มีความสะดวกและเป็นระบบ เช่น ห้องตรวจสอบเอกสาร โซนรับสินค้า และจุดให้บริการอื่น ๆ พร้อมจัดทำป้ายบอกทางที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

1.8 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์และการให้บริการ โดยเน้นความใส่ใจต่อผู้ใช้บริการ ความสามารถในการคาดการณ์ความต้องการล่วงหน้า และการรักษาความลับของข้อมูลและเอกสารอย่างเคร่งครัด เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ศึกษาควรที่จะต้องขยายขอบเขตการศึกษาไปยังคลังสินค้าผ่านแดนในพื้นที่อื่นหรือกลุ่มผู้ประกอบการที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย และควรที่จะต้องศึกษาปัจจัยเชิงลึกเฉพาะด้าน เช่น กระบวนการตรวจสอบเอกสาร การบริหารจัดการสินค้า หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการในอนาคต

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมศุลกากร. (2567). รายงานประจำปี 2567. กรุงเทพฯ: กรมศุลกากร.
- จิรายุส จินตนาสานต์. (2562). คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการศูนย์ซ่อมบำรุงที่ไม่ใช่ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยธัช หวังสม และคณะ. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. 8(2): 237-246.

- ฐาปนี สุขสมประสงค์. (2563). การศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสู่สินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญญาภา ชูศรี. (2568). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษา สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัฒนา เรืองฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัทรรวี อ้อมขมภู. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนชนัญ อุดสอน และศิริพงษ์ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2568). กลยุทธ์ในการยกระดับการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกของที่ทำการปกครอง อำเภอดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์. 8(2): 437-469.
- สุจิตรา แสงจินดา. (2565). คุณภาพการบริการของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นที่ต้องเว้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในจังหวัดนครพนม. วารสารปัญญาปณิธาน. 7(2): 27-40.
- สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนาชาติ ประทุมสวัสดิ์. (2564). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 4(4): 85-97.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper. & Row.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*. 60(2): 31-46.



การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร
โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI
สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

The Enhancement of Academic Achievement in Solving Multiplication and
Division Word Problems through the SQRQCQ Method and Cooperative
Learning with TAI for Grade 2 Students

รุจิรัตน์ คงขลิบ¹ กุลิสรา จิตรชญาวานิช² วไลดา อุ่นเรือน³

Rujieerat Kongklib, Kulisara Jitchayawanit, Walida Ounraun

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2/1 โรงเรียนบ้านในเมือง จำนวน 31 คน ได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม โดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยสุ่มกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า

1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ (Keywords) : กลวิธี SQRQCQ; การเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI;

การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร

Received: 2025-12-22 Revised: 2026-01-25 Accepted: 2026-01-27

¹ นักศึกษาด้านหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ Students, Curriculum and Instruction, Faculty of Education, Uttaradit Rajabhat University. E-mail: kongklib.meerod@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ Associate Professor, Curriculum and Instruction, Faculty of Education, Uttaradit Rajabhat University. E-mail: jitchayawanit99@gmail.com

³ อาจารย์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ Lecture, Curriculum and Instruction, Faculty of Education, Uttaradit Rajabhat University. E-mail: js.walida3@gmail.com

Abstract

The purposes of this research article were: 1) to develop learning achievement in solving multiplication and division word problems using the SQRQCQ strategy combined with students; and (2) to investigate students' satisfaction toward learning management on solving multiplication and division word problems using the SQRQCQ strategy combined with the TAI technique. This study employed an experimental research design. The sample consisted of 31 Grade 2/1 students from Ban Nai Mueang School, selected through cluster random sampling, with the classroom serving as the sampling unit. The research instruments included lesson plans, a learning achievement test, and a student satisfaction questionnaire. Data were analyzed using mean, standard deviation, percentage, and t-test statistics.

The research results were as follows: (1) students' learning achievement in solving multiplication and division word problems after learning through the SQRQCQ strategy combined with the TAI technique was significantly higher than 75 percent at the .05 level of significance; and (2) students' overall satisfaction with learning management using the SQRQCQ strategy combined with the TAI technique was at a high level.

Keywords: SQRQCQ strategy; cooperative learning Team Assisted Individualization; multiplication and division word problems

บทนำ (Introduction)

คณิตศาสตร์เป็นศาสตร์พื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาศักยภาพทางสติปัญญาของผู้เรียน โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีเหตุผล การคิดวิเคราะห์ การคิดอย่างเป็นระบบ และการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นสมรรถนะหลักที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 นอกจากนี้ คณิตศาสตร์ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการศึกษาต่อยอดองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม อันเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560: 1) การจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเชิงลึก สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางคณิตศาสตร์ในการแก้ปัญหาจากสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะทักษะการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ ซึ่งสะท้อนถึงกระบวนการคิดและระดับความเข้าใจของผู้เรียนอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม จากภาพรวมการจัดการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ในประเทศไทยพบว่า นักเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานยังประสบปัญหาด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ในหลายประเด็น โดยเฉพาะปัญหาการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ ซึ่งเป็นทักษะที่ต้องอาศัยการบูรณาการความรู้ ความเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้เหตุผลเชิงคณิตศาสตร์อย่างเป็นระบบ งานวิจัยหลายเรื่องสะท้อนให้เห็นว่านักเรียนมีข้อจำกัดในการแปลความหมายโจทย์ การเขียนแทนสถานการณ์ด้วยสัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ การเลือกใช้กระบวนการหรือวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม ตลอดจนการตรวจสอบความสมเหตุสมผลของคำตอบ (ชลธิชา ใจพนัส และคณะ, 2556: 286-304)

จากบริบทของสถานศึกษาที่ทำการวิจัย คือ โรงเรียนบ้านในเมือง พบว่า นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้านการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์อยู่ในระดับต่ำกว่ามาตรฐานที่โรงเรียน

กำหนด โดยจากผลการประเมินในช่วงปีการศึกษา 2565–2567 มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างร้อยละ 70–72 ขณะที่เกณฑ์มาตรฐานกำหนดไว้ที่ร้อยละ 75 (อาทิตยา พันธุ์พัฒน์, 2567) ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้เรียนยังขาดความเข้าใจในกระบวนการแก้โจทย์ปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะโจทย์ปัญหาการคูณและการหาร ซึ่งเป็นเนื้อหาพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้คณิตศาสตร์ในระดับที่สูงขึ้น หากไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการเรียนรู้และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระยะยาว ทั้งนี้แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยรูปแบบและกลวิธีการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมกระบวนการคิดในการแก้โจทย์ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอนและมีประสิทธิภาพ โดยกลวิธี SQRQCQ มีทั้งหมด 6 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 S (Survey) เป็นขั้นการสำรวจปัญหา ขั้นที่ 2 Q (Question) เป็นขั้นการตั้งคำถามเกี่ยวกับสิ่งที่โจทย์ต้องการทราบ ขั้นที่ 3 R (Read) เป็นขั้นการอ่าน แยกแยะข้อมูล ขั้นที่ 4 Q (Question) เป็นขั้นการตั้งคำถามเกี่ยวกับวิธีคิดคำนวณ ขั้นที่ 5 C (Complete) เป็นขั้นการคำนวณและขั้นที่ 6 Q (Question) เป็นขั้นการตั้งคำถามเกี่ยวกับการตรวจสอบคำตอบ ซึ่งกลวิธี SQRQCQ เป็นกลวิธีที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การทำความเข้าใจโจทย์ การตั้งคำถาม การวางแผนแก้ปัญหา การดำเนินการแก้ปัญหา การตรวจสอบคำตอบ และการสะท้อนผลการเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งช่วยกระตุ้นความสนใจ ส่งเสริมความเข้าใจเชิงลึก และพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียน (สิริภพ สินธุประเสริฐ, 2559)

การแก้ไขปัญหามีเกี่ยวกับการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์นอกจากจะใช้กลวิธี SQRQCQ ยังสามารถใช้เทคนิคการสอน TAI (Team Assisted Individualization) เข้ามาช่วยในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อแก้ไขปัญหามีเกี่ยวกับการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ควบคู่ไปด้วยกันได้ เนื่องจากเทคนิค TAI เป็นการผสมผสานระหว่างการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ส่วนบุคคล โดยใช้กระบวนการที่เน้นให้สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเรียนรู้และพัฒนาทักษะร่วมกัน นอกจากนี้เทคนิคการสอน TAI ยังเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามความสามารถของตนเอง ควบคู่กับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม ซึ่งสามารถช่วยพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความรับผิดชอบ และทักษะทางสังคมของผู้เรียนได้ดีขึ้น (ทิศนา แฉมณี, 2558: 64)

จากความสำคัญและปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ ร่วมกับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 เพื่อยกระดับความสามารถในการแก้ปัญหาคณิตศาสตร์ของผู้เรียนให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายด้านการศึกษาและบริบทการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

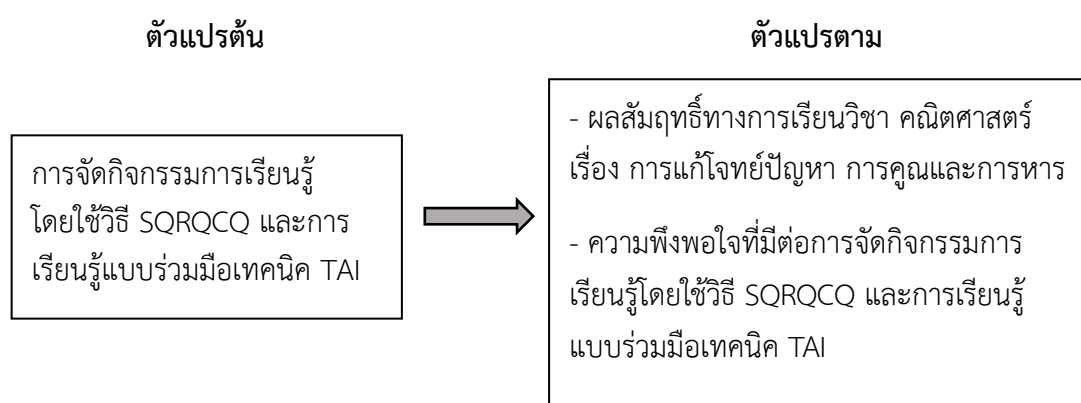
1. เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้ไข้ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 หลังเรียนสูงกว่าร้อยละ 75
2. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้เรื่อง การแก้ไข้ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 อยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแก้ไข้ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ได้แสดงกรอบแนวคิดไว้ในภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแก้ไข้ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi - Experimental Research) โดยผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบ One Group Post-test Design มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเนื้อหาวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐานชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ของสถาบันส่งเสริมการสอนคณิตศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) เรื่อง โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร จำนวน 16 ชั่วโมง

1.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบ้านในเมือง จำนวน 100 คน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 1

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2/1 ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 โรงเรียนบ้านในเมือง จำนวน 31 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยสุ่ม

1.3 ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ

1) ตัวแปรต้น

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้กลวิธี SQRCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI

2) ตัวแปรตาม

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารและความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กลวิธี SQRCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI

1.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการทดลองงานวิจัยคือ โรงเรียนบ้านในเมือง อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์

1.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 การวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 16 ชั่วโมง

เรื่อง	จำนวนชั่วโมง
โจทย์ปัญหาการคูณ	3 ชั่วโมง
การวิเคราะห์โจทย์ปัญหาการคูณ	5 ชั่วโมง
โจทย์ปัญหาการหาร	3 ชั่วโมง
การวิเคราะห์โจทย์ปัญหาการหาร	5 ชั่วโมง
รวม	16 ชั่วโมง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

2.1 แผนการจัดการเรียนรู้ เป็นแผนการจัดการเรียนรู้เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRCQ การเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ซึ่งมีขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งหมด 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นเตรียมความพร้อม ขั้นนำเสนอข้อมูล (TAI) ขั้นปฏิบัติกิจกรรม (SQRCQ) และ (TAI) และขั้นสรุป ซึ่งได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ได้แก่ การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ 1) ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาวิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งมีประสบการณ์ด้านการสอนวิชาคณิตศาสตร์ 10 ปี ขึ้นไป 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน ซึ่งเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ด้านหลักสูตรและการสอน โดยมีประสบการณ์ในการสอน 15 ปีขึ้นไป และ 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล คือ ผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ผลการตรวจสอบพบว่า แผนการจัดการเรียนรู้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก จากนั้นผู้วิจัยได้นำแผนการจัดการเรียนรู้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2/3 โรงเรียนบ้านในเมือง จำนวน 32 คน และได้นำผลที่ได้จากการทดลองมาปรับปรุงแผนการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ ปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมให้มีความเหมาะสมกับเวลาที่ใช้

2.2 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นทดสอบใช้ในการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้ไข้ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักสูตร เอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไข้ปัญหาการคูณและการหาร เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาและจุดประสงค์การวิจัยให้สอดคล้องกับระดับความสามารถของนักเรียน ชั้น ประถมศึกษาปีที่ 2 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้จัดทำตารางวิเคราะห์ข้อสอบและพัฒนาแบบทดสอบ ประกอบด้วย ข้อสอบ 2 ประเภท ได้แก่ ข้อสอบปรนัยแบบเลือกตอบ 3 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ และข้อสอบอัตนัยแบบ แสดงวิธีทำ จำนวน 6 ข้อ ให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การวิจัยและระดับความสามารถของนักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่ 2 ซึ่งได้นำแบบทดสอบเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหา และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์การวิจัย (IOC) พบว่ามีค่าอยู่ ระหว่าง .67-1.00 จากนั้นนำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2/3 จำนวน 32 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า แบบทดสอบมีค่า ความเชื่อมั่นเท่ากับ .71 และวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ ระหว่าง .25-.60 ได้แบบทดสอบฉบับสมบูรณ์ ประกอบด้วยข้อสอบ 2 ประเภท ได้แก่ ข้อสอบปรนัยแบบ เลือกตอบ 3 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ และข้อสอบอัตนัยแบบแสดงวิธีทำ จำนวน 4 ข้อ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล

2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการพัฒนา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแก้ไข้ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้ แบบร่วมมือเทคนิค TAI ซึ่งผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1.00

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนบ้านในเมือง เพื่อขอ อนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้ไข้ปัญหาการ คูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI

3.3 เมื่อสิ้นสุดการทดลองผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลหลังการทดลอง โดยทดสอบนักเรียนหลัง เรียนด้วยแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Post-test) และสอบถามความพึงพอใจของนักเรียน

3.4 นำผลคะแนนที่ได้มาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้ไข้ปัญหาการคูณ และการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI กับเกณฑ์ร้อยละ 75 และ วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง การผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้ไข้ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ได้ใช้สถิติในการ วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัย (Research Result)

1. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 75

สำหรับผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 75 แสดงผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 75

เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	n	df	t	p-value
ร้อยละ 75	27.00	2.56	31	30	9.802	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 27.00 คะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.56 แสดงว่านักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI โดยเฉลี่ยสูงกว่าร้อยละ 75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI แสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. นักเรียนได้รับการกระตุ้นและเสริมแรงในการเรียน	4.55	0.51	มากที่สุด
2. นักเรียนมีความรับผิดชอบต่องานของตนเอง และกลุ่ม	4.23	0.50	มาก
3. นักเรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียน	4.48	0.51	มาก
4. นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ	4.35	0.49	มาก
5. นักเรียนเกิดความคิดที่หลากหลาย	4.32	0.70	มาก
6. นักเรียนได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด	4.55	0.51	มากที่สุด
7. นักเรียนได้เรียนรู้การทำงานอย่างเป็นระบบ	4.45	0.57	มาก
8. นักเรียนมีความกล้าในการแสดงออก	4.52	0.51	มากที่สุด
9. นักเรียนมีโอกาสแสดงความคิดเห็น	4.52	0.57	มากที่สุด
10. นักเรียนสามารถชักถามปัญหาและข้อสงสัย	4.48	0.51	มาก

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
11. นักเรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับเพื่อน	4.42	0.56	มาก
12. นักเรียนเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย	4.45	0.57	มาก
13. นักเรียนแก้โจทย์ปัญหาได้ดีขึ้นและเป็นระบบ	4.61	0.50	มากที่สุด
14. นักเรียนจำเนื้อหาได้นาน	4.45	0.57	มาก
รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
15. นักเรียนสร้างความรู้ความเข้าใจด้วยตนเองได้	4.45	0.57	มาก
16. นักเรียนได้รับการพัฒนาทักษะกระบวนการคิด	4.48	0.57	มาก
17. นักเรียนทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข สนุก ในการเรียนรู้	4.32	0.65	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	4.45	0.56	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้กลวิธี SQRCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อ 13 นักเรียนแก้โจทย์ปัญหาได้ดีขึ้นและเป็นระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 สะท้อนให้เห็นว่านักเรียนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้กลวิธี SQRCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI พบว่า นักเรียนมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 27.00 คะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.56 ซึ่งคะแนนโดยเฉลี่ยสูงกว่าร้อยละ 75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือร้อยละ 90.00 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นลำดับขั้นและเชื่อมโยงกันของกลวิธี SQRCQ โดยเริ่มจากขั้น S (Survey) ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนสำรวจโจทย์โดยภาพรวมและทำความเข้าใจสถานการณ์ของปัญหา ลดความคลาดเคลื่อนจากการอ่านโจทย์ผิดพลาด จากนั้นขั้น Q (Question) ช่วยให้ผู้เรียนตั้งคำถามและถอดความโจทย์เป็นภาษาของตนเอง ทำให้สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าโจทย์ต้องการทราบอะไร และควรใช้การคูณหรือการหารเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ซึ่งเมื่อผู้เรียนเข้าสู่ขั้น R (Read) จะเป็นการอ่านโจทย์อย่างรอบคอบเพื่อคัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นต่อการแก้ปัญหา ส่งผลให้ผู้เรียนสามารถจัดระเบียบข้อมูลและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวเลขได้อย่างถูกต้อง ขั้นตอนนี้นำไปสู่ขั้น Q (Question) ในการวางแผนแก้ปัญหา ซึ่งผู้เรียนพิจารณาเลือกวิธีการคำนวณที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของโจทย์ ทำให้การเลือกใช้การคูณหรือการหารเป็นไปอย่างมีเหตุผลและสอดคล้องกับปัญหาจากนั้นในขั้น C (Compute) ผู้เรียนดำเนินการคำนวณตามแผนที่วางไว้ ส่งผลให้เกิดความถูกต้องและความแม่นยำในการหาคำตอบ และขั้นสุดท้าย Q (Question) เป็นการตรวจสอบความสมเหตุสมผลของคำตอบกับโจทย์ปัญหาช่วยเสริมสร้างการคิดเชิงสะท้อนและลดข้อผิดพลาดในการแก้โจทย์

ปัญหา เมื่อผู้เรียนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนทั้งหมดอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้สามารถแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI ยังช่วยเสริมให้กระบวนการดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตรวจสอบความเข้าใจ และช่วยเหลือกันในแต่ละขั้นตอน ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจและความเข้าใจเชิงลึกมากขึ้น สามารถสนับสนุนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดผลการวิจัยครั้งนี้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฤศณี พจนาน (2555) ได้สรุปไว้ว่ากลวิธี SQRQCQ สามารถส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาคณิตศาสตร์ โดยเฉพาะปัญหาปลายเปิด และช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคงทนในการเรียนรู้ทางคณิตศาสตร์ รวมทั้งยังสอดคล้องกับสิริภพ สันธูประเสริฐ (2559) ที่พบว่ากลวิธี SQRQCQ สามารถพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาคณิตศาสตร์ของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่ากลวิธีดังกล่าวเป็นแนวทางที่สามารถประยุกต์ใช้ได้หลายระดับชั้น และช่วยพัฒนาทักษะการคิดอย่างเป็นระบบนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับศุจินันท์ เสนาธรรม (2554) ได้พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหลังได้รับการจัดการเรียนรู้เรื่องการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ด้วยกลวิธี SQRQCQ สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 และนักเรียนมีพฤติกรรมการเรียนรู้ในระดับดีมาก เช่น ให้ความสนใจในการเรียน แก้โจทย์ตามขั้นตอน และกล้าแสดงความคิดเห็น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ แก้วอาร์ตัน (2566) สรุปไว้ว่า นักเรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหาคณิตศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานร่วมกับกลวิธี SQRQCQ ซึ่งสะท้อนว่ากระบวนการเรียนรู้ที่เน้นการคิดอย่างเป็นขั้นตอน ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งขณะเดียวกันการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI มีบทบาทสำคัญในการเสริมประสิทธิภาพของกลวิธี SQRQCQ โดยช่วยสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่วยเหลือกันและร่วมกันตรวจสอบกระบวนการคิด ส่งผลให้ผู้เรียนที่มีความสามารถแตกต่างกันสามารถเรียนรู้ร่วมกันได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชนก สระมุณี (2563) ได้พบว่า การเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI ช่วยส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มและทำให้นักเรียนช่วยเหลือกันมากขึ้น และสอดคล้องกับอภิญา ทองเสนา (2566) ได้ระบุว่า การเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI เป็นการจัดการเรียนรู้ที่สนองความแตกต่างระหว่างบุคคล ส่งเสริมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเองและความร่วมมือภายในกลุ่ม

2. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของการจัดการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องโดยกลวิธี SQRQCQ ช่วยทำให้นักเรียนสามารถอ่าน วิเคราะห์ และแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารอย่างเป็นระบบ เริ่มตั้งแต่การทำความเข้าใจสถานการณ์ของปัญหา การตั้งคำถาม การคัดเลือกข้อมูล การวางแผนแก้ปัญหา การคำนวณ และการตรวจสอบคำตอบ กระบวนการดังกล่าวช่วยลดความสับสนในการเรียนคณิตศาสตร์ และทำให้นักเรียนเกิดความมั่นใจในการแก้โจทย์ปัญหา เมื่อผู้เรียนสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนที่ชัดเจนและประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาก็ส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงบวกและความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ นอกจากนี้การเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI ยังมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจของนักเรียน เนื่องจากการจัดการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้นักเรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตรวจสอบวิธีคิด และช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม ทำให้นักเรียนรู้สึกว่าคุณภาพของตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ไม่ถูกกดดันจากการแข่งขันเพียงลำพัง และสามารถเรียนรู้ตามศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันในลักษณะดังกล่าวส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการคิด

วิเคราะห์ การตัดสินใจ และความกล้าในการแสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความสุขสนทนและมีความสุขในการเรียนคณิตศาสตร์ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญภัสสรณ์ เอกภักตร์ชัยวงศ์ (2564) ได้พบว่่านักเรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI อยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักเรียนมีความสุขสนทนกับการร่วมทำกิจกรรม ได้แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นกับเพื่อน เกิดความสามัคคี และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ภายในกลุ่มให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิสร อริยะเดช (2561: 215-230) ที่พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสะท้อนว่าการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI เป็นรูปแบบการสอนที่สามารถสร้างประสบการณ์การเรียนรู้เชิงบวกให้กับผู้เรียนในรายวิชาคณิตศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารโดยใช้ กลวิธี SQRCQ ร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เชิงวิชาการด้านการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์ โดยสะท้อนให้เห็นว่าการบูรณาการกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเข้ากับการเรียนรู้แบบร่วมมือสามารถยกระดับคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแสดงให้เห็นว่ากลวิธี SQRCQ ทำหน้าที่เป็นกรอบเชิงกระบวนการที่ช่วยจัดโครงสร้างการคิดของผู้เรียนให้เป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่การทำความเข้าใจสถานการณ์ปัญหา การตั้งคำถามเชิงความหมาย การคัดเลือกและแยกแยะข้อมูลที่จำเป็น การวางแผนวิธีการแก้ปัญหา การดำเนินการคำนวณ และการตรวจสอบความสมเหตุสมผลของคำตอบ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารในระดับประถมศึกษา นอกจากนี้การบูรณาการกลวิธี SQRCQ เข้ากับการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI ยังสามารถช่วยเสริมกระบวนการคิดรายบุคคลด้วยปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนแนวคิด อธิบายเหตุผล และตรวจสอบความถูกต้องของวิธีคิดร่วมกับเพื่อนภายในกลุ่ม ส่งผลให้เกิดการขยายขอบเขตความเข้าใจจากระดับรายบุคคลไปสู่การสร้างความรู้ร่วมกัน กระบวนการดังกล่าวช่วยลดข้อผิดพลาดในการตีความโจทย์และการเลือกใช้วิธีคำนวณที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งยังส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถปรับปรุงแนวคิดของตนเองผ่านการสะท้อนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ดังกล่าวจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์อย่างเป็นระบบของผู้เรียนไม่เน้นเพียงการคำนวณเพื่อหาคำตอบแต่ให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจโครงสร้างของโจทย์ การเชื่อมโยงข้อมูล และการตัดสินใจเชิงเหตุผลในแต่ละขั้นตอน ขณะเดียวกัน เทคนิค TAI ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง และการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการแสดงออกทางความคิด กล้าตรวจสอบและปรับแก้ข้อผิดพลาดของตนเอง และสามารถพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาในระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลจากการบูรณาการแนวคิดดังกล่าวส่งผลให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้เชิงบูรณาการอย่างชัดเจน ทั้งด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทักษะการคิด และทัศนคติเชิงบวกต่อการเรียนคณิตศาสตร์ นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ในระดับมาก มีแรงจูงใจในการเรียนรู้ และรู้สึกสนุกกับกิจกรรมการเรียนรู้ที่ได้รับการออกแบบอย่างเป็นระบบ จึงสามารถสรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้กลวิธี SQRCQ ร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI เป็น

แนวทางที่ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนาการเรียนรู้คณิตศาสตร์ โดยสามารถพัฒนาผู้เรียนได้อย่างรอบด้านทั้งส่งเสริมด้านความรู้ ส่งเสริมกระบวนการคิด ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน และส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกต่อคณิตศาสตร์ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 2 ผลลัพธ์การจัดการเรียนรู้โดยใช้กลวิธี SQRQCQร่วมกับเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือ TAI
ที่มา : (รุจิรัตน์ คงขลิบ, 2568)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหาร โดยใช้กลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะไว้ ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้สอนควรนำกลวิธี SQRQCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI ไปใช้ในบทเรียนคณิตศาสตร์อื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง เพราะสามารถช่วยพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ การวางแผน และการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมทักษะสังคม เช่น การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการช่วยเหลือเพื่อน

1.2 ผู้สอนสามารถนำกลวิธี SQRQCQ ร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้เรื่องการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ในระดับประถมศึกษา โดยเฉพาะเนื้อหาที่ผู้เรียนประสบปัญหาในการอ่าน วิเคราะห์ และเลือกวิธีคำนวณ เนื่องจากกลวิธี SQRQCQ สามารถช่วยจัดระบบกระบวนการคิดอย่างเป็นขั้นตอน ขณะที่เทคนิค TAI ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการช่วยเหลือกันภายในกลุ่ม

1.3 สถานศึกษาและผู้สอนสามารถใช้ผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ที่มุ่งพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการทำงานร่วมกันของผู้เรียน โดยบูรณาการขั้นตอนของกลวิธี SQRQCQ เข้ากับกิจกรรมกลุ่มตามเทคนิค TAI เพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และความรับผิดชอบร่วมกัน ซึ่งเป็นทักษะสำคัญของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้หรือสื่อดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันทางการศึกษาที่บูรณาการขั้นตอนของกลวิธี SQRCQ กับกระบวนการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI เพื่อพัฒนาการแก้โจทย์ปัญหาการคูณและการหารของนักเรียน

2.2 ควรศึกษาผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กลวิธี SQRCQ ร่วมกับเทคนิค TAI ต่อทักษะกระบวนการคิดขั้นสูง เช่น การคิดวิเคราะห์ การคิดอย่างมีเหตุผล และการคิดสะท้อน รวมทั้งทักษะทางสังคม เช่น การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และความรับผิดชอบร่วมกัน

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของกลวิธี SQRCQ และการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI กับรูปแบบการจัดการเรียนรู้อื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). **ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลางกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กัญญภัสสก์ เอกภักตร์ชัยวงศ์. (2564). **การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ โดยใช้การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TAI ร่วมกับ KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ขวัญชนก สระมุณี. (2563). **ผลการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค TAI ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การบวก ลบ คูณ หาร เศษส่วน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านแม่ขี จังหวัดพัทลุง**. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑาทิพย์ แก้วอาร์ตัน. (2566). **ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานร่วมกับกลวิธี SQRCQ ที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาคณิตศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5**. หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนคณิตศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนิสรา อริยะเดชซ์. (2561). **การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการสอนแบบร่วมมือ เทคนิค TAI กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่อง การบวก การลบ และการคูณทศนิยม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5**. วารสารมหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. 7(1): 215-230.
- ชลธิชา ใจพนัส และคณะ. (2556). **ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal. 6 (3): 286-304.
- ทิศนา แหมมณี. (2558). **รูปแบบการเรียนรู้แบบร่วมมือและแบบรายบุคคล (TAI)**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปฤศนี พจนา. (2555). ผลของการใช้เทคนิคเอสคิวอาร์คิวซีคิวในการแก้ปัญหาปลายเปิดที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและความคงทนในการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาคณิตศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุจินันท์ เสนาธรรม. (2554). ผลการจัดการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์เรื่องการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ด้วยกลวิธี SQRRQCQ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สิรภพ สินธุประเสริฐ. (2559). ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานร่วมกับเทคนิคเอสคิวอาร์คิวซีคิวที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. วารสารการศึกษาออนไลน์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 5(4): 60-74.
- อภิญา ทองเสนา. (2566). การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การบวก ลบ คูณ หาร จำนวนนับ โดยใช้การเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TAI สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนอนุบาลสวี (บ้านนาโพธิ์). ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อาทิตยา พันธุ์พัฒน์. (2567). รายงานผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนบ้านในเมือง (ปีการศึกษา 2565-2567). อดิรดิตร: โรงเรียนบ้านในเมือง.



การพัฒนาเว็บท่า (Web portal) ของงานการเงินการคลังและพัสดุ
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี

Web Portal Development for the Finance and Procurement Department at
College of Arts, Media and Technology

เจนจิรา จินชาติ¹
Janejira Cheenchart

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาเว็บท่า (Web portal) “ศูนย์รวมลิงก์ (CAMT Portal)” ของงานการเงินการคลังและพัสดุวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุก่อนและหลังการพัฒนาเว็บท่า (Web portal) เป็นการวิจัยแบบวิจัยและพัฒนา (R&D) ร่วมกับการวิจัยกึ่งทดลองกับกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุจำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยเว็บท่า CAMT Portal แบบวัดประสิทธิภาพเชิงปริมาณ และแบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบค่าทีแบบไม่อิสระ (Paired Sample t-test)

ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนา Web portal ถูกติดตั้งบนเว็บไซต์ของวิทยาลัยฯ แบ่งสิทธิการใช้งาน 4 ระดับ ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ ผู้บริหาร หัวหน้างานฯ และบุคลากร 2) หลังการใช้งาน Web portal ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยเวลาเฉลี่ยในการค้นหาข้อมูลลดลง 10.91 นาทีต่อวัน ภาระงานที่ต้องแก้ไขเนื่องจากความผิดพลาดลดลงจากร้อยละ 15.91 เหลือร้อยละ 6.27 และระยะเวลาที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามงานลดลง 12.73 นาทีต่อสัปดาห์ สำหรับความพึงพอใจ พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อภาพรวมของระบบในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) ซึ่งยืนยันว่าการรวมศูนย์สารสนเทศผ่านเว็บท่าช่วยลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความถูกต้อง และสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ (Keywords) : เว็บท่า; ประสิทธิภาพในการทำงาน; งานการเงินและพัสดุ

Abstract

This research aimed to 1) develop a web portal, "CAMT Portal," for the finance and procurement department of the College of Arts, Media and Technology, and 2) compare the work efficiency of finance and procurement officers before and after the development of a web portal. This research employed a research and development (R&D) approach, combined with a quasi-experimental design, involving a purposive sample of 11 finance and procurement officers. The tools used included the CAMT Portal, a quantitative efficiency measurement tool, and a satisfaction questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics and a paired sample t-test.

Received: 2025-12-22 Revised: 2026-01-26 Accepted: 2026-01-29

¹ นักการเงินและบัญชี วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Finance and Accountant, College of Arts, Media and Technology, Chiang Mai University. E-mail: jonglak.s@camt.info

The research results showed that 1) the developed web portal was installed on the college's website, with four levels of access: system administrators, executives, supervisors, and personnel; 2) after implementing the web portal, work efficiency increased significantly, with the average time to search for information decreasing by 10.91 minutes per day, the workload requiring correction due to errors decreasing from 15.91% to 6.27%, and the time administrators spent following up on tasks decreasing by 12.73 minutes per week. Regarding satisfaction, users reported the high level of overall satisfaction with the system (Mean = 4.45), confirming that centralizing information through the web portal effectively reduces redundancy, increases accuracy, and enhances transparency in management.

Keywords: Web Portal; Work Efficiency; Finance and Procurement

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันโครงสร้างการดำเนินงานด้านการเงินและบัญชีของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ถูกแบ่งออกเป็นสองส่วนงานหลักที่มีขอบเขตหน้าที่แตกต่างกัน ได้แก่ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี (CAMT) ซึ่งเน้นการให้บริการด้านการรับ-จ่ายเงินสำหรับกิจกรรมการเรียนการสอน และศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (DITC) ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการโครงการวิจัยและบริการวิชาการจากแหล่งทุนภายนอก อย่างไรก็ตาม การแบ่งส่วนงานในลักษณะนี้ควบคู่ไปกับการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลาย ได้กลายเป็นอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสำหรับเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุที่จำเป็นต้องเข้าถึงระบบสารสนเทศหลายประเภทพร้อมกัน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าจากการที่ต้องจดจำที่อยู่เว็บ (URL) ที่หลากหลายและในบางกรณีนำไปสู่การหลงลืมขั้นตอนการปฏิบัติงานเนื่องจากขาดการบริหารจัดการสารสนเทศที่เป็นระบบและบูรณาการ (วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี, 2568: 2)

วิกฤตการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายในการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (Information Management) ภายในองค์กรยุคใหม่ ที่การเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่กระจัดกระจายส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency) ทั้งในแง่ของการสูญเสียเวลาและอัตราความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ (ณัฐฐา ถิรโสภี และชัยวัฒน์ อุตตมากร, 2562: 98-113) ดังนั้น การวางรากฐานการจัดการสารสนเทศที่ดีจึงถือเป็นปัจจัยวิกฤตที่จะช่วยขับเคลื่อนให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากปัญหาข้างต้น เทคโนโลยีที่มีศักยภาพในการเป็นเครื่องมือแก้ไขปัญหายังเป็นรูปธรรมคือการประยุกต์ใช้ลักษณะการทำงานของ "เว็บท่า" (Web Portal) ซึ่งมีความสามารถโดดเด่นในการรวบรวมลิงก์ข้อมูล และฟังก์ชันการทำงานที่เคยกระจัดกระจายอยู่ในหลายระบบมาไว้ภายใต้อินเทอร์เฟซเดียว ทำให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องจดจำ URL หรือบัญชีผู้ใช้งานจำนวนมาก และสามารถกระจายสารสนเทศของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในฐานะของการเป็นจุดเข้าถึงเดียว (Single Access Point) หรือ Single Gateway เว็บท่าจึงถูกออกแบบมาเพื่อเป็นทางเข้าหลักเพียงทางเดียวสำหรับผู้ใช้งานทุกคนในการเข้าถึงข้อมูล บริการ และแอปพลิเคชันต่าง ๆ (Tatnall, 2007: 842-847) ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์มหาศาล ทั้งในแง่การลดความสับสนในการใช้งาน การปรับแต่งเนื้อหาเฉพาะบุคคล (Personalization) ที่สอดคล้องกับสิทธิ์และบทบาทของผู้ใช้ การสร้างมาตรฐานการสื่อสารที่เป็นหนึ่งเดียว และการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัย (Security) ที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถบริหารจัดการและควบคุมการเข้าถึงได้รัดกุมกว่าการมีช่องทางเข้าหลายทาง

ในการพัฒนาเว็บไซต์ให้สมบูรณ์นั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญอันได้แก่ การรวมศูนย์สารสนเทศ (Information Consolidation) การปรับแต่งข้อมูลตามประเภทผู้ใช้ (เช่น นักศึกษา หรือบุคลากร) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการทำธุรกรรม และการสื่อสารแบบบูรณาการทั่วทั้งสถาบัน (ทัศนีย์ เพชรสีช่วง และอัจฉริยา เปรมเล็ก, 2566: 1-26) ขณะเดียวกัน ความสำเร็จของเว็บไซต์ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของบริการ (Service Quality) และคุณภาพของการปรับแต่งให้ตรงใจผู้ใช้ (Personalization Quality) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์จริง (Jalal & Al-Debei, 2013: 169-189) สอดคล้องกับการศึกษาเว็บไซต์ภาครัฐในต่างประเทศที่ระบุว่า ความสำเร็จยังขึ้นอยู่กับความหลากหลายของแพลตฟอร์มและการจัดหมวดหมู่บริการที่ชัดเจน (Yildirim & Bostanci, 2021: 259-270) เช่นเดียวกับการศึกษาปัจจัยความตั้งใจในการใช้งานระบบ Thai MOOC ที่พบว่า ทักษะคิด อธิธิพลทางสังคม และการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยมีปัจจัยสนับสนุนอื่นๆ เช่น ความเหมาะสมของงานกับเทคโนโลยี (Task-Technology Fit) ความสนุกสนานในการใช้งาน และความสามารถในการเข้าถึงระบบได้อย่างยืดหยุ่น (ณัฐฐา ธิรโสภี และชัยวัฒน์ อุตตมากร, 2562: 96-116)

ในส่วนของการออกแบบเชิงสถาปัตยกรรม การเลือกใช้เทคโนโลยี Container จะช่วยให้ระบบมีความยืดหยุ่นในการขยายตัว (Scalability) และง่ายต่อการบำรุงรักษา (Maintenance) โดยควรมีการแยกส่วนการทำงานระหว่างส่วนหน้า (Frontend) และส่วนหลัง (Backend) อย่างชัดเจน (Harju, 2022: 6-41) นอกจากนี้ รูปแบบการทำงานของระบบ (Functionality) และมาตรฐานความปลอดภัย (Security) ยังถือเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสูงที่สุด โดยเฉพาะความรวดเร็วในการตอบสนอง (Quick response) และการออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ที่สวยงามและเรียบง่าย จะเป็นกุญแจสำคัญในการจูงใจให้พนักงานหันมาเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล (วิสุทธิ์ วิมลธรรม และชาตยา นิลพลับ, 2564: 93-109) การนำเว็บไซต์มาใช้จึงมีความสอดคล้องอย่างยิ่งกับหลักการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ภายใต้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, 1989: 319-340) ซึ่งเชื่อว่าเมื่อผู้ใช้งานสัมผัสได้ว่าระบบใหม่ใช้งานง่ายและลดขั้นตอนที่ซับซ้อน จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้เพิ่มขึ้นในที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ (Web portal) “ศูนย์รวมลิงก์ (CAMT Portal)” ของงานการเงินการคลังและพัสดุวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุก่อนและหลังการพัฒนาเว็บไซต์ (Web portal)

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานหลัก (H1) การพัฒนาและนำเว็บไซต์ (Web portal) “ศูนย์รวมลิงก์ (CAMT Portal)” มาใช้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานย่อย

H1.1 การลดเวลาในการทำงาน, การใช้เว็บไซต์ ลดระยะเวลาเฉลี่ย ในการค้นหา Link และ

แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุอย่างมีนัยสำคัญ

H1.2 ความสะดวกในการติดตามงาน, เว็บไซต์ช่วยให้หัวหน้างานและผู้บริหาร มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในการทราบและติดตามภาระงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญ

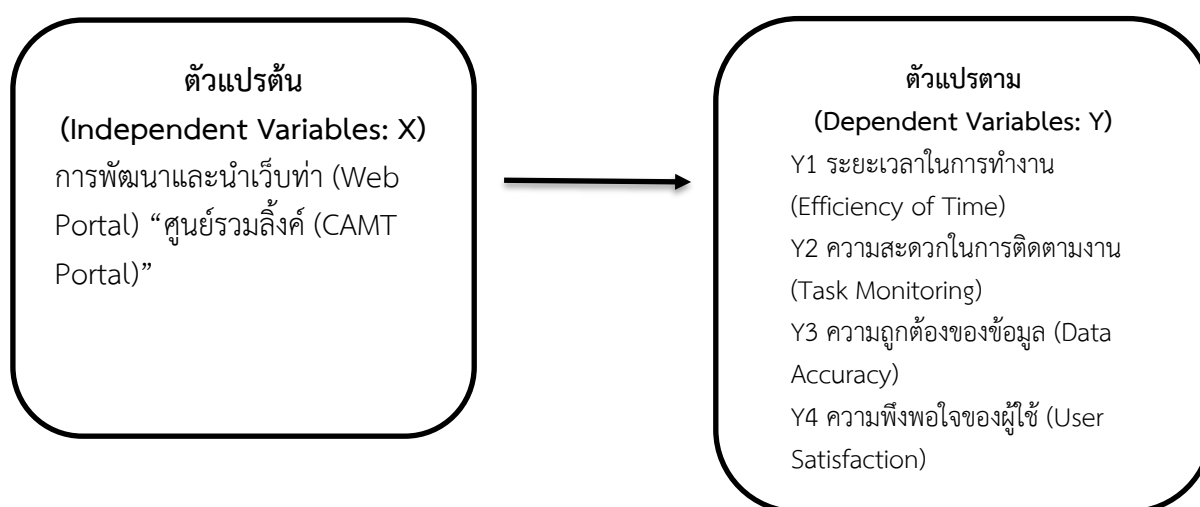
H1.3 ความถูกต้องของข้อมูล, การรวบรวมงานและแหล่งข้อมูล Link ไว้ในเว็บไซต์เดียว ช่วยลดความผิดพลาด ในการเข้าถึงข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

H1.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้, ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุดต่อกระบวนการทำงานและเครื่องมือสนับสนุน สูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญหลังการนำเว็บเข้ามาใช้งาน

สมมติฐานว่าง (H0) การพัฒนาและนำเว็บท่า (Web portal) "ศูนย์รวมลิงก์ (CAMT Portal)" มาใช้ ไม่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุ

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

กรอบแนวคิดนี้แสดงความสัมพันธ์ของการพัฒนาเทคโนโลยี (Web Portal) “ศูนย์รวมลิงก์ (CAMT Portal) (ตัวแปรต้น X) ส่งผลต่อ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Efficiency) (ตัวแปรตาม Y) ของบุคลากรงานการเงินการคลังและพัสดุของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ตามทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, 1989 : 319-340) และตามแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency Concept) (Taylor, 1911 : 5-7)



ภาพที่ 1 Conceptual Framework

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยนี้จัดเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) เพื่อสร้างนวัตกรรมและประเมินผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้การวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) ด้วยรูปแบบการวัดก่อนและหลังการทดลองแบบกลุ่มเดียว (One-Group Pretest-Posttest Design) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ก่อนและหลังการใช้ Web portal โดยมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1) การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูล: มีการประชุมมอบหมายให้เจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุแจกแจงรายละเอียดภาระงานและ Link สำหรับเข้าใช้งาน รวมทั้งหมด 11 ภาระงาน

2) การออกแบบและพัฒนา: มีการประชุมรวบรวมข้อมูลและออกแบบหน้า Web ร่วมกับผู้

รับจ้าง โดยมีการสรุป Requirement และสร้าง Draft prototype ด้วย Figma

3) การทดสอบและปรับปรุง: มีการทำ Mock Test, Finished First Prototype Code และดำเนินการ User Testing Test พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้งาน

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

รวบรวมและบริหารจัดการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุ โดยแบ่งออกเป็น 3 หมวดหมู่หลัก ดังนี้

1.1.1 การรวบรวมและเชื่อมโยงระบบสารสนเทศ (System Links Integration) เป็นกา รรวบรวม URL หรือระบบที่เจ้าหน้าที่ต้องใช้งานเป็นประจำไว้ในหน้าเดียว และสนับสนุนการเข้าสู่ระบบแบบ Single Sign-On (SSO) เพื่อลดเวลาในการทำงาน ขอบเขตเนื้อหาในส่วนนี้ ได้แก่

1) ระบบงานการเงิน/บัญชีมี ดังนี้

1.1 ระบบบัญชี 3 มิติ

1.2 ระบบ Smart Office

1.3 ระบบ One stop service

1.4 ระบบ MIS (Management Information System)

1.5 ระบบการตรวจสอบเช็คจากกองคลัง

1.6 ระบบเพิ่มบัญชีธนาคาร

2) ระบบงานพัสดุ/สินทรัพย์มี ดังนี้

2.1 ระบบ e-GP (Electronic Government Procurement)

2.2 ระบบ Smart Office

2.3 ระบบ One stop service

2.4 ระบบ CMU procurement

2.5 ระบบการจัดการสินทรัพย์

2.6 ระบบเพิ่มรหัสสินทรัพย์

2.7 ระบบจัดการทรัพย์สิน (ค่าเช่า)

3) ระบบงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

3.1 ระบบการยื่นภาษีกรมสรรพากร

3.2 ระบบ CMU Payroll

3.3 ระบบ SCB Business Net

1.1.2 การจัดการสารสนเทศและเอกสาร (Information and Document Management) เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บและกระจายข้อมูล เอกสาร และขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความ ถูกต้องของข้อมูล และลดการหลงลืมขั้นตอนการทำงาน ได้แก่

1) ขั้นตอนและคู่มือการปฏิบัติงาน (Workflows and Manuals)

1.1 ขั้นตอนการรับ-จ่ายเงิน สำหรับกิจกรรมการเรียนการสอน

1.2 ขั้นตอนการบริหารโครงการวิจัยและบริการวิชาการจากแหล่งทุนภายนอก

1.3 คู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ที่เชื่อมโยง

1.4 แบบฟอร์ม (Forms) และเอกสารสำคัญต่างๆ ที่ใช้บ่อย

2) แหล่งข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน

2.1 Team หรือ Google Drive ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารทางการเงิน/พัสดุ

2.2 ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (เช่น ระเบียบการเงิน/พัสดุของมหาวิทยาลัย/ของรัฐ รวมถึงแนวปฏิบัติของวิทยาลัยฯ)

1.1.3 การติดตามและรายงานผล (Monitoring and Reporting) เป็นส่วนที่ช่วยให้หัวหน้างานและผู้บริหารสามารถทราบและติดตามภาระงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น อาจารย์รวมถึง

1) ปฏิทินงาน กำหนดการสำคัญ เช่น วันส่งมอบงาน, กำหนดการเบิกจ่าย, วันยื่นภาษี

2) ระบบ One Stop Service/Smart office การติดตามสถานะคำขอ/เอกสารที่ดำเนินการผ่านระบบนี้

1.2 ขอบเขตด้านประชากร

บุคลากรของงานการเงินการคลังและพัสดุ รวม 11 คน โดยมีหัวหน้างาน 1 คน เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 6 คน และเจ้าหน้าที่พัสดุ 4 คน

ประชากร: เจ้าหน้าที่การเงินและเจ้าหน้าที่พัสดุของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ทั้งที่ปฏิบัติหน้าที่ในวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี (CAMT) และศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (DITC)

กลุ่มตัวอย่าง: เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้เจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุที่เกี่ยวข้องและเป็นผู้ใช้งานจริงทั้งหมด ในวิทยาลัยฯ

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

งานการเงินการคลังและพัสดุ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลา 8 เดือน ระหว่าง ธันวาคม 2567-พฤษภาคม 2568

2. เครื่องมือในการวิจัย (Research Instruments)

2.1 เว็บไซต์ (Web portal) "ศูนย์รวมลิงก์ (CAMT Portal)" เป็นเครื่องมือหลักในการทดลอง

2.2 แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency Measurement Form)

2.2.1 การลดเวลาในการทำงาน (H1.1): การบันทึกหรือการวัดเวลาที่ใช้ในการเข้าถึง Link/ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน (Time Study)

2.2.2 ความถูกต้องของข้อมูล (H1.3): การบันทึกสถิติความผิดพลาดในการเข้าถึงข้อมูล/เอกสาร หรือการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากระบบ

2.3 แบบสอบถาม (Questionnaire)

2.3.1 ความสะดวกในการติดตามงาน (H1.2): สำหรับหัวหน้างาน/ผู้บริหาร เพื่อวัดระดับความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการติดตามงาน

2.3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ (H1.4): สำหรับเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์และกระบวนการทำงานใหม่

โดยใช้มาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อหาค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดการแปลความหมาย ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2560: 121)

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51-4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51-3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51-2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00-1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

3.1 ระยะก่อนการทดลอง (O1): เก็บข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานเดิม (เวลาในการทำงาน ความถูกต้อง) และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ก่อนการใช้เว็บท่า

3.2 ระยะดำเนินการ (X): พัฒนาเว็บท่า และนำเว็บท่าไปทดลองใช้งานจริงในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งให้การฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่

3.3 ระยะหลังการทดลอง (O2): เก็บข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน (เวลาที่ใช้ ความถูกต้อง) และความพึงพอใจหลังการใช้เว็บท่าแล้วเสร็จ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

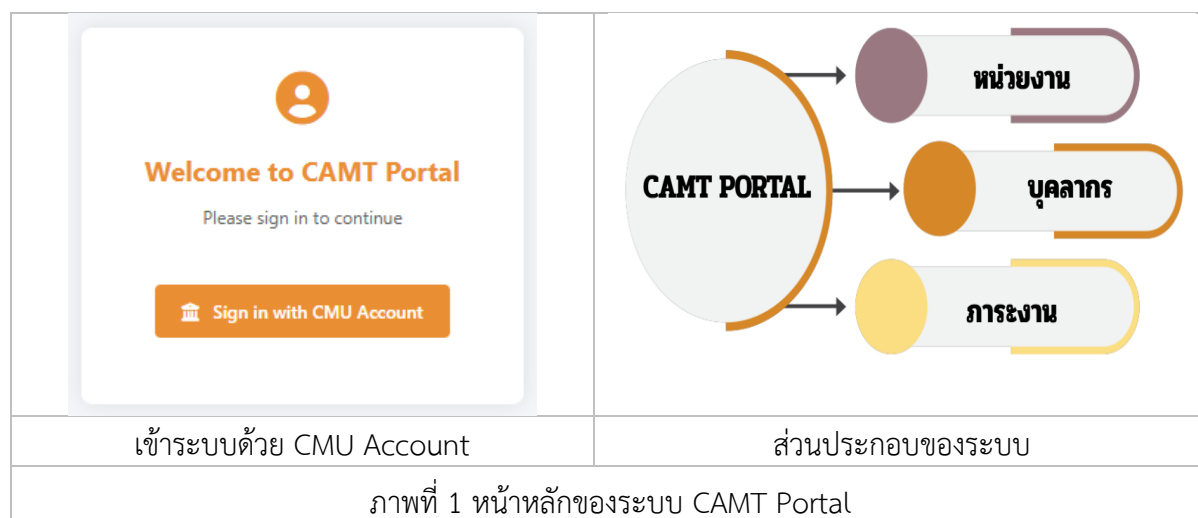
ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติดังนี้

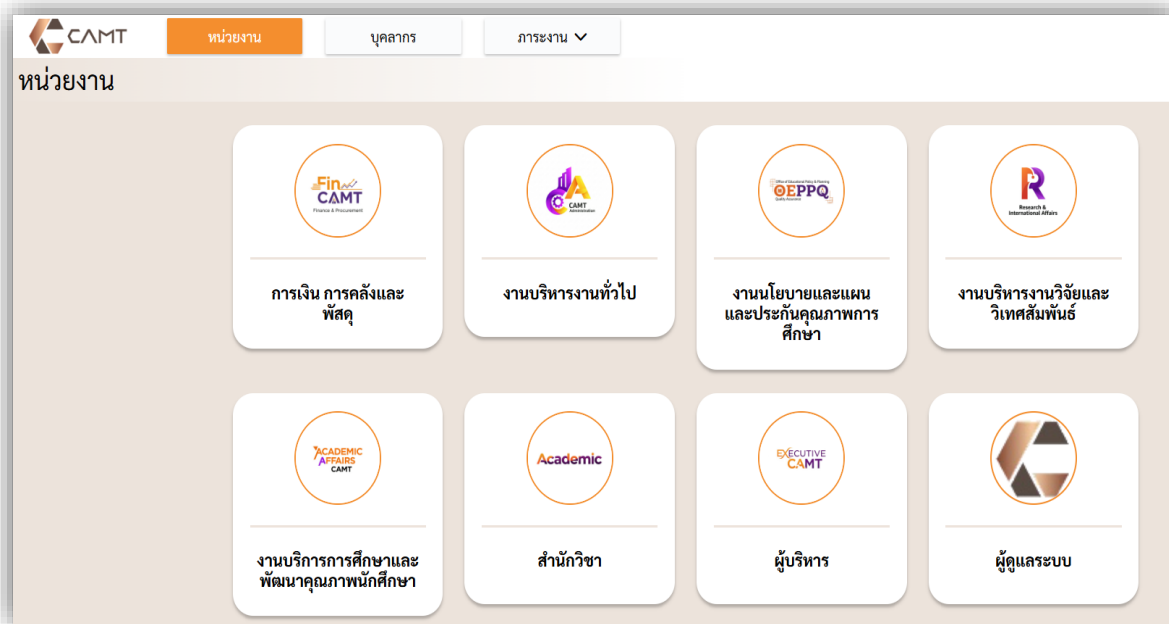
4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics): ใช้ ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป และระดับความพึงพอใจ

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics): ใช้ การทดสอบค่าทีแบบไม่อิสระ (Paired Sample t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยและเวลาในการทำงานเฉลี่ย ก่อน (O1) และ หลัง (O2) การใช้เว็บท่า เพื่อทดสอบสมมติฐาน H1

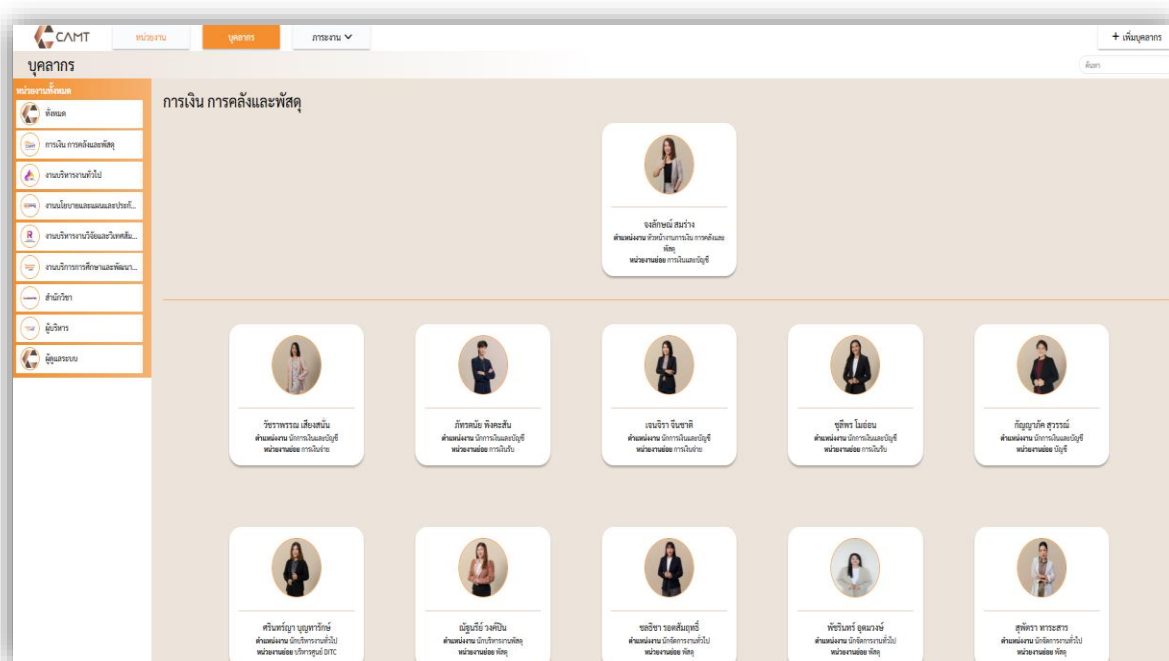
ผลการวิจัย (Research Results)

1. ผลการพัฒนาเว็บท่า (Web portal) “ศูนย์รวมลิงก์ (CAMT Portal)” ของงานการเงินการคลัง และพัสดุวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ได้ติดตั้งไว้ที่เว็บไซต์ของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนี้ <https://portal.camt.cmu.ac.th/>

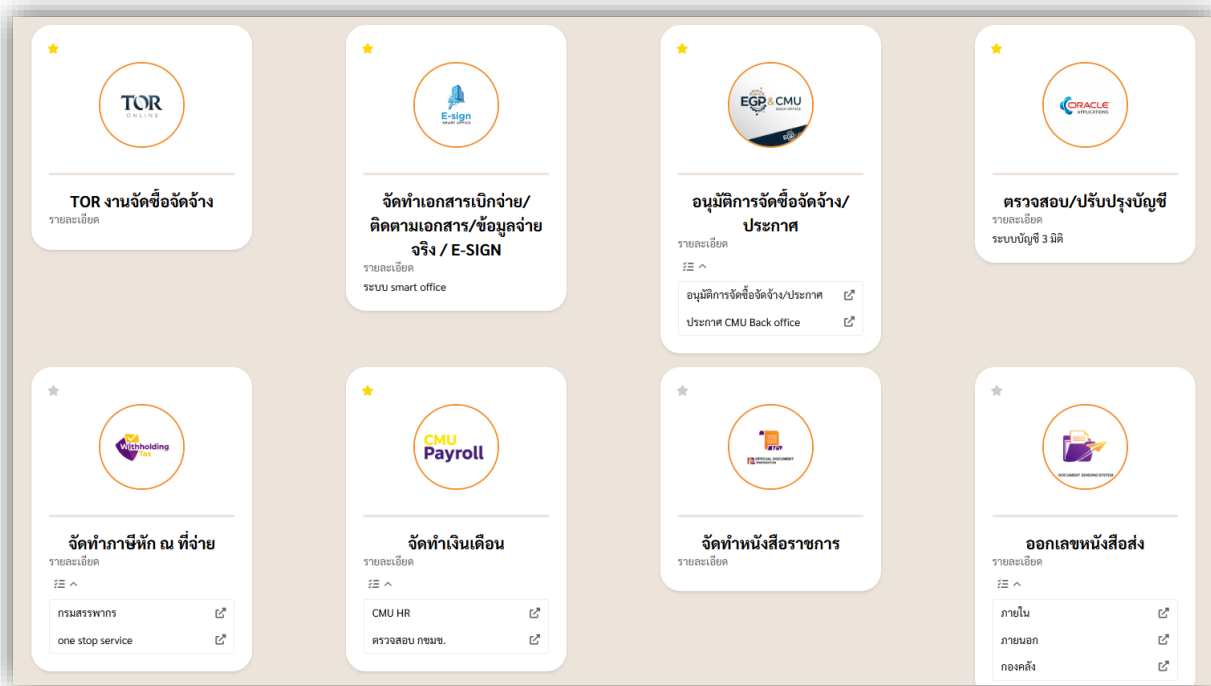




ภาพที่ 2 หน้าจอของระบบ CAMT Portal มิติของหน่วยงาน



ภาพที่ 3 หน้าจอของระบบ CAMT Portal มิติบุคลากร



ภาพที่ 4 หน้าจอของระบบ CAMT Portal มิติภาระงาน

สิทธิ์การใช้งานในตำแหน่งต่างๆ มีดังนี้

ตารางที่ 1 สิทธิ์การใช้งานระบบ CAMT Portal

ผู้ดูแลระบบ	ผู้บริหาร	หัวหน้างาน	บุคลากร
1.จัดการระบบทั้งหมด (Users, Cards, Departments) 2.เข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ทุกคน 3.เพิ่ม/ลบผู้ใช้และกำหนด Role 4.สร้างแผนกใหม่และกำหนดหัวหน้าแผนก 5.สร้างภาระงานให้ใช้งานคนอื่นได้ 6.สามารถสลับตำแหน่งการ์ดหน้า หน่วยงานและบุคลากรได้	1.เข้าถึงข้อมูลทั้งหมดในระบบได้แบบ Read-only 2.ใช้สำหรับสังเกตการณ์และตรวจสอบการใช้งานของฝ่ายต่างๆ 3.ไม่สามารถแก้ไข/ลบ/สร้างข้อมูลใดๆ ได้เลย	1.ดู/แก้ไขภาระงานของพนักงานในแผนกตัวเองได้ 2.แก้ไขข้อมูลของคนในหน่วยงานของตนเอง 3.มองเห็นรายชื่อสมาชิกในแผนกต่างๆ 4.ใช้งานหน้าต่างภาระงานโดยรวม 5.สามารถสลับตำแหน่งการ์ดหน้า หน่วยงานและบุคลากรได้	1.สร้างภาระงานส่วนตัวเพื่อเก็บลิงก์ใช้งาน 2.สร้างภาระงานให้พนักงานคนอื่นได้หลายคนในครั้งเดียว 3.แก้ไข/ลบภาระงานของตนเองได้

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุก่อนและหลังการพัฒนาเว็บท่า (Web portal) มีดังนี้

2.1 สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน

ใช้ในการประเมินการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการทำงาน (H1.1, H1.2, H1.3) โดยเป็นการวัดผลเปรียบเทียบระหว่าง "กรอกข้อมูลก่อนใช้ระบบ (Pre-test)" และ "กรอกข้อมูลหลังใช้ระบบ (Post-test)"

ตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	หน่วยวัด	ค่าเฉลี่ย Pre-test	ค่าเฉลี่ย Post-test	ผลต่างเฉลี่ย (ลดลง)	การแปลความหมาย
2.1 เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการค้นหา Link หรือแหล่งข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานหลักในแต่ละวัน	นาทีต่อวัน	16.73	5.82	10.91	H1.1 (ลดเวลา): สันนิษฐาน - เวลาค้นหาลดลงประมาณ 11 นาทีต่อวัน
2.2 จำนวนครั้งเฉลี่ยที่ต้องสอบถามเพื่อนร่วมงาน/หัวหน้างาน เกี่ยวกับ Link หรือแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการทำงานในแต่ละสัปดาห์	ครั้งต่อสัปดาห์	5.82	2.73	3.09	H1.1 (ลดเวลา): สันนิษฐาน - การพึ่งพาเพื่อนร่วมงานลดลงกว่าครึ่ง
2.3 ร้อยละของภาระงานที่ต้องทำซ้ำ/แก้ไข เนื่องจากความผิดพลาดในการใช้ Link หรือเข้าถึงเอกสารผิดฉบับ	%	15.91	6.27	9.64	H1.3 (ความถูกต้อง): สันนิษฐาน - ข้อผิดพลาดลดลงจากประมาณ 16% เหลือเพียง 6%
2.4 ระยะเวลาเฉลี่ยที่หัวหน้างาน/ผู้บริหารใช้ในการตรวจสอบและติดตามภาระงานสำคัญ ของท่านต่อสัปดาห์	นาทีต่อสัปดาห์	25.91	13.18	12.73	H1.2 (ความสะดวกในการติดตาม): สันนิษฐาน - เวลาติดตามงานของหัวหน้าลดลงเกือบ 13 นาทีต่อสัปดาห์

2.2 สรุปผลความพึงพอใจต่อระบบ CAMT Portal

ตัวชี้วัดเหล่านี้ใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบ CAMT Portal (H1.4)

ตารางที่ 3 สรุปผลความพึงพอใจต่อระบบ CAMT Portal

รายการความพึงพอใจต่อระบบ CAMT Portal	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ (1-5)	การแปล ความหมาย
3.1 ท่านสามารถเข้าถึง Link หรือแหล่งข้อมูลที่เป็นในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	4.36	พึงพอใจมาก
3.2 ระบบช่วยให้ท่านสามารถเข้าถึงเอกสาร/ไฟล์งานที่ถูกต้องในการทำงานแต่ละครั้ง	4.36	พึงพอใจมาก
3.3 ระบบช่วยเตือนความจำ/กำหนดวันครบกำหนดของภาระงานหลักได้ดี	4.09	พึงพอใจมาก
3.4 ระบบช่วยให้หัวหน้างานสามารถติดตามความคืบหน้าของภาระงานของท่านได้ง่ายขึ้น	4.00	พึงพอใจมาก
3.5 ระบบช่วยให้ท่านจัดการและจัดลำดับความสำคัญของภาระงานได้อย่างมีระบบ	4.36	พึงพอใจมาก
3.6 ท่านมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของระบบ CAMT PORTAL	4.45	พึงพอใจมาก
3.7 ระบบ CAMT PORTAL ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของท่านโดยรวมได้จริง	4.27	พึงพอใจมาก
3.8 ท่านต้องการให้มีการนำระบบนี้ไปใช้ในหน่วยงาน/ภาระงานอื่น ๆ ด้วย	4.45	พึงพอใจมาก

2.3 สรุปผลการตอบสนองสมมติฐานหลักและสมมติฐานว่าง

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวม สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) H1.1, H1.2, H1.3 (ด้านประสิทธิภาพ): ตัวชี้วัดเชิงปริมาณทั้ง 4 ข้อ **ลดลงอย่างเห็นได้ชัด** โดยเฉพาะเวลาค้นหา Link และภาระงานที่ต้องทำซ้ำ/แก้ไข ซึ่งยืนยันว่าเว็บท่าช่วยลดระยะเวลาการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความสะดวกในการติดตามงาน

2) H1.4 (ด้านความพึงพอใจ): คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของทุกรายการสูงกว่า 4.00 โดยเฉพาะความพึงพอใจภาพรวมและความต้องการขยายผล (4.45 คะแนน) ซึ่งยืนยันว่าระดับความพึงพอใจสูงขึ้นอย่างชัดเจน

3) สมมติฐานว่าง (H0): เนื่องจากข้อมูลเชิงประจักษ์ (ตัวเลขเฉลี่ย) แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นบวกในทุกมิติ จึงสามารถ **ปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H0)** ที่ว่า "การพัฒนาและนำเว็บท่ามาใช้ไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพ" ได้อย่างมั่นใจ

สรุปเชิงวิเคราะห์: เว็บท่า "ศูนย์รวมลิงก์ (CAMT Portal)" ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และสร้างความพึงพอใจในระดับสูงให้กับเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุ ได้จริงตามที่ตั้งสมมติฐานไว้

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. การพัฒนาเว็บท่า “ศูนย์รวมลิงก์ (CAMT Portal)” ผลการวิจัยพบว่า สามารถพัฒนาเว็บท่า CAMT Portal ที่ทำหน้าที่เป็นจุดรวมศูนย์บริการข้อมูล (Single Point of Access) สำหรับงานการเงินการคลังและพัสดุได้สำเร็จ โดยระบบมีลักษณะเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงข้อมูลที่กระจัดกระจายให้เป็นระบบเดียว เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เพราะการออกแบบระบบยึดหลักการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นมาไว้ในจุดเดียว ซึ่งช่วยลดความซับซ้อนของกระบวนการเข้าถึงข้อมูล เปรียบเสมือนการกำหนดมาตรฐานการทำงานในลักษณะ “The One Best Way” ตามแนวคิดของ Taylor (1911) ที่มุ่งเน้นการจัดระเบียบเครื่องมือให้เอื้อต่อการทำงานที่สุด ผลการพัฒนานี้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง Web Portal ที่ทำหน้าที่บูรณาการระบบสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนกฤต มิตรสงเคราะห์ (2564: 127–140) ที่พบว่า การบูรณาการระบบ (System Integration) ช่วยลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการทำงาน และทำให้การติดตามสถานะงานมีความโปร่งใสและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า การนำ CAMT Portal มาใช้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยสะท้อนผ่าน 3 มิติหลัก ดังนี้

2.1 ด้านเวลา (Time Efficiency): ผลการวิจัยพบว่า เวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลลดลงเฉลี่ย 10.91 นาทีต่อวัน และลดความจำเป็นในการสอบถามข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานลงกว่าครึ่งหนึ่ง เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก การลดลงของเวลาเกิดจากการตัดทอนกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่า (Non-value added activities) เช่น การเดินเอกสาร หรือการค้นหาไฟล์ที่กระจัดกระจาย งานวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนกฤต มิตรสงเคราะห์ (2564: 127–140) ที่ยืนยันว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสามารถลดเวลาที่ใช้ในการติดตามงาน (Tracking Tasks) ได้เฉลี่ย 12.73 นาทีต่อสัปดาห์ ซึ่งเป็นการยืนยันว่าการรวมศูนย์ข้อมูลช่วยลดระยะเวลาปฏิบัติงานได้จริง

2.2 ด้านคุณภาพงานและความผิดพลาด (Work Quality & Error Reduction): ผลการวิจัยพบว่า ภาระงานที่ต้องแก้ไขเนื่องจากความผิดพลาดลดลงจากร้อยละ 15.91 เหลือเพียงร้อยละ 6.27 เป็นผลมาจากคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) ที่ดีขึ้น เมื่อข้อมูลถูกจัดเก็บและเรียกใช้จากแหล่งเดียวกัน (Single Source) ความคลาดเคลื่อนจากการป้อนข้อมูลซ้ำจึงลดลง ซึ่งอธิบายได้ด้วย แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ของ (DeLone และ McLean, 2003: 9-30) ที่ระบุว่า คุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิมล ประกอบสมบัติ (2566: 60-61) ที่ค้นพบว่า ระบบที่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลช่วยลดข้อผิดพลาดและยกระดับคุณภาพสารสนเทศ ทำให้เจ้าหน้าที่ดำเนินงานได้อย่างแม่นยำและน่าเชื่อถือ

2.3 ด้านความพึงพอใจ (User Satisfaction): ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย 4.45) เกิดจากการที่ระบบช่วยลดภาระทางความคิด (Cognitive Load) และมีความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ทำให้ผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไป (Free of effort) ในการเข้าถึงข้อมูล อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis (1989) ในมิติของการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิมล ประกอบสมบัติ (2566: 60-61) ที่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความง่ายในการใช้งานกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นพบองค์ความรู้เชิงแนวคิดที่ผู้วิจัยเสนอขึ้นใหม่ เรียกว่า **"Centralized Task-Link Integration Model"** สำหรับหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา ซึ่งมีหัวใจสำคัญ ดังนี้

1. Contextual Portal Design การออกแบบ Web portal ที่ไม่ได้มีแค่ลิงก์ภายนอก แต่ต้องมีการแบ่งมิติเป็น "หน่วยงาน-บุคลากร-ภาระงาน" จะช่วยสร้างความรู้สึกรับเป็นเจ้าของ (Ownership) และทำให้การค้นหาข้อมูลเป็นไปตามบริบทของงานจริง
2. Managerial Transparency ระบบ Digital Portal ไม่เพียงช่วยผู้ปฏิบัติงาน แต่เป็นเครื่องมือสร้าง "ความโปร่งใสในการบริหารงาน" (Transparency) โดยหัวหน้างานสามารถติดตามงานได้โดยไม่ต้องใช้การสอบถามบ่อยครั้ง ลดช่องว่างในการสื่อสาร (Communication Gap) ภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 การขยายผลระดับนโยบาย: วิทยาลัยฯ ควรพิจารณานำรูปแบบ CAMT Portal ไปปรับใช้กับหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ เช่น งานบริหารงานทั่วไป งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา และงานอื่นๆ เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานที่เป็นดิจิทัลร่วมกันทั้งองค์กร
 - 1.2 การปรับปรุงการแจ้งเตือน: จากผลประเมินข้อ 3.3 (คะแนนต่ำสุด 4.09) ควรมีการพัฒนาฟีเจอร์การแจ้งเตือน (Notification) ผ่านช่องทางอื่นเพิ่มเติม เช่น การเชื่อมต่อกับ LINE Notify หรือ Email เพื่อช่วยเตือนวันครบกำหนดภาระงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
 - 1.3 การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง: ควรนำ ตารางที่ 1 (สิทธิ์การใช้งาน) ไปใช้เป็นมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อป้องกันการแก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตในระดับหน่วยงาน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาระยะยาว (Longitudinal Study): ควรมีการศึกษาผลกระทบในระยะยาว (เช่น 1 ปี) ว่าระบบยังสามารถรักษาประสิทธิภาพการทำงานได้คงที่หรือไม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอย่างไร

2.1 การวิเคราะห์เชิงลึกด้วย AI: การวิจัยครั้งต่อไปอาจนำเทคโนโลยี AI มาช่วยในการวิเคราะห์พฤติกรรมคลิก (Clickstream Analysis) เพื่อจัดลำดับลิงก์ที่ถูกใช้งานบ่อยที่สุดขึ้นมาแสดงผลโดยอัตโนมัติ (Automated Personalization)

2.2 การศึกษาปัจจัยจูงใจ: ควรวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการอยากใช้งานระบบ เช่น การใช้ระบบรางวัล (Gamification) ภายในเว็บท่า เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

เอกสารอ้างอิง (References)

- ชนกฤต มิตรสงเคราะห์. (2564). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (รายงานวิจัย). **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี**. 11(1): 127-140.
- ณัฐฐา ถิรโสภี ชัยวัฒน์ อุตตมากร. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีเว็บพอร์ทัลของการเรียนการสอนในระบบเปิด Thai MOOC. **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร**. 39(5), 96-116.
- ทัศนีย์ เพชรสีช่วง, อัจฉริยา เปรมเล็ก. (2566). **University portal**. กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พรวิมล ประกอบสมบัติ. (2566). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอนุมัติ-อนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-PP) ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมทางธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี. (2568). **วิสัยทัศน์และพันธกิจ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.camt.cmu.ac.th/รู้จักเรา/แนะนำวิทยาลัย/#camt-intro> สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2568.
- วิสุทธิ์ วิมลธรรม ชาดยา นิลพลับ. (2564). ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง: กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดชัยภูมิ. **วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. 8(2): 93-109.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly**. 13(3): 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. **Journal of Management Information Systems**. 19(4): 9-30.
- Harju, A. (2022). **Design and implementation of a web portal in a containerized environment**. Bachelor's thesis, South-Eastern Finland University of Applied Sciences.

- Jalal, D., & Al-Debei, M. M. (2013). Developing and implementing a web portal success model. **Jordan Journal of Business Administration**. 9(1): 161-189.
- Tatnall, A. (Ed.). (2007). **Encyclopedia of portal technologies and applications** (Vol. 2). Information Science Reference.
- Taylor, F. W. (1911). **The principles of scientific management**. Harper & Brothers.
- Yildirim, S., & Bostanci, S. H. (2021). The efficiency of e-government portal management from a citizen perspective: Evidences from Turkey. **World Journal of Science, Technology and Sustainable Development**. 18(3): 259-272.



ประสิทธิผลของการจัดทำบัญชีต่อการลดภาระหนี้สินของเกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

The Effectiveness of Accounting Practices in Reducing Farmers' Debt Burden under the Royal Development Study Centers Project of the Department of Cooperative Auditing

สุพรรักษ์ เจตนาเสน¹ ปารณีย์ ศรีแก้ว²

Suparat Jetanasen, Paranee Srikaew

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้ วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบทบาทและประสิทธิผลเชิงนโยบายของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในการส่งเสริมการจัดทำบัญชีแก่เกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 2) เพื่อศึกษาความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชน ในการส่งเสริมการจัดทำบัญชีแก่เกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และ 3) เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการจัดทำบัญชีของเกษตรกร ในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ เกษตรกรที่ได้รับการฝึกอบรมในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 10 ราย โดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการตีความเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกษตรกรเกิดความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมการจัดทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดวินัยทางการเงินและสามารถลดภาระหนี้สินในระดับครัวเรือนได้อย่างเป็นรูปธรรม 2) ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีลักษณะสอดคล้องกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายนโยบาย ส่งผลให้การขับเคลื่อนโครงการในระดับพื้นที่มีประสิทธิภาพและความยั่งยืน และ 3) แนวทางแก้ไขโดยบูรณาการแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ การเรียนรู้ของชุมชน และปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผ่านการพัฒนาเครื่องมือบัญชีที่เหมาะสม การสร้างแรงจูงใจควบคู่กับการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน และการจัดตั้งกลไกสนับสนุนด้านบัญชีในระดับชุมชน เพื่อเสริมสร้างความต่อเนื่องและความยั่งยืนของการจัดทำบัญชีของเกษตรกรในระยะยาว

คำสำคัญ (Keywords) : การจัดทำบัญชีครัวเรือน; กรมตรวจบัญชีสหกรณ์; หนี้สินเกษตรกร

Received: 2026-01-13 Revised: 2026-02-05 Accepted: 2026-02-07

¹ นักศึกษาประจำบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, Student of Graduate School in science of administration, Suan Sunandha Rajabhat University. E-mail: suparatjetanasen@gmail.com

² อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, lecturer of Graduate School in science of administration, Suan Sunandha Rajabhat University. E-mail: suparatjetanasen@gmail.com

Abstract

This research article aimed to: (1) examine the roles and policy effectiveness of the Cooperative Auditing Department in promoting accounting practices among farmers participating in the Royal Initiative Development Study Center Project; (2) investigate cooperation between the public sector and citizens in promoting farm household accounting within the project; and (3) propose solutions to problems related to farmers' accounting practices in the Royal Initiative Development Study Center Project implemented by the Cooperative Auditing Department. The study employed a qualitative research approach. Key informants consisted of 10 farmers participating in training under the Royal Initiative Development Study Center Project of the Cooperative Auditing Department, selected through purposive sampling. Data were collected using in-depth interviews and analyzed through descriptive analysis and content interpretation.

The findings revealed that: (1) the Cooperative Auditing Department played a significant role in enhancing farmers' knowledge, understanding, and continuous accounting practices, contributing to improved financial discipline and tangible reductions in household debt; (2) cooperation among the public sector, citizens, and related agencies reflected the concepts of public participation and policy networks, leading to effective and sustainable policy implementation at the local level; and (3) proposed solutions would involve integrating the concepts of New Public Service, community learning, and the Sufficiency Economy Philosophy through the development of appropriate accounting tools, motivation-enhancing activities combined with peer-to-peer learning, and the establishment of community-level accounting support mechanisms to strengthen continuity and long-term sustainability of farmers' accounting practices.

Keywords: household accounting; Cooperative Auditing Department; farmers' debt

บทนำ (Introduction)

ประเทศไทยมีโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมที่ยึดโยงกับภาคการเกษตรมาอย่างยาวนาน ภาคการเกษตรไม่เพียงเป็นแหล่งสร้างงานและรายได้หลักของประชากรส่วนใหญ่ แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสร้างความมั่นคงทางอาหารของประเทศ อย่างไรก็ตาม ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับประเทศและระดับโลก เกษตรกรไทยยังคงเผชิญปัญหาเชิงโครงสร้างที่สำคัญ โดยเฉพาะปัญหานี้สินครัวเรือนภาคการเกษตร ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

สถานการณ์หนี้สินครัวเรือนภาคการเกษตรมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา อันเป็นผลมาจากทั้งปัจจัยเศรษฐกิจมหภาคและปัจจัยเฉพาะภาคการเกษตร เช่น ความผันผวนของราคาสินค้าเกษตร ต้นทุนการผลิตที่เพิ่มสูงขึ้น ภัยธรรมชาติที่รุนแรงและไม่แน่นอน รวมถึงข้อจำกัดด้านรายได้

ที่ไม่แน่นอน ซึ่งบีบให้เกษตรกรต้องพึ่งพาการกู้ยืมเพื่อดำรงชีวิตและรักษาอาชีพ (พิมพ์รัก พุ่มเจริญ, 2559) นอกจากนี้ เกษตรกรจำนวนมากยังขาดความรู้และทักษะในการบริหารจัดการการเงินครัวเรือนและการจัดทำบัญชีอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ไม่สามารถวิเคราะห์ต้นทุน รายได้ และสถานะทางการเงินที่แท้จริงของตนเองได้นำไปสู่การใช้จ่ายเกินตัว การลงทุนที่ไม่คุ้มค่า และการสะสมหนี้สิน ทั้งจากแหล่งเงินทุนในระบบและนอกระบบ (โสธรศรี จันทรัตน์ และคณะ, 2565) ปัญหาหนี้สินดังกล่าวไม่เพียงกระทบต่อคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและครอบครัว แต่ยังส่งผลกระทบต่อเชิงสังคมและเศรษฐกิจในวงกว้าง เช่น ความเหลื่อมล้ำ การย้ายถิ่นแรงงาน และความเสี่ยงต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

รัฐบาลไทยจึงได้กำหนดนโยบายและมาตรการแก้ไขปัญหานี้สินเกษตรกรอย่างต่อเนื่อง โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยเน้นการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน การเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และการพัฒนาศักยภาพเกษตรกรในการบริหารจัดการการเงินหนึ่งในแนวทางสำคัญคือการน้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมุ่งเน้นการพึ่งพาตนเอง ความพอประมาณ และการมีเหตุผล ซึ่งการจัดทำบัญชีครัวเรือนและบัญชีต้นทุนถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้แก่เกษตรกร (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในฐานะหน่วยงานหลักด้านการส่งเสริมการบัญชีภาคการเกษตร ได้มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยมุ่งถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการจัดทำบัญชีให้แก่เกษตรกรผ่านการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ การใช้กรณีศึกษาท้องถิ่น และการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกษตรกรสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้จริง (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2562: 1)

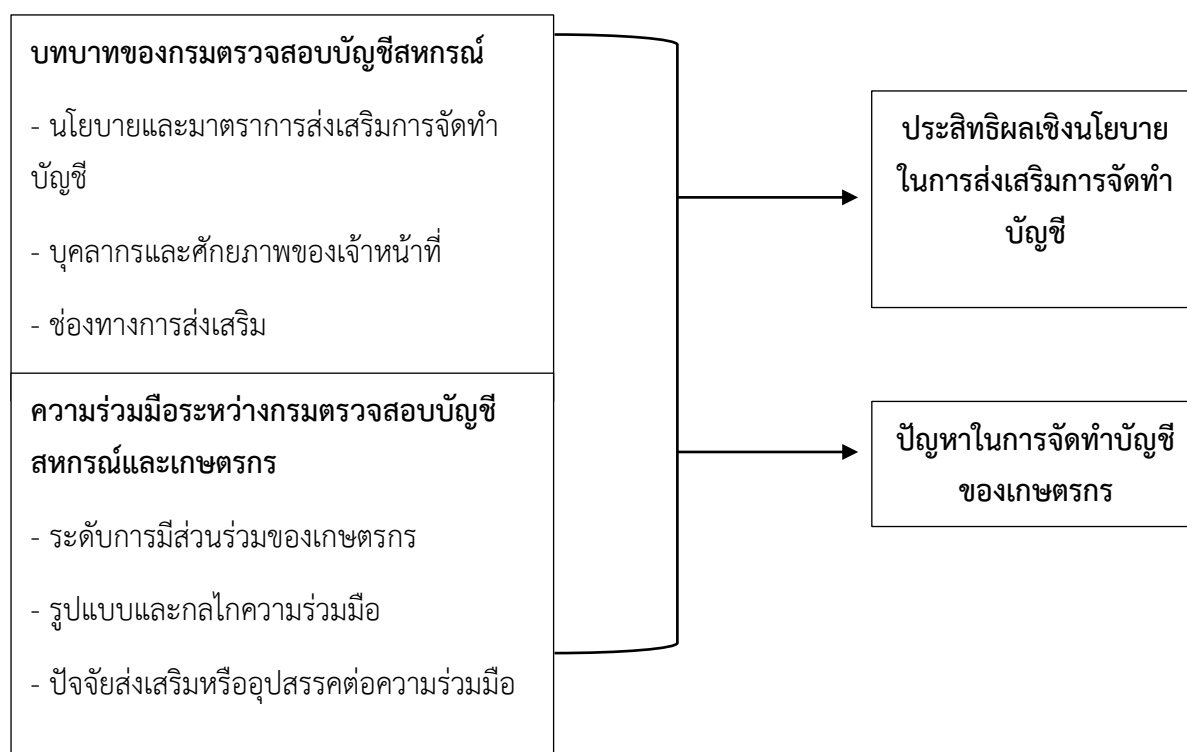
การศึกษาประสิทธิผลของโครงการดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยสะท้อนผลลัพธ์ของการดำเนินนโยบายในการลดภาระหนี้สินของเกษตรกร ระบุจุดแข็งและข้อจำกัดของการดำเนินงาน ตลอดจนสร้างองค์ความรู้และแนวทางที่สามารถขยายผลไปสู่พื้นที่อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมีความจำเป็นเพื่อศึกษาบทบาทเชิงนโยบายของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนในการแก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกรอย่างเป็นรูปธรรมในบริบทของโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาบทบาทและประสิทธิผลเชิงนโยบายของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในการส่งเสริมการจัดทำบัญชีแก่เกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
2. เพื่อศึกษาความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชน ในการส่งเสริมการจัดทำบัญชีแก่เกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
3. เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหในการจัดทำบัญชีของเกษตรกร ในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ การมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายนโยบาย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สรุปใจความสำคัญ เพื่อสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้และกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของการจัดทำบัญชีต่อการลดภาระหนี้สินของเกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ 4 ด้าน คือ

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เน้นศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในการส่งเสริมการจัดทำบัญชีแก่เกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประกอบด้วย นโยบายและมาตรการส่งเสริมการจัดทำบัญชี ด้านบุคลากรและศักยภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านช่องทางการส่งเสริม และประสิทธิผลเชิงนโยบายของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในการส่งเสริมการจัดทำบัญชีแก่เกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประกอบด้วย ระดับการมีส่วนร่วมของเกษตรกร รูปแบบและกลไกความร่วมมือ และปัจจัยส่งเสริมหรืออุปสรรคต่อความร่วมมือ

1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เกษตรกรที่ได้รับการฝึกอบรมในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา และผู้วิจัยเลือกดำเนินการโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ โครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือน มกราคม ถึง เดือน เมษายน พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยนี้ได้ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างหรือสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ คือ รูปแบบการสัมภาษณ์ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนแต่จะปรับให้เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผสมผสานระหว่างโครงสร้างคำถามและการกำหนดประเด็นคำถามเกี่ยวกับบทบาทและนโยบายของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ประสิทธิภาพเชิงนโยบายและการดำเนินงาน ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชน และปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลจากวิธีการศึกษาทั้ง 3 ส่วนแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ประมวลข้อมูลเพื่อมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีผลต่อแนวทางในการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการจัดทำบัญชีในการลดภาระหนี้สินของเกษตรกร โดยจะวิเคราะห์จากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้จากเกษตรกร ผู้วิจัยจะอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเป็นหลัก โดยเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาหาความสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่การตีความ วิเคราะห์ สรุปผล และตรวจสอบความถูกต้องของผลการศึกษาต่อไป

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพของการจัดทำบัญชีต่อการลดภาระหนี้สินของเกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์” สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาบทบาทและประสิทธิภาพเชิงนโยบายของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในการส่งเสริมการจัดทำบัญชีแก่เกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

จากการศึกษาพบว่า กรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกษตรกรในพื้นที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริมีความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมการจัดทำบัญชีที่ถูกต้องและต่อเนื่อง ซึ่งนำไปสู่การสร้างวินัยทางการเงินและการลดภาระหนี้สินในระดับครัวเรือนอย่างเป็นรูปธรรม การดำเนินงานของกรมฯ เป็นไปตามนโยบายหลักของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยยึดแนวพระราชดำริเรื่องปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นกรอบสำคัญ มุ่งเน้นไม่เพียงการบันทึกรายรับรายจ่าย แต่เป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินให้เกษตรกรรู้จักคิด วิเคราะห์ และวางแผนการใช้จ่ายอย่างมีเหตุผล โดยผลการศึกษาประสิทธิภาพเชิงนโยบาย พบว่า โครงการส่งเสริมการจัดทำบัญชีเกษตรกรก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจนใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านพฤติกรรมทางการเงิน ด้านเศรษฐกิจครัวเรือน และด้านสังคมและการเรียนรู้ร่วมกันในด้านพฤติกรรมทางการเงิน เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่องมีวินัยทางการเงินเพิ่มขึ้น สามารถบันทึกบัญชีและนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์ต้นทุน แยกแยะค่าใช้จ่ายที่จำเป็นและไม่จำเป็น และใช้ประกอบการ

ตัดสินใจด้านการผลิตและการใช้จ่าย ส่งผลให้สามารถลดภาระหนี้สินลงได้อย่างชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่และเกษตรกรส่วนใหญ่สะท้อนว่าการทำบัญชีอย่างต่อเนื่องช่วยให้สามารถลดภาระหนี้สินลงได้ภายในระยะเวลาไม่นาน ในด้านเศรษฐกิจครัวเรือน พบว่า เกษตรกรหลายครอบครัวสามารถลดหนี้สิน มีเงินออม และวางแผนการเงินระยะยาวได้ดีขึ้น นอกจากนี้ บัญชีครัวเรือนยังช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่สถาบันการเงิน ทำให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ง่ายขึ้น และนำไปสู่การพัฒนาอาชีพอย่างยั่งยืน ส่วนด้านสังคมและการเรียนรู้ร่วมกัน พบว่า เกิดกลุ่มการเรียนรู้ในชุมชน เกษตรกรมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ตรวจสอบซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาทางการเงิน ส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งมากขึ้น ดังนั้นโดยสรุปบทบาทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในการส่งเสริมการจัดทำบัญชีภายใต้โครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สามารถสะท้อนประสิทธิภาพเชิงนโยบายได้อย่างชัดเจน โครงการดังกล่าวไม่เพียงเป็นเครื่องมือในการจัดการการเงินและลดหนี้สินของเกษตรกรเท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาศักยภาพเกษตรกร สร้างวินัยทางการเงิน เสริมสร้างความเข้มแข็งของครัวเรือนและชุมชน และเป็นรากฐานสำคัญของการยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรไทยอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชนในการส่งเสริมการจัดทำบัญชีแก่เกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

จากการศึกษาพบว่า ความร่วมมือระหว่างกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในฐานะหน่วยงานภาครัฐกับเกษตรกรผู้เข้าร่วมโครงการ มีลักษณะสอดคล้องกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) และแนวคิดเครือข่ายนโยบาย (Policy Network) โดยเป็นการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องบนฐานของความไว้วางใจ การสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูล ส่งผลให้การขับเคลื่อนนโยบายในระดับพื้นที่มีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน ในการดำเนินงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์สะท้อนแนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยใช้การสื่อสารเชิงแนวราบ เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และตัดสินใจ มากกว่าการสั่งการหรือบังคับ ส่งผลให้เกษตรกรเกิดความเข้าใจ เห็นคุณค่า และสมัครใจเข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่อง ความสัมพันธ์เชิงความไว้วางใจระหว่างเจ้าหน้าที่กับเกษตรกร ซึ่งเกิดจากการลงพื้นที่ให้คำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของเกษตรกรได้ขยายจากระดับบุคคลสู่ระดับกลุ่มและชุมชนอย่างเป็นธรรมชาติ เกิดการรวมกลุ่มทำบัญชีและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในชุมชน ส่งผลให้เกิดการเสริมสร้างทุนทางสังคมและเครือข่ายการเรียนรู้ในระดับท้องถิ่น ขณะเดียวกัน โครงการยังมีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานเกษตรอำเภอ และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งช่วยเชื่อมโยงทรัพยากรและองค์ความรู้จากหลายภาคส่วนให้เกิดประโยชน์อย่างครบวงจร โดยสรุป ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้โครงการนี้ สะท้อนให้เห็นถึงการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะที่อาศัยการมีส่วนร่วมและเครือข่ายนโยบายเป็นกลไกสำคัญ ซึ่งไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่ยังเสริมสร้างความยั่งยืนของนโยบายในระดับพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการจัดทำบัญชีของเกษตรกร ในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

จากการศึกษาพบว่า โครงการส่งเสริมการจัดทำบัญชีสามารถช่วยสร้างวินัยทางการเงินและลดภาระหนี้สินของเกษตรกรได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานในระดับพื้นที่ยังประสบปัญหาและอุปสรรคหลายด้าน ทั้งด้านความรู้และทักษะ เวลา แรงจูงใจ รวมถึงทรัพยากรและเครื่องมือ ซึ่งจำเป็นต้อง

ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความยั่งยืนในระยะยาว โดยปัญหาสำคัญประการแรก คือ ข้อจำกัดด้านความรู้และทักษะของเกษตรกร โดยเฉพาะความเข้าใจบัญชีพื้นฐาน การอ่านเขียน และทักษะทางคณิตศาสตร์ ส่งผลให้การบันทึกบัญชีไม่ต่อเนื่องหรือไม่ถูกต้อง ประการที่สอง คือ ปัญหาด้านเวลาและแรงจูงใจเนื่องจากภาระงานด้านการเกษตรทำให้เกษตรกรละเลยการบันทึกบัญชี และไม่เห็นผลลัพธ์ในระยะสั้นจนขาดแรงจูงใจ และประการสุดท้าย คือ ปัญหาด้านทรัพยากรและเครื่องมือ ทั้งการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์งบประมาณที่ล่าช้า และความไม่พร้อมด้านเทคโนโลยีในบางพื้นที่ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว งานวิจัยเสนอแนวทางพัฒนาโดยบูรณาการผลการศึกษากับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service) แนวคิดการเรียนรู้ของชุมชน และปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่ การพัฒนาแบบฟอร์มและคู่มือบัญชีที่เหมาะสมกับศักยภาพของเกษตรกร การใช้เทคโนโลยีและกิจกรรมสร้างแรงจูงใจควบคู่กับการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน และการจัดตั้งศูนย์หรือกลไกสนับสนุนด้านบัญชีในระดับชุมชนร่วมกับหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างความต่อเนื่องและความยั่งยืนของการจัดทำบัญชีของเกษตรกรในระยะยาว

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของการจัดทำบัญชีต่อการลดภาระหนี้สินของเกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์” ผลการวิจัยที่ได้มีประเด็นที่น่าสนใจหลายประการซึ่งสามารถอภิปรายได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาบทบาทและประสิทธิผลเชิงนโยบายของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในการส่งเสริมการจัดทำบัญชีแก่เกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ผลการศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ทำหน้าที่เป็น “ผู้ขับเคลื่อนนโยบาย” และ “พี่เลี้ยงทางการเงิน” สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์ (2566) ที่ชี้ว่า มาตรการทางนโยบายจะมีประสิทธิผลได้ ต้องควบคู่กับการรักษาวินัยทางการเงินของเกษตรกร และการมีระบบสนับสนุนที่เข้าถึงง่าย เช่น “ธนาคารใกล้บ้าน” และ “ชำระดีมีโชค” ซึ่งช่วยกระตุ้นพฤติกรรมทางการเงินนี้ได้จริง นอกจากนี้ งานของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย TDRI (2562) ยังชี้ให้เห็นว่า การแก้ปัญหาหนี้สินอย่างยั่งยืนต้องควบคู่กับการเพิ่มรายได้และเสริมสร้างศักยภาพการจัดการทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่เน้นการ “สอนให้คิดและทำได้ด้วยตนเอง” ผ่านการบันทึกรายรับรายจ่ายและการวิเคราะห์ต้นทุนทำให้เกิดผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมและผลลัพธ์เชิงเศรษฐกิจ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชนในการส่งเสริมการจัดทำบัญชีแก่เกษตรกรในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ผลการศึกษา เกิดความร่วมมือแนวราบระหว่างหน่วยงานรัฐ เช่น ธ.ก.ส. สำนักงานเกษตรอำเภอ และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กับกลุ่มเกษตรกรในชุมชน มีลักษณะสอดคล้องกับแนวคิด “เครือข่ายนโยบาย” (Policy Network) และ “การมีส่วนร่วมของประชาชน” (Participatory Governance) ซึ่งสอดคล้องกับงานของ อรทช ลัมสมัตตินันต์ และวลัยพร รัตนเศรษฐ (2563) พบว่า การขับเคลื่อนนโยบายที่มีประสิทธิผลต้องอาศัยการมีเป้าหมายร่วม การแบ่งทรัพยากรอย่างสมดุล และการสื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับกรณีโครงการบัญชีครัวเรือนที่ภาครัฐและประชาชนร่วมมือกันวางแผนและติดตามผลอย่างใกล้ชิด เช่นเดียวกับ เพียงมกล มานะรัตน์ และอัญญา ณ ระนอง (2564: 316-318) ยืนยันว่า ภาคประชาสังคมและภาคเอกชนมีบทบาทสำคัญในการเสริมการทำงานของรัฐให้

มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในโครงการเกษตรอินทรีย์ ซึ่งต้องใช้พลังของหลายภาคส่วนร่วมกัน เช่นเดียวกับโครงการบัญชีครัวเรือนที่ต้องอาศัยการประสานความร่วมมือระหว่างกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ธ.ก.ส. และหน่วยงานท้องถิ่น ดังนั้น ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชนที่พบในโครงการนี้จึง สอดคล้องอย่างเด่นชัดกับทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านี้ โดยเป็นตัวอย่างของ “Governance แบบมีส่วนร่วม” ที่เปลี่ยนจากการสั่งการบนลงล่างไปสู่การบริหารแบบแนวราบและใช้ทุนทางสังคมของชุมชนเป็นแกนกลาง

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการจัดทำบัญชีของเกษตรกร ในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ผลการศึกษา ปัญหาที่สำคัญ 3 ประการ คือ ปัญหาด้านความรู้และทักษะของเกษตรกร ปัญหาด้านเวลาและแรงจูงใจ และปัญหาด้านทรัพยากรและเครื่องมือในการดำเนินงาน มีความสอดคล้องกับข้อค้นพบของ ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์ และจงจิต ลืออ่อนรัมย์ (2564: 305-306) ซึ่งพบว่า การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายควบคู่กับการส่งเสริมความรู้ทางการเงินตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เกษตรกรสามารถวางแผนการใช้จ่าย บริหารจัดการหนี้สิน และเพิ่มความมั่นคงทางการเงินของครัวเรือนได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยงานวิจัยของผู้วิจัยได้ยืนยันผลดังกล่าวในเชิงคุณภาพ และขยายผลไปสู่การเสนอแนวทางเชิงปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ เช่น การพัฒนาเครื่องมือบัญชีที่สอดคล้องกับศักยภาพของเกษตรกร และการสร้างกลไกสนับสนุนในระดับชุมชน และสอดคล้องกับงานของ กวิน มุสิก (2561) ที่ชี้ว่า เกษตรกรที่จัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอมีแนวโน้มบริหารหนี้สินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า และการให้ความรู้ด้านการเงินรวมถึงการสนับสนุนทางเทคนิคเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างวินัยทางการเงิน งานวิจัยนี้ได้ต่อยอดองค์ความรู้ดังกล่าว โดยชี้ให้เห็นว่าการสนับสนุนด้านเทคนิคเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ หากไม่คำนึงถึงข้อจำกัดด้านเวลา แรงจูงใจ และทรัพยากร จึงจำเป็นต้องออกแบบการสนับสนุนในลักษณะ “รับใช้และอำนวยความสะดวก” ตามแนวคิด New Public Service

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

องค์ความรู้จากการวิจัยนี้ได้เชื่อมโยงการจัดทำบัญชีครัวเรือนเข้ากับการพัฒนานโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วม การบริหารภาครัฐแนวใหม่ และการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการออกแบบนโยบายและโครงการแก้ไขปัญหานี้สำหรับเกษตรกรในบริบทอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 พัฒนาระบบสนับสนุนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ควรพัฒนาเครื่องมือและแบบฟอร์มบัญชีที่หลากหลายให้เหมาะสมกับศักยภาพของเกษตรกรแต่ละกลุ่ม

1.2 จัดตั้ง "ศูนย์บริการบัญชีชุมชน" ในระดับตำบล เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการและสนับสนุนเกษตรกร

1.3. บูรณาการความร่วมมือกับสถาบันการเงินอย่างเป็นระบบ โดยพัฒนาความร่วมมือกับ ธ.ก.ส. และสถาบันการเงินอื่น ๆ เพิ่มแรงจูงใจในการทำบัญชีครัวเรือน เช่น สร้างแพคเกจสินเชื่อพิเศษสำหรับ

เกษตรกรที่ทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษ วงเงินกู้สูงขึ้น หรือระยะเวลาผ่อนชำระที่ยืดหยุ่น เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่และบริบทที่หลากหลาย โดยการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างภูมิภาค ซึ่งทำการวิจัยในพื้นที่ภาคต่าง ๆ ที่มีบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมแตกต่างกัน เพื่อดูว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการในแต่ละพื้นที่

2.2. อาจใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) คือ รวมการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามขนาดใหญ่ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งเชิงสถิติและเชิงความหมาย

เอกสารอ้างอิง (References)

- กวิน มุสิกกา. (2561). **แนวทางการบริหารหนี้สินเกษตรกรไทย**. หลักสูตรดุขุภบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ. วิทยาลัยพานิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2562). **คู่มือการดำเนินงานโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ**. กรุงเทพฯ. กรมตรวจบัญชีสหกรณ์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). **รายงานภาวะเศรษฐกิจการเงินไทยและหนี้ครัวเรือน**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research-and-publications/reports/financial-stability-report/FSR2021.pdf> สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2568.
- ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์ และจงจิต ลีอ่อนรัมย์. (2564). **แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกรตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของกลุ่มเกษตรกรตำบลไร่หลักทอง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี**. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*. 6(6): 298-312.
- พิมพ์รัก พุ่มเจริญ. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการจัดทำบัญชีรายรับ – รายจ่ายของเกษตรกรและแนวทางในการส่งเสริมให้เกษตรกรมีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายที่เหมาะสม**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญกมล มานะรัตน์ และอัญญา ณ ระนอง. (2564). **การศึกษาบทบาทภาคประชาสังคมภาคเอกชน และภาครัฐ ในการนำนโยบายเกษตรอินทรีย์ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาการส่งเสริมการปลูกข้าวอินทรีย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง**. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*. 6(10): 310-326.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI). (2562). **โครงการศึกษาภาวะหนี้สินเกษตรกรและแนวทางการแก้ไข**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2019/05/> สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2568.
- สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์. (2566). **ชำระดีมีโชค และธนาคารใกล้บ้าน: วิธีกระตุ้นที่ตรงจุดและตรงใจเพื่อแก้หนี้เกษตรกร**. ธนาคารแห่งประเทศไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.bot.or.th/th/> สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2568.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570. (1 พฤศจิกายน 2565). **ราชกิจจานุเบกษา** เล่ม 139 ตอนพิเศษ 258 ง. หน้า 1-143.

- โสมรัมย์ จันทรัตน์, ลัทธพร รัตนวรารักษ์ และชญาณี ชวะโนทัย. (2565). **กัณฑ์กัณฑ์ กัณฑ์การพัฒนาเศรษฐกิจการเงินครัวเรือนฐานราก**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.pier.or.th/abridged/2022/15/> สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2568.
- อรกช ลิ้มสมบัติอนันต์ และวลัยพร รัตนเศรษฐ. (2563). **ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมในการขับเคลื่อนนโยบายส่งเสริมตลาดชุมชนเพื่อธุรกิจท้องถิ่น กรณีศึกษา ตลาดน้ำในจังหวัดนนทบุรี**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.dpu.ac.th/grad/admin/upload/content/files/year10-3/10-44.pdf> สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2568.

พฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการ
ของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย

Administrative Behaviors of School Administrators Influencing Academic
Administration in Private Early Childhood Schools in Chiang Rai Province

พิกุล ไชยยศ¹ เปี่ยมพร สุทินฤกษ์² ธิตีอาภา ตั้งคำวานิช³

Pigul Chaiyod, Piamphon Suthinrer, Thitiarpa Tangkawanich

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย 2) ศึกษาระดับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย และ 3) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการการปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูผู้สอนระดับปฐมวัย โรงเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงราย จำนวน 27 โรงเรียน จำนวน 166 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1) พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) โดยด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$)

2) การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) โดยด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$)

3) พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม ($\beta = 0.689$) และ ด้านการตัดสินใจ ($\beta = 0.232$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรทั้ง 2 ด้านสามารถร่วมกันพฤติกรรมของผู้บริหารส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงรายได้ร้อยละ 75.80

คำสำคัญ (Keywords) : พฤติกรรมการบริหาร; การบริหารงานวิชาการ; ระดับปฐมวัย

Received: 2025-12-18 Revised: 2026-02-05 Accepted: 2026-02-07

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

² อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiang Rai College. E-mail: piamphon@gmail.com

³ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiang Rai College. Corresponding author E-mail: thitiarpa.tangkawanich@crc.ac.th

Abstract

This research aimed to: 1) examine the level of administrative behaviors of administrators in private early childhood schools in Chiang Rai Province; 2) investigate the level of academic administration in private early childhood schools in Chiang Rai Province; and 3) analyze the administrative behaviors of administrators that affect academic administration in private early childhood schools in Chiang Rai Province. Quantitative research design was employed. The sample consisted of 166 early childhood teachers from 27 private early childhood schools in Chiang Rai Province, selected through sampling procedures. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The research results were as follows:

1. The overall level of administrations' administrative behaviors was highest ($\bar{X} = 4.50$), with setting performance standards and training achieving the highest mean score ($\bar{X} = 4.55$).
2. The overall level of academic administration in private early childhood schools was also high ($\bar{X} = 4.41$), with learning experience management showing the highest mean score ($\bar{X} = 4.56$).
3. The administrative behaviors that significantly influenced academic administration were setting performance standards and training ($\beta = 0.689$) and decision-making ($\beta = 0.232$), at the 0.05 level of statistical significance. These variables jointly account for 75.80% of the variance in academic administration in private early childhood schools in Chiang Rai Province.

Keywords: administrative behavior; academic administration; early childhood education

บทนำ (Introduction)

การศึกษาปฐมวัยเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพมนุษย์อย่างยั่งยืน เป็นช่วงวัยที่สำคัญที่สุดในการวางรากฐานทั้งด้านพัฒนาการทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา เด็กในช่วงวัยนี้มีความสามารถในการเรียนรู้สูง การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพในระดับปฐมวัยจึงต้องอาศัยการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะจากผู้บริหารสถานศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบาย พัฒนาระบบการเรียนรู้ และส่งเสริมศักยภาพของครูผู้สอน เพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็กแต่ละช่วงวัย สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2562: 1) โรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยจึงมีบทบาทสำคัญในการรองรับและพัฒนาเด็กในช่วงวัยต้นนี้ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ภาครัฐยังไม่สามารถจัดการศึกษาได้อย่างทั่วถึง หรือในครอบครัวที่มีความต้องการทางเลือกที่แตกต่างในการจัดการศึกษา

ในปัจจุบัน โรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยต้องเผชิญกับความท้าทายทั้งด้านทรัพยากร งบประมาณ ความคาดหวังของผู้ปกครอง และการแข่งขันในเชิงคุณภาพการศึกษา ดังนั้น “การบริหารงานวิชาการ” จึงกลายเป็นหัวใจสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพของการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ การออกแบบหลักสูตร การจัดกิจกรรม การประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพของครูผู้สอน ซึ่งต้องดำเนินการภายใต้กรอบของนโยบายการศึกษาชาติ ข้อกำหนดของกระทรวงศึกษาธิการ และความต้องการของชุมชนในแต่ละพื้นที่

ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีบทบาทอย่างมากในการกำหนดทิศทาง วางแผน และบริหารจัดการด้านวิชาการให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารที่มีพฤติกรรมการบริหารที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม การพัฒนาครู และการนิเทศภายในโรงเรียนจะสามารถยกระดับคุณภาพการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กฤษณพร จันทวงศ์, 2562)

การศึกษาในระดับปฐมวัยถือเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับเด็กในการพัฒนาทักษะพื้นฐานต่าง ๆ ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการเรียนรู้ในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น ด้วยเหตุนี้ การบริหารจัดการงานวิชาการในโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพการศึกษาของเด็กในวัยเริ่มต้นนี้ ซึ่งมีความท้าทายในการบริหารจัดการทั้งในด้านทรัพยากร บุคลากร และการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับความต้องการของเด็ก นอกจากนี้ การบริหารงานวิชาการในโรงเรียนระดับปฐมวัยถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาเด็ก ทั้งในด้านวิชาการและพัฒนากายทางสังคม ผู้บริหารโรงเรียนมีบทบาทสำคัญในการวางแผนและกำหนดทิศทางการบริหารที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับปฐมวัย อีกทั้งพฤติกรรมของผู้บริหารมีผลโดยตรงต่อการจัดการและการดำเนินงานของโรงเรียนในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการจัดการทรัพยากร การส่งเสริมพัฒนาการของเด็ก การฝึกอบรมและสนับสนุนครูผู้สอน รวมไปถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การบริหารงานวิชาการในโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยไม่เพียงแต่ต้องการทักษะในการจัดการที่มีประสิทธิภาพ แต่ยังต้องการผู้บริหารที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจ และสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่มีอยู่การบริหารงานของผู้บริหารในสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะในสถานศึกษาซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการเตรียมความพร้อมให้กับเด็กในการศึกษาต่อไปในอนาคต ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้การศึกษาภายในโรงเรียนมีคุณภาพและตรงตามความต้องการของชุมชนและสังคม (กฤษณพร จันทวงศ์, 2562) การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพในระดับปฐมวัยจึงจำเป็นต้องอาศัยระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องสามารถกำหนดทิศทาง วางนโยบาย และพัฒนาระบบการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับพัฒนาการของเด็กในแต่ละช่วงวัยในบริบทของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัย ซึ่งต้องเผชิญกับความท้าทายด้านทรัพยากร ความคาดหวังของผู้ปกครอง และการแข่งขันด้านคุณภาพการศึกษา การมีผู้บริหารที่แสดงพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์ และสามารถนำพองค์กรไปสู่เป้าหมายร่วมกันได้ จึงมีความสำคัญยิ่งผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำเชิงวิชาการและเชิงจริยธรรม จะสามารถส่งเสริมให้ครูพัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนรู้ สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และตอบสนองต่อพัฒนาการของเด็กอย่างเหมาะสม บริบทของการจัดการศึกษาปฐมวัยในปัจจุบัน ซึ่งต้องการผู้บริหารที่ไม่เพียงมีทักษะด้านการบริหารจัดการเท่านั้น แต่ยังต้องมีความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ ส่งเสริมการเรียนรู้ และขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาปฐมวัยให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม อันจะนำไปสู่การพัฒนาเด็กอย่างรอบด้านและยั่งยืนในอนาคต (เพ็ญศิริกรณ์ ประเทียบอินทร์, 2559: 139) พฤติกรรมของผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ และความสามารถในการบริหารงานวิชาการอย่างมีระบบ มีผลโดยตรงต่อคุณภาพการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาหลักสูตร การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ การประเมินผล และการพัฒนาครู (สมศักดิ์ คงเที่ยง, 2561: 69)

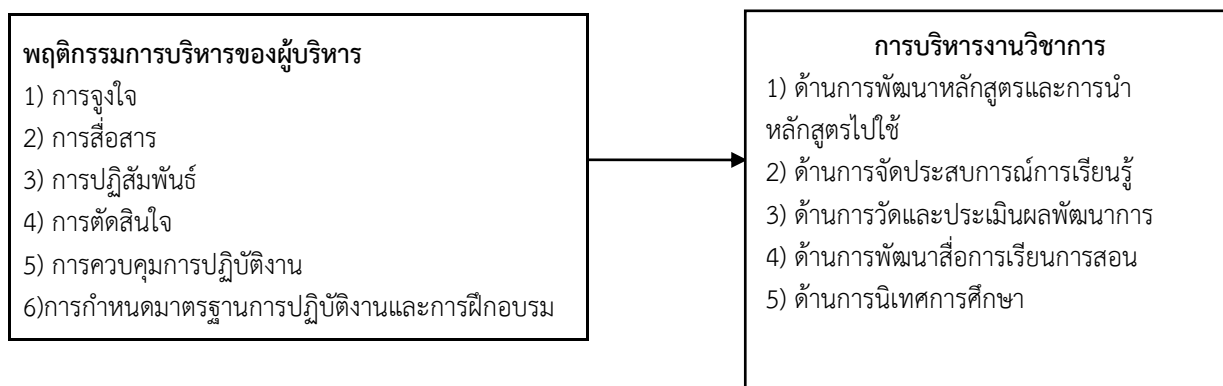
ในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการศึกษาระดับปฐมวัยเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โรงเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงรายที่จัดการศึกษาปฐมวัยจึง

ต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันและตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างเหมาะสม ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนคุณภาพการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ผ่านกระบวนการบริหารงานวิชาการที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเน้นเด็กเป็นสำคัญ พฤติกรรมของผู้บริหาร เช่น ความเป็นผู้นำเชิงวิชาการการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมีวิสัยทัศน์ การสนับสนุนการพัฒนาครู และการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ ล้วนมีผลต่อคุณภาพของการบริหารงานวิชาการโดยตรง ผู้บริหารที่แสดงพฤติกรรมในเชิงบวกและสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรทางการศึกษา จะสามารถยกระดับคุณภาพของการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยได้อย่างเป็นรูปธรรมในจังหวัดเชียงราย ซึ่งมีโรงเรียนเอกชนหลายแห่งที่เปิดสอนระดับปฐมวัย ความหลากหลายในบริบท วัฒนธรรม และความคาดหวังของผู้ปกครอง ทำให้บทบาทของผู้บริหารมีความสำคัญยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย ซึ่งจะส่งผลให้เด็กมีความรู้ ทักษะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร และตามนโยบายการศึกษาของชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย



กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีดำเนินการวิจัย(Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมุ่งศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยสังเคราะห์เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาของกฤษณพร จันทวงศ์, (2562); ภาวินี ตันเล่ง, (2565); รณชัย ทองงามขำ และคณะ, (2566); ปัญญา ศิริโชติ และคณะ, (2568); อดุลย์ อุบาสี, (2566) และ Rensis Likert, (1967) มี 6 ด้าน ดังนี้ 1) การจูงใจ 2) การสื่อสาร 3) การปฏิสัมพันธ์ 4) การตัดสินใจ 5) การควบคุมการปฏิบัติงาน และ 6) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม

2) การบริหารวิชาการ ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการการศึกษาปฐมวัยของพิมพ์จันทร์ พรหมมาตย์, (2561); ชนินิศา เนตรกอบเกื้อ, (2567); มณฑา วงษาไฮ และ จิราภรณ์ ผันสว่าง, (2564); ชฎาภรณ์ จันทร์ประเสริฐ และคณะ, (2565); สกิลวดิ อีรานูวรรตน์ และวิโรจน์ สุรสาคร, (2568) และ วลลี ทองสันทัด และคณะ, (2567) มี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ 2) ด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ 3) ด้านการวัดและประเมินผลพัฒนาการ 4) ด้านการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน และ 5) ด้านการนิเทศการศึกษา

1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ ครูผู้สอนระดับปฐมวัย โรงเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงราย จำนวน 289 คน ในปีการศึกษา 2567 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ครูผู้สอนระดับปฐมวัย โรงเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงราย จำนวน 27 โรงเรียน จำนวน 166 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie, R.V., & D.W.Morgan, (1970))

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงราย จำนวน 27 โรงเรียน คือ โรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงราย จำนวน 7 โรงเรียน อำเภอแม่จัน จำนวน 2 โรงเรียน อำเภอแม่สาย จำนวน 3 โรงเรียน อำเภอเชียงแสน จำนวน 1 โรงเรียน อำเภอเวียงชัย จำนวน 1 โรงเรียน อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จำนวน 1 โรงเรียน อำเภอดอยหลวง จำนวน 1 โรงเรียน อำเภอเทิง จำนวน 1 โรงเรียน อำเภอป่าแดด จำนวน 1 โรงเรียน อำเภอพญาเม็งราย จำนวน 1 โรงเรียน อำเภอขุนตาล จำนวน 1 โรงเรียน อำเภอเชียงของ จำนวน 1 โรงเรียน อำเภอเวียงแก่น จำนวน 1 โรงเรียน อำเภอพาน จำนวน 2 โรงเรียน อำเภอแม่สรวย จำนวน 1 โรงเรียน และ อำเภอเวียงป่าเป้า จำนวน 2 โรงเรียน

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่าง เดือนมิถุนายน 2567-เดือนกุมภาพันธ์ 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Check List) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 สอบถามระดับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร มีลักษณะเป็นแบบ Rating Scale ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) การจูงใจ 2) การสื่อสาร 3) การปฏิสัมพันธ์ 4) การตัดสินใจ 5) การควบคุมการปฏิบัติงาน และ 6) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 สอบถามระดับการบริหารงานวิชาการ มีลักษณะเป็นแบบ Rating Scale ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ 2) ด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ 3) ด้านการวัดและประเมินผลพัฒนาการ 4) ด้านการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน และ 5) ด้านการนิเทศการศึกษา

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความตรง นำแบบสอบถาม เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อหาความตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่าความตรงอยู่ระหว่าง 0.80-1.00 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.962 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการ ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเชียงราย เพื่อออกหนังสือขอข้อมูลจากบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

4.2 จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบของ Google Form

4.3 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูผู้สอนระดับปฐมวัย โรงเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงราย จำนวน 27 โรงเรียน จำนวน 166 คน โดยตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form

4.4 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาแล้วทั้งหมด 100% โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน มิถุนายน 2567-กุมภาพันธ์ 2568

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีรายละเอียด ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และร้อยละ

5.2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.4 พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการการปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย วิเคราะห์โดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิจัย (Research Results)

จากผลการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการการปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นครูผู้สอนระดับปฐมวัย โรงเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงราย จำนวน 166 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5

ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 และมีประสบการณ์ทำงาน อยู่ระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9

2. พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D = 0.63) และเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากสูงไปหาน้อย คือ ด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.55$, S.D = 0.56) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.52$, S.D = 0.63) และต่ำที่สุด คือ ด้านการจูงใจ ($\bar{X} = 4.47$, S.D = 0.70) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับของพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียน (N=166)

ข้อที่	พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1	ด้านการจูงใจ	4.47	0.70	มาก
2	ด้านการสื่อสาร	4.52	0.63	มากที่สุด
3	ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ และการมีอิทธิพลต่อกัน	4.51	0.63	มากที่สุด
4	ด้านการตัดสินใจ	4.48	0.65	มาก
5	ด้านการควบคุมปฏิบัติงาน	4.48	0.62	มาก
6	ด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม	4.55	0.56	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.50	0.63	มากที่สุด

3. การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D = 0.64) และเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.56$, S.D = 0.58) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ ($\bar{X} = 4.49$, S.D = 0.61) และต่ำที่สุด คือ ด้านวัดและประเมินผลพัฒนาการ ($\bar{X} = 4.26$, S.D = 0.70) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับของการบริหารงานวิชาการ (N=166)

ข้อที่	การบริหารงานวิชาการ	$\bar{X}$	S. D	ระดับ
1	ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้	4.49	0.61	มาก
2	ด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้	4.56	0.58	มากที่สุด
3	ด้านการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน	4.38	0.67	มาก
4	ด้านวัดและประเมินผลพัฒนาการ	4.26	0.70	มาก
5	ด้านการนิเทศการศึกษา	4.36	0.64	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.41	0.64	มาก

4. พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม ($\beta = 0.689$) และด้านการตัดสินใจ ($\beta = 0.232$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรทั้ง 2 ด้านสามารถร่วมกัน

อธิบายพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัย
ในจังหวัดเชียงราย ได้ร้อยละ 75.80

ตัวแปร	B	SE _B	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.439	0.198		0.787	0.028		
X6 ด้านการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงานและการฝึกอบรม	0.757	0.061	0.689	12.427	0.000	0.484	2.066
X4 ด้านการตัดสินใจ	0.220	0.053	0.232	4.184	0.000	0.484	2.066

$$R = 0.870 \quad R^2 = 0.758 \quad F = 254.795 \quad SE = 0.270 \quad R^2_{adj} = 0.755$$

YT = การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัย
ในจังหวัดเชียงราย พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D = 0.63) และเมื่อ
พิจารณารายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม
($\bar{X} = 4.55$, S.D = 0.56) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม
เป็นงานที่ผู้บริหารส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้
ความสามารถในงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมายการปฏิบัติงาน
ของสถานศึกษาเป็นไปอย่างชัดเจนและมีแผนพัฒนาสถานศึกษาระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องกับนโยบาย
ตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา รวมทั้งผู้บริหารยังเปิดโอกาสให้ครูผู้สอนและบุคลากรมีส่วนร่วมในการ
กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้ครูผู้สอนมีส่วนร่วมพัฒนางานวิชาการด้านปฐมวัยเพื่อพัฒนาทักษะและ
ความรู้ ความสามารถในงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กฤษณพร
จันทวงศ์ (2562) พบว่า พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เรียง
ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ ด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการ
ฝึกอบรม

2. การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย พบว่า ในภาพรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D = 0.64) และเมื่อด้านที่มีค่าสูงสุด คือ ด้านการจัดประสบการณ์การ
เรียนรู้ ($\bar{X} = 4.56$, S.D = 0.58) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับ
ปฐมวัยในจังหวัดเชียงรายนั้น มีการเรียนรู้และปลูกฝังเด็กให้มีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม รวมทั้งจัด
ประสบการณ์การเรียนรู้ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยและจัดบรรยากาศ
สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็กๆ โดยมีผู้บริหารและครูผู้สอนร่วมกันวางแผนจัดประสบการณ์การ
เรียนรู้ โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเพื่อพัฒนาให้ครบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และด้าน
สติปัญญา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มณฑา วงษาโฮ และจิราภรณ์ ผันสว่าง (2564: 12) ที่พบว่า
การบริหารงานวิชาการระดับปฐมวัยของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คือ ด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ รองลงมา คือด้านการวัดประเมินผลและรายงานผล และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการใช้สื่อการเรียนรู้

3. พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม ($\beta = 0.689$) และด้านการตัดสินใจ ($\beta = 0.232$) ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรทั้ง 2 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมของผู้บริหารส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการการปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย ได้ร้อยละ 75.80 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า พฤติกรรมของผู้บริหารด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม โดยที่ผู้บริหารส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรเข้ารับการอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ช่วยให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาปฐมวัย นอกจากนี้ ผู้บริหารยังมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงานของสถานศึกษาอย่างชัดเจน พร้อมทั้งวางแผนพัฒนาสถานศึกษาในระยะสั้นและระยะยาวอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งพฤติกรรมของผู้บริหารด้านการตัดสินใจ ที่เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของครูและบุคลากร เพื่อประกอบการตัดสินใจส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการการปฐมวัยในโรงเรียนเอกชนอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กฤษณพร จันทวงศ์ (2562) พบว่า พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการ โดยเฉพาะพฤติกรรมการบริหารงานด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. การวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดองค์ความรู้ที่สำคัญเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียนเอกชน โดยพบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานวิชาการระดับปฐมวัยอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในเชิงการพัฒนาศักยภาพและการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงรายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม สะท้อนบทบาทของผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนพัฒนาสถานศึกษาอย่างชัดเจน พร้อมทั้งส่งเสริมให้ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นฐานสำคัญของการยกระดับคุณภาพงานวิชาการปฐมวัย

2. การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยพบว่า การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ และมุ่งพัฒนาผู้เรียนอย่างรอบด้าน เป็นหัวใจของการบริหารงานวิชาการระดับปฐมวัย ที่สำคัญ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ที่พบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม และด้านการตัดสินใจ สามารถร่วมกันอธิบายการบริหารงานวิชาการระดับปฐมวัยได้ในระดับสูง สะท้อนว่า การบริหารที่เน้นการพัฒนาศักยภาพ ควบคู่กับการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม เป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ในการยกระดับคุณภาพการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเอกชน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

พฤติกรรมของผู้บริหารด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม และด้านการตัดสินใจส่งผลการบริหารงานวิชาการการปฐมวัย ดังนั้น จึงควรที่จะต้องส่งเสริมให้ผู้บริหารมีพฤติกรรมด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การวางแผนการฝึกอบรมที่ต่อเนื่อง และการตัดสินใจที่มีข้อมูลสนับสนุน เพื่อให้การบริหารงานวิชาการการปฐมวัยมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

นักวิจัยควรที่จะต้องศึกษาพฤติกรรมของผู้บริหารด้านอื่น ๆ อาทิ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร หรือแรงจูงใจของครู ที่ส่งผลการบริหารงานวิชาการการปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัยในจังหวัดเชียงราย

เอกสารอ้างอิง (References)

- กฤษณพร จันทวงศ์. (2562). พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุราษฎร์ธานี เขต 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ชฎาภรณ์ จันทร์ประเสริฐ และคณะ. (2565). การบริหารงานวิชาการระดับปฐมวัย: ไทย-ญี่ปุ่น วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 5(4): 1795-1809.
- ชนินสา เนตรกอบเกื้อ. (2567). พฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 2. วารสารธรรมเพื่อชีวิต. 30(3): 647-671.
- ปัญญา ศิริโชติ และคณะ. (2568). พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่. 3(2): 497-514.
- พิมพ์จันทร์ พรหมมาตย์. (2561). การศึกษาปัญหาการบริหารงานวิชาการระดับปฐมวัยของโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1. ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- เพ็ญศิริกรณ ประเทียบอินทร์. (2559). องค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีผลการบริหารจัดการศึกษาปฐมวัยในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี. 3(2): 139-160.
- ภาวินี ต้นเล่ง. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- มณฑา วงษาไฮ และ จิราภรณ์ ผันสว่าง. (2564). การบริหารงานวิชาการระดับปฐมวัยของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 2. วารสารพุทธปรัชญาวิวัฒน์. 5(2): 12-23.

- รณชัย ทองงามขำ และคณะ. (2566). พฤติกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม เขต 1. *วารสารสิทธิปริทรรศน์*. 24(2): 156-168.
- วัลลี ทองสันทัด และคณะ. (2567). องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการบริหารงานวิชาการระดับปฐมวัยของโรงเรียน. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*. 9(3): 1811-1824.
- สกลวดี ธีรานูวรรตน์ และวิโรจน์ สุรสาคร. (2568). การบริหารงานวิชาการระดับปฐมวัยของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2. *วารสารชมรมบัณฑิตศิลป์*. 3(1): 91-103.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2561). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา. *วารสารวิทยจารย์*. 118(2): 68-70.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2562). *มาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- อดุลย์ อุบลลี. (2566). พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1990). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 607-610.
- Likert, R. (1967). *The method of construction and attitude scale*, In M.F. (Ed.), *Readings in Attitude Theory and Measurement* (pp.90-95). New York: John Wiley & Son.



แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก

Motivation Affecting the Performance Effectiveness of Personnel Affiliated
with Land Offices in Phitsanulok Province

ปิยนุช พึ่งพิณ¹ ยวดี พ่วงรอด² ธนัสสา โรจนตรกุล³

Piyanut Puengpin, Yuvadee Phongrod, Tanastha Rojanatrakul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณมีประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา จำนวนรวม 200 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ข้าราชการผู้ดำรงตำแหน่งประเภทอำนวยการ ระดับสูง จำนวน 1 คน และอำนวยการ ระดับต้น จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 7 คน ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .874$) และ 3) แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก คือ การปรับเปลี่ยนทัศนคติบุคลากรสู่ความเป็นหุ้นส่วนความสำเร็จ การยกระดับองค์กรสู่ระบบดิจิทัลที่เชื่อมโยง ครอบคลุม และปลอดภัย การสร้างระบบความก้าวหน้าโปร่งใสเป็นธรรม ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความปลอดภัยทางจิตใจและการเรียนรู้ร่วมกัน พัฒนาทักษะบุคลากรผ่านระบบพี่เลี้ยง และเสริมสร้างความสามัคคีเพื่อสมดุลชีวิตและการทำงานอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ (Keywords) : แรงจูงใจ; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; สำนักงานที่ดิน

Received: 2026-01-14 Revised: 2026-02-06 Accepted: 2026-02-09

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย
Students, Master of Public Administration program, Pibulsongkram Rajabhat University Phitsanulok, Thailand. E-mail: thammajak16@gmail.com

² อาจารย์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย
Lecturer, Master of Public Administration program, Pibulsongkram Rajabhat University Phitsanulok, Thailand. E-mail: aoryuvadee@gmail.com

³ อาจารย์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย
Lecturer, Master of Public Administration program, Pibulsongkram Rajabhat University Phitsanulok, Thailand. E-mail: tangkwa_tk@hotmail.com

Abstract

The objectives of this research article were: 1) examine the level of work motivation among personnel within the Land Offices in Phitsanulok Province; 2) to investigate the relationship between work motivation and operational effectiveness of the personnel; and 3) to explore guidelines for enhancing work motivation for staff in these offices. This study employed a mixed methods research design. The quantitative component involved a population of 200 personnel from the Provincial Land Office and its branches. Data were collected via questionnaires and analyzed using percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient. For the qualitative component, data were gathered from seven key informants, including one high level director and six primary level directors, selected through purposive sampling. Data collection was conducted through interviews, and the results were processed using content analysis.

The research findings were as follows

1) Overall work motivation and operational effectiveness among personnel in the Land Offices in Phitsanulok Province were found to be at a high level. 2) Work motivation had a strong positive relationship with operational effectiveness, which was statistically significant at the .01 level ($r = .874$). 3) The guidelines for enhancing work motivation among personnel in the Land Offices of Phitsanulok Province involve fostering personnel attitudes that emphasize partnership in success and transforming the organization into an interconnected, comprehensive, and secure digital system. Additionally, the guidelines include establishing transparent and fair career advancement systems within an organizational culture that emphasizes psychological safety and collaborative learning, developing personnel skills through mentoring systems, and fostering unity for a sustainable work-life balance.

Keywords: Motivation; Performance Effectiveness; Provincial Land Offices

บทนำ (Introduction)

การขับเคลื่อนองค์การให้ก้าวหน้าจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายประการ อาทิ สถานที่ เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักรกล และเทคโนโลยี ทว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทุกองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนจะขาดเสียมิได้คือ "ทรัพยากรบุคคล" หากบุคลากรมีความสุขและมีแรงจูงใจในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความกระตือรือร้น ความวิริยะอุตสาหะ และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของงาน ในทางตรงกันข้าม หากขาดแรงจูงใจอาจก่อให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน เช่น การขาดความเอาใจใส่ การขาดงาน หรือการปฏิบัติงานผิดพลาดเสียหาย ดังนั้น แรงจูงใจจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ช่วยให้บุคลากรมีพลัง ความหวัง และความสุขทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน (ธีรดา ไชยบรรดิษฐ์, 2562: 1-3) การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ทำให้บุคลากรเต็มใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ บุคลากรจะมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลงานที่ดี

ที่สุด ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและเศรษฐกิจให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตและความรู้สึกของพนักงาน (โอภาส จูเลิศตระกูล, 2564: 2-3) ควบคู่ไปกับการทำความเข้าใจธรรมชาติ ความรู้สึก และความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยสรรหาวิธีการจูงใจที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมและค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย (ภคพัฒน์ภูมิ ธรรมนันท์, 2566: 2)

ในกระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจและพร้อมปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนให้เกิดความทะเยอทะยาน ความหวัง และความภาคภูมิใจ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่องค์กรจัดให้ หากมีสิ่งจูงใจมาก ย่อมส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจสูง เกิดความผูกพัน และทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่องานและองค์กร (วิไล พรหมดาว, 2563: 50) ดังนั้น หากบุคลากรมีความสุขและสุขภาพจิตดี ย่อมสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล แต่หากตกอยู่ในภาวะความเครียดหรืออารมณ์ขุ่นมัวย่อมส่งผลกระทบต่อผลงาน แม้จะได้รับค่าตอบแทนสูงก็อาจไม่มีความหมายและอาจนำไปสู่ความเสียหายต่อองค์กรได้ ทั้งนี้ การมีสุขภาวะองค์รวมที่สมบูรณ์ได้แก่ ร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณที่รู้เท่าทันย่อมนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดี ศาสตร์การแพทย์แผนไทยระบุถึงความสัมพันธ์ระหว่างกายและจิต ดังคำกล่าวที่ว่า "มนุษย์ทุกคนมีจิตเป็นนาย มีกายเป็นบ่าว" ซึ่งชี้ให้เห็นว่าจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึก ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของมนุษย์ (กชกร โสมชาติ และคณะ, 2565: 197) นอกจากนี้ การปฏิบัติงานซ้ำเดิมเป็นเวลานานโดยปราศจากแรงจูงใจ อาจนำไปสู่ความเบื่อหน่ายหรือ "ภาวะหมดไฟในการทำงาน" (Burnout) โดยเฉพาะในกลุ่มมนุษย์เงินเดือน ภาวะนี้ทำให้บุคคลรู้สึกหดหู่ ท้อแท้ มองโลกในแง่ลบ และรู้สึกไร้ค่า ส่งผลต่อสภาพจิตใจและพฤติกรรม สาเหตุสำคัญอาจเกิดจาก ภาระงานที่หนักและซับซ้อน เงื่อนไขเวลาที่เร่งรีบการขาดอำนาจตัดสินใจ ความไม่ยุติธรรม ระบบบริหารที่ขัดต่อค่านิยมส่วนบุคคล หรือผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า รวมถึงความรู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งของทีม (จุไรภรณ์ วิจักขณวงศ์, 2567: 155-156)

ในระหว่างที่ผ่านมา กรมที่ดินประสบปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลัง จากการวิเคราะห์สภาพการณ์ด้านการพัฒนาบุคลากร (HRD SWOT Analysis) และสถิติย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ. 2564-2566) พบว่า ปี พ.ศ. 2564 รับราชการ 402 คน สูญเสีย 575 คน (ลาออก 214 คน), ปี พ.ศ. 2565 รับราชการ 593 คน สูญเสีย 759 คน (ลาออก 312 คน) และปี พ.ศ. 2566 รับราชการ 672 คน สูญเสีย 689 คน (ลาออก 266 คน) สถิตินี้แสดงให้เห็นว่าอัตราการรับเข้าต่ำกว่าการสูญเสีย และมีการลาออกสูงถึง 792 คนในรอบ 3 ปี ปริมาณงานที่มากสวนทางกับกำลังคนส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดสะสมและบางส่วนเลือกที่จะลาออกหรือเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด (Early Retirement) ทำให้องค์กรสูญเสียบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และผู้ที่เหลืออยู่ต้องแบกรับภาระงานเพิ่มขึ้น ซึ่งข้าราชการบรรจุใหม่ยังไม่สามารถทดแทนความเชี่ยวชาญนั้นได้ทันที (กองฝึกอบรม กรมที่ดิน, 2567: 31-39)

จากบริบทข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลกมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับใด และแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมและเป็นรูปธรรม ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานดังกล่าว หากสามารถค้นพบแนวทางที่ชัดเจน ย่อมเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายบริหารงานบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน อันจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. H_0 : ตัวแปรทั้งสองเป็นอิสระกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน
2. H_1 : ตัวแปรทั้งสองไม่เป็นอิสระกันหรือมีความสัมพันธ์กัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาที่ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/ลักษณะงาน สถานภาพการรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุราชการ และ (2) ปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และด้านนโยบายและการบริหาร ตัวแปรตาม ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายสูงสุด ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านผลผลิตหรือปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านการแก้ปัญหา ด้านทัศนคติ และค่านิยม และด้านศักยภาพองค์กร และ (2) ข้อเสนอแนะและแนวทางในการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก

1.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา จำนวนรวม 200 คน ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างเหมาบริการ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดและเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขา รวมทั้งสิ้น 7 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยนี้ได้ศึกษากับพื้นที่สำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก โดยศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลกทั้งหมด จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ 1) สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก 2) สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก สาขาพรหมพิราม 3) สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก สาขาวังทอง 4) สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก สาขาบางระกำ 5) สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก สาขาบางกระทุ่ม 6) สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก สาขาวัดโบสถ์ และ 7) สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก สาขานครไทย

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการศึกษาวิจัยตั้งแต่ เดือนตุลาคม ถึงธันวาคม พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น

2.1 แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง ฝ่าย/แผนก สถานภาพการรับราชการ อายุราชการ เป็นคำถามปลายปิดลักษณะให้เลือกตอบ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดิน ในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 10 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และด้านนโยบายและการบริหาร ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 24 ข้อ แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายสูงสุด ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านผลผลิตหรือปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านการแก้ปัญหา ด้านทัศนคติและค่านิยม และด้านศักยภาพองค์กร ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินใน จังหวัดพิษณุโลก แบบสอบถามส่วนที่ 2-3 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาได้ค่าดัชนีความสอดคล้องภายในของแบบสอบถามมากกว่าเกณฑ์ 0.50 และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์คได้อยู่ที่ 0.896

2.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นเตรียมคำถามไว้แล้วล่วงหน้า โดยแนวคำถามในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลกโดยแบบสัมภาษณ์ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาได้ค่าดัชนีความสอดคล้องภายในของแบบสัมภาษณ์เท่ากับ 1.00

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่เป็นการศึกษาโดยการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 200 คน และใช้แบบสัมภาษณ์เก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงธันวาคม พ.ศ. 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งจะประกอบด้วย 4 วิธี ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร และ (3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Moment Correlation Coefficient) วิเคราะห์โดยการรวบรวมข้อมูลและการจัดระบบของข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะและ

แสดงความคิดเห็น แล้วนำมาวิเคราะห์แยกประเด็นเป็นรายข้อ และ (4) การวิเคราะห์แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

1. การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก ที่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมุ่งเก็บข้อมูลกับประชากรซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก จำนวนทั้งหมด 200 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 ช่วงอายุส่วนใหญ่ จะอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33 มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ช่วงรายได้ 15,001-25,000 บาท มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการมีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 72 อยู่ในฝ่ายทะเบียน มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และมีระดับชำนาญงาน/ชำนาญการ มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5

2. วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็น รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1 และ ตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก

ปัจจัยแรงจูงใจ	μ	σ	แปลผล
ด้านความสำเร็จของงาน	4.45	.48	มาก
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.20	.64	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	4.24	.60	มาก
ด้านลักษณะของงาน	4.22	.59	มาก
ด้านความสัมพันธ์	4.37	.56	มาก
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.92	.83	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	4.08	.70	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.37	.49	มาก
ด้านความก้าวหน้า	3.97	.71	มาก
ด้านนโยบายและการบริหาร	4.18	.62	มาก
ผลรวม	4.20	.49	มาก

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านลักษณะของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านความมั่นคงปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านนโยบายและการบริหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านสภาพแวดล้อม

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	μ	σ	แปลผล
ด้านการบรรลุเป้าหมายสูงสุด	4.26	.54	มาก
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.26	.55	มาก
ด้านผลผลิตหรือปริมาณงาน	4.29	.55	มาก
ด้านคุณภาพของงาน	4.27	.53	มาก
ด้านเวลา	4.32	.60	มาก
ด้านการแก้ปัญหา	4.21	.62	มาก
ด้านทัศนคติและค่านิยม	4.25	.64	มาก
ด้านศักยภาพองค์กร	4.13	.65	มาก
ผลรวม	4.25	.49	มาก

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ ด้านผลผลิตหรือปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านการบรรลุเป้าหมายสูงสุด และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.26 ด้านทัศนคติและค่านิยม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านการแก้ปัญหา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านศักยภาพองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

3. วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม)	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านศักยภาพองค์กร	.779**	<0.001	มาก
ด้านการบรรลุเป้าหมายสูงสุด	.748**	<0.001	มาก
ด้านทัศนคติและค่านิยม	.737**	<0.001	มาก
ด้านการแก้ปัญหา	.735**	<0.001	มาก
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	.715**	<0.001	มาก
ด้านคุณภาพของงาน	.712**	<0.001	มาก
ด้านผลผลิตหรือปริมาณงาน	.711**	<0.001	มาก
ด้านเวลา	.670**	<0.001	ปานกลาง
ผลรวม	.874**	<0.001	มาก

หมายเหตุ : $p < .01$ แสดงความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (H_1) โดยมีค่า Pearson Correlation (r) เท่ากับ .874 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า แรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านศักยภาพองค์กร ด้านการบรรลุเป้าหมายสูงสุด ด้านทัศนคติและค่านิยม ด้านการแก้ปัญหา ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านคุณภาพของงาน และด้านผลผลิตหรือปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .779 .748 .737 .735 .715 .712 และ .711 ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับมากตามลำดับ สำหรับด้านเวลาที่มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .670 และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรายด้านกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ปัจจัยแรงจูงใจ (ตัวแปรต้น)	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความรับผิดชอบ	.781**	<0.001	มาก
ด้านนโยบายและการบริหาร	.750**	<0.001	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	.716**	<0.001	มาก
ด้านความก้าวหน้า	.715**	<0.001	มาก
ด้านความสำเร็จของงาน	.688**	<0.001	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	.676**	<0.001	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์	.662**	<0.001	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.662**	<0.001	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อม	.661**	<0.001	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงาน	.615**	<0.001	ปานกลาง
ผลรวม	.874**	<0.001	มาก

หมายเหตุ : $p < .01$ แสดงความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานรายด้านกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลกโดยรวม พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (H_1) โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .781 .750 .716 และ .715 ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมและด้านลักษณะของงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (H_1) โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .688 .676 .662 .662 .661 และ .615 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

4. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลกทั้ง 8 ด้าน ดังนี้

4.1. ด้านการบรรลุเป้าหมายสูงสุด ปรับเปลี่ยนทัศนคติผู้ปฏิบัติงานจากถูกจ้างเป็นหุ้นส่วนความสำเร็จ สร้างความภาคภูมิใจในงาน และยึดความพึงพอใจของประชาชนเป็นตัวชี้วัดหลัก

4.2. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า บริหารทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดผ่านการแบ่งปันและใช้เทคโนโลยีลดความซ้ำซ้อน มีระบบยืมทรัพยากร และใช้ฐานข้อมูลจัดสรรทรัพยากรอย่างโปร่งใส

4.3. ด้านผลผลิตหรือปริมาณงาน เพิ่มประสิทธิภาพด้วยนวัตกรรมและระบบติดตามผลแบบ Real-Time ส่งเสริมทักษะที่หลากหลาย (Multi-Skilling) เพื่อให้งานต่อเนื่อง และมีรางวัลใจเมื่อผลงานค้ำได้ตามเป้า

4.4. ด้านคุณภาพของงาน เน้นความถูกต้องมากกว่าปริมาณเพื่อลดข้อผิดพลาด ใช้การประเมินผลรอบด้าน (360 องศา) และปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปิดจุดอ่อนที่พบบ่อยเชิงรุก

4.5. ด้านเวลา ลดความแออัดด้วยระบบนัดหมายออนไลน์ พัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และเพิ่มความยืดหยุ่นหรือสวัสดิการด้านเวลาเมื่อภารกิจสำเร็จ

4.6. ด้านการแก้ปัญหา สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการหาทางออกมากกว่าการตำหนิจัดทำคลังความรู้ดิจิทัล (KM) และมีที่ปรึกษาเฉพาะทางเพื่อช่วยเจ้าหน้าที่ในการตัดสินใจ

4.7. ด้านทัศนคติและค่านิยม สร้างสภาพแวดล้อมที่โปร่งใสและให้เกียรติกัน เปิดรับฟังความเห็นจากล่างขึ้นบน (Bottom-up) และชื่นชมบุคลากรที่ยึดมั่นในค่านิยมองค์กรเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ

4.8. ด้านศักยภาพองค์กร พัฒนาโครงสร้างและวางแผนเส้นทางความก้าวหน้า ใช้ระบบพี่เลี้ยงสอนงาน และจัดสวัสดิการพื้นฐานให้พร้อมเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลกอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. บุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลกมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่า บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐมีระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพระครูพิฑูรณคราภิรักษ์ และคณะ (2568: 32) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริพงษ์ มีสุวรรณ และคณะ (2567: 121) ที่พบว่า บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐมีระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์สูง และสอดคล้องโดยตรงกับแนวคิดเรื่องของบริบทงานสำนักงานที่ดินของ คชาวุธ บุญกัฬ้า (2568: 1) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐวิธวินัย แหวนหล่อ (2564: 102-105) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรารณ คงสมา (2565: 1) ที่พบว่า บุคลากรภาครัฐให้ความสำคัญกับความสำเร็จและความรับผิดชอบเป็นลำดับต้นๆ ในขณะที่ปัจจัยด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสามารถมีข้ออธิบายได้ว่า แม้ปัจจัยค่าจ้าง เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ จะมีข้อจำกัดตามระเบียบราชการ แต่บุคลากรยังคงดำรงระดับแรงจูงใจที่สูงได้เนื่องจากได้รับการตอบสนองผ่านปัจจัยใจ ซึ่งเป็นรางวัลภายในที่มีความสำคัญยิ่งต่อข้าราชการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บัวแก้ว เก่งตรง และคณะ (2566: 26) ที่พบว่า การกำหนดรายละเอียดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการเป็นตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในด้านการบรรลุเป้าหมาย ในส่วนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านเวลาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสะท้อนถึงสมรรถนะในการบริหารจัดการงานให้เสร็จตามกรอบ

เวลา อย่างไรก็ตาม ด้านศักยภาพองค์กรกลับมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งให้เห็นถึงช่องว่างในการพัฒนาด้านนวัตกรรม และการที่ประสิทธิภาพด้านทัศนคติและค่านิยมอยู่ในลำดับท้าย ๆ อาจเป็นสัญญาณเตือนถึงสถานะการมุ่งเน้นตัวชี้วัดเชิงปริมาณ จนอาจละเลยมิติของจิตวิญญาณการให้บริการไป

2. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .874$) ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่า ประสิทธิภาพของสำนักงานที่ดินมิได้ขึ้นอยู่กับโครงสร้างอำนาจหน้าที่หรือระเบียบปฏิบัติเพียงลำพัง แต่ปัจจัยชี้ขาดสำคัญ คือ พลังผลักดันภายในของบุคลากร หากบุคลากรได้รับการตอบสนองทางแรงจูงใจที่เหมาะสมย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Arnold and Feldman (1986 อ้างถึงใน อาริรัตน์ แต่งเทียน (2559: 25) และ Steers (1981 อ้างถึงใน ภาณุพล ศักดิ์สุภาพ (2565: 31) ที่ระบุว่า ระดับความพยายามและผลการปฏิบัติงานย่อมแปรผัน ตรงกับระดับของแรงจูงใจ และสอดคล้องกับผลการวิจัยในของ (อุลยวรรณ เทนสุนา และกัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์ (2567: 1962) ที่พบว่า ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในระดับสูง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านการยอมรับนับถือ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่ม "ปัจจัยจูงใจ" ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน วาทิต แสงจันทร์ (2564: 18-19) ปัจจัยเหล่านี้ทำหน้าที่เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนบุคลากรสู่ความเป็นเลิศและยกระดับศักยภาพองค์กร ในขณะที่ปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยจำจนมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ทำหน้าที่รักษาเสถียรภาพและสร้างทัศนคติที่ดีพื้นฐาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การจะยกระดับประสิทธิภาพให้สูงขึ้นอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องเน้นการมอบหมายงานที่ท้าทายและการบริหารจัดการที่มีวิสัยทัศน์ ควบคู่ไปกับการดูแลสวัสดิการพื้นฐานให้เป็นธรรม นอกจากนี้ พบว่า ประสิทธิภาพด้านเวลามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจน้อยที่สุด ($r = .670$) แม้จะอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า แม้บุคลากรจะมีแรงจูงใจสูงเพียงใด แต่ความรวดเร็วในการให้บริการยังถูกจำกัดด้วยตัวแปรแทรกซ้อนหรือปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ปริมาณผู้รับบริการที่หนาแน่น ขั้นตอนทางกฎหมายที่ซับซ้อน หรือข้อจำกัดทางเทคโนโลยี และยังสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964 : อ้างถึงใน วาทิต แสงจันทร์ (2564: 26-28) ที่อธิบายว่า ผลการปฏิบัติงานมิได้เกิดจากความพยายามเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยด้วย

3. แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลก มีรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

3.1 การเปลี่ยนผ่านสู่ความเป็นหุ้นส่วนความสำเร็จ เน้นการเสริมสร้างความภาคภูมิใจในวิชาชีพ ควบคู่กับการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกและเป็นต้นแบบที่ดี ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับ "แรงจูงใจภายใน" มากกว่าภายนอก สะท้อนจากระดับแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูง ในขณะที่ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการกลับมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่า ตัวเงินไม่ใช่ปัจจัยหลักในการกระตุ้นผลงานเท่ากับความภูมิใจและการได้รับเกียรติ นอกจากนี้ยังพบว่า ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพโดยรวมสูงที่สุด การปรับบทบาทให้บุคลากรรู้สึกเป็นหุ้นส่วนที่มีความรับผิดชอบร่วมกัน จึงเป็นการกระตุ้นจุดแข็งที่มีอยู่แล้วให้แสดงศักยภาพออกมาสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ซอบาริยะห์ เจ๊ะแว และคณะ (2567: 126) ที่พบว่า ผู้บริหารต้องเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ปัญหาได้ ไม่ใช่เพียงผู้สั่งการเท่านั้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรรถชัย ณ ภิบาล (2566: 93-94) และผลการวิจัยของ ศิริพงษ์ มี

สุวรรณ และคณะ (2567: 134-135) ที่ค้นพบไปในทิศทางเดียวกันว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน หากผู้บริหารมีความรู้และสามารถถ่ายทอดหรือสนับสนุนลูกน้องได้ดี งานย่อมมีประสิทธิภาพสูง และยิ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐสนันท์ บัวโถม และคณะ (2564: 681-682) ที่พบว่า ในบริบทอาชีพศึกษาด้านการบังคับบัญชากลับมีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -.066$) กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า หากผู้บริหารใช้อำนาจในลักษณะควบคุมมากเกินไปหรือขาดศิลปะในการบริหารอาจส่งผลเสียมากกว่าผลดี

3.2 การบูรณาการนวัตกรรมและการบริหารจัดการเชิงระบบ พบว่า มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดภาระงานซ้ำซ้อน เพิ่มความโปร่งใสและติดตามผลการปฏิบัติงานแบบ Real-time ซึ่งช่วยลดความเครียดจากภาระงาน พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาทักษะที่หลากหลาย (Multi-skilling) เพื่อสร้างความยืดหยุ่นให้แก่องค์กร ข้อมูลจากการวิจัยชี้ว่า ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่า ความรวดเร็ว คือ จุดแข็งสำคัญที่ต้องรักษาไว้ แต่ในขณะเดียวกัน แรงจูงใจด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับด้านศักยภาพองค์กรสูง การนำระบบดิจิทัลมาใช้จึงไม่ใช่เพียงเครื่องมืออำนวยความสะดวก แต่เป็นกลไกเชิงนโยบายที่จะช่วยลดความเครียดจากภาระงานและรักษามาตรฐานด้านเวลาไว้ ภายใต้อำนาจปริมาณงานที่อาจเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราภรณ์ คงสมา (2565: 1) ผลการวิจัยของ บัวแก้ว เก่งตรง และคณะ (2566: 26) ที่พบว่า ด้านเวลาเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลที่สำคัญที่สุดของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจัดการระบบที่ดีจะตอบโจทย์นี้ได้โดยตรง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กัญจน์ณัฐ ชื่นตระกูล (2566: 31-32) ที่พบว่า ปัญหาความเครียดในการทำงาน โดยระบบดิจิทัลจะเข้ามาเป็นเครื่องมือแก้ปัญหา ช่วยลดภาระงานที่ไม่จำเป็น และยิ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ คชาวุธ บุญคำพรา (2568: 1) ที่พบว่า ด้านปริมาณงานและเวลาเป็นด้านที่มีประสิทธิภาพสูง ดังนั้น การนำนวัตกรรมมาใช้จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการรักษามาตรฐานดังกล่าวไว้ท่ามกลางปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

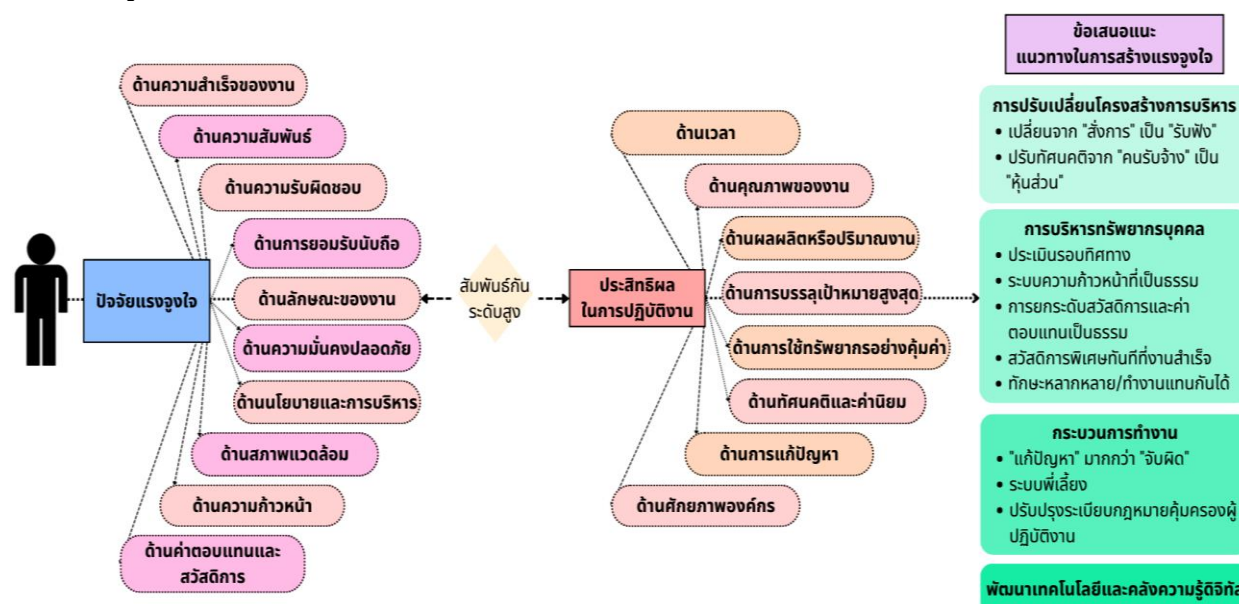
3.3 การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้สร้างพื้นที่ปลอดภัยในการทำงาน เปลี่ยนวัฒนธรรมการจับผิดเป็นการถอดบทเรียน และจัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้ดุลพินิจทางกฎหมายและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการแก้ปัญหาของบุคลากรโดยเฉพาะในงานที่ที่มีความเสี่ยงสูง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่า การสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และมีพี่เลี้ยงคอยช่วยเหลือจะช่วยลดความกังวลและเพิ่มความมั่นใจในการใช้ดุลพินิจ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ ซอบาริยะห์ เจ๊ะแว และคณะ (2567: 126) ที่เห็นว่า ความสำคัญเรื่องของการขอคำปรึกษาจากผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า และยิ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐสนันท์ บัวโถม และคณะ (2564: 681-682) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -.055$) กับประสิทธิผลซึ่งขัดแย้งกับความเชื่อทั่วไป ดังนั้น จึงเห็นว่า ความสัมพันธ์ดีเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ หรืออาจกลายเป็นการจับกลุ่มที่ไม่ก่อให้เกิดงาน หากขาดทิศทางที่ถูกต้อง ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงไม่ได้เน้นเพียงความสนิทสนม แต่เน้นที่ระบบพี่เลี้ยงและการเรียนรู้เพื่อกำกับให้ความสัมพันธ์นั้นนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพและความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง

3.4 การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลและส่งเสริมการมีส่วนร่วมผ่านการประเมินผลรอบทิศทาง และสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานบุคคล เพื่อสร้างความรู้สึกรับผิดชอบและรู้สึกว่าเป็นเจ้าของงาน มีความหมายอันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและขวัญกำลังใจในการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการประเมินผลแบบ 360 องศา เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อผลการวิจัยที่ พบว่า ข้อคำถามเรื่องการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านนโยบาย

และการบริหาร ในขณะที่แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์โดดเด่นกับด้านการบรรลุเป้าหมายสูงสุด ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่า การที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายสูงสุดได้นั้น จำเป็นต้องเปิดพื้นที่ให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและได้รับการยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริพงษ์ มีสุวรรณ และคณะ (2567: 121) ที่พบว่า หลักความรับผิดชอบและความโปร่งใสมีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บัวแก้ว เก่งตรง และคณะ (2566: 18) และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิษานันท์ วรรณกุล (2564: 151-152) ที่ยืนยันว่า การบริหารที่ยุติธรรมและการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมตัดสินใจส่งผลต่อความรับผิดชอบและประสิทธิภาพของงาน

โดยสรุป การยกระดับประสิทธิภาพของสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลกควรมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการทางจิตวิทยาและสังคมของบุคลากรควบคู่ไปกับการปรับปรุงระบบงานและเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการปฏิบัติการกิจบริการประชาชนต่อไป

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)



ภาพ 1 ผังมโนทัศน์องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย (ผู้วิจัย, 2568)

จากภาพแสดงผังมโนทัศน์องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยแสดงกรอบความสัมพันธ์และแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยชี้ให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 10 ด้าน เช่น ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นอาทิ เป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดพิษณุโลกใน 8 ด้าน ครอบคลุมทั้งประสิทธิภาพเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลา รวมถึงทัศนคติและการแก้ปัญหาของบุคลากร

จากความสัมพันธ์ดังกล่าว นำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจากรูปแบบการสั่งการ (Top-Down) สู่การเน้นการมีส่วนร่วม (Bottom-up) เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เกิดความรู้สึกเป็นหุ้นส่วนความสำเร็จ โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มุ่งเน้นการปฏิรูประบบประเมินผลให้รอบด้านและเป็นธรรม พร้อมยกระดับสวัสดิการและค่าตอบแทนให้ทัดเทียมกับภาคเอกชน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ

2. ด้านกระบวนการทำงาน ปรับเปลี่ยนรูปแบบจากการจับผิดเป็นการใช้ "ระบบพีเลียง" ที่เน้นการถ่ายทอดงานและแก้ไขปัญหาพร้อมกัน รวมทั้งปรับปรุงระเบียบกฎหมายให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

3. ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีลดขั้นตอนการทำงาน การแสดงผลแบบเรียลไทม์ (Real-Time) และการจัดทำ "คลังความรู้ดิจิทัล" เพื่อถอดบทเรียนจากบุคลากรอาวุโสสู่คนรุ่นใหม่ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความต่อเนื่องและประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 ด้านการยกระดับเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน หน่วยงานส่วนกลางและระดับจังหวัด ควรที่จะต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อเร่งปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีให้ทันสมัย มุ่งเน้นการเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่ดินทั่วประเทศและหน่วยงานภายนอกเพื่อการตรวจสอบข้อมูลที่รวดเร็วและแม่นยำ พัฒนาระบบจดทะเบียนออนไลน์ ระบบติดตามงานเรียลไทม์ และระบบตอบคำถามอัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน 24 ชั่วโมง โดยต้องดำเนินการควบคู่กับมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เข้มงวด

1.2 ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1) การปรับปรุงระบบสวัสดิการเป็นแบบ "ยืดหยุ่น" เช่น การเลือกเวลาทำงาน หรือการทำงานระยะไกลในส่วนงานสนับสนุน พิจารณาระบบรางวัลที่เน้นความเป็นธรรมและโปร่งใส รวมถึงการยกย่อง เชิดชูเกียรติ "บุคลากรต้นแบบ" เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ

2) การพัฒนาทักษะและความก้าวหน้า ส่งเสริมระบบพีเลียงเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ พัฒนาทักษะที่หลากหลาย ให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ และจัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาทางเทคนิคหรือกฎหมายเพื่อลดความกดดันในการทำงาน นอกจากนี้ ควรปรับปรุงระบบสอบคัดเลือกให้โปร่งใส เน้นวัดสมรรถนะที่แท้จริง

3) ส่งเสริมวัฒนธรรมแบบหุ้นส่วนให้บุคลากรรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร สร้างบรรยากาศ ความสามัคคีผ่านกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ และใช้การประเมินแบบ 360 องศาเพื่อเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบสองทาง

1.3 ด้านกระบวนการทำงานและการประเมินผล ควรที่จะต้องกำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทั้งมิติ ปริมาณ คุณภาพ และความพึงพอใจของประชาชน มากกว่าการเร่งรัดเพียงยอดงานและเปลี่ยนรูปแบบการรายงานความผิดพลาดจากระบบลงโทษเป็นการ "ถอดบทเรียน" เพื่อสร้างองค์ความรู้และป้องกันปัญหาซ้ำซ้อนโดยรวมเป็นสื่อดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรที่จะต้องมีการสัมภาษณ์เจาะลึกหรือการสนทนากลุ่มเพื่อค้นหาปัจจัยเชิงลึกกว่าเหตุใด ด้านศักยภาพองค์กรจึงเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และหาแนวทางแก้ไขที่ตรงจุด

2.2 ควรที่จะต้องขยายขอบเขตการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน เช่น เปรียบเทียบระหว่างสำนักงานที่ดินในกรุงเทพมหานครกับต่างจังหวัด หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานรัฐและเอกชนอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เพื่อวิเคราะห์หาลักษณะของบริบทที่แตกต่างกัน

2.3 ควรที่จะต้องศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ เพิ่มเติมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร, ความผูกพันต่อองค์กร หรือวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ได้โมเดลการวิจัยที่ครอบคลุมสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กชกร โสมชาติ อัญญา อธิภาพจนกุล อังคณา อธิชาตวรกิจ พระครูธรรมธรอานนท์ กนต์วีโร ประวิทย์ อัครเสรินทร์. (2565, กรกฎาคม-กันยายน). “คลินิกโรคใจ” การบูรณาการศาสตร์การแพทย์แผนไทย และการรักษาแนวพุทธเพื่อสร้างเสริมสุขภาพขององค์กร. *Siriraj Medical Bulletin*. 15(3): 196-201.
- กองฝึกอบรมกรมที่ดิน. (2567). *แผนพัฒนาบุคลากรกรมที่ดิน พ.ศ.2567-2570*. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย.
- กัญจน์ณัฐ ชื่นตระกูล, วิจิตรา ศรีสอน. (2566, มีนาคม-เมษายน). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักนโยบายและแผนกลาโหม. *วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ*. 6(2): 19-34.
- คชาวุธ บุญคำพรา. (2568). *ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.mpa-mba.ru.ac.th/index.php/component/content/article/quality-of-work-life-affecting-work-efficiency-of-department-19?catid=43&Itemid=101> สืบค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2568.
- จุไรภรณ์ วิจักขณวงศ์. (2567, มกราคม-เมษายน). กลยุทธ์สร้างพลังกาย พลังใจ ป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน. *วารสารวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*. 6(1): 154-167.
- ขอภาริยะห์ เจ๊ะแว นิตยา เรืองแป้น จุณี แก้วเอียน. (2567, พฤษภาคม-สิงหาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 2. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*. 35(2): 115-128.
- ณัฐวิธวิทย์ แหวนหล่อ. (2564). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอรามไศล จังหวัดศรีสะเกษ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณัฐนันท์ บัวโถม สิทธิพร เขื่อน ทศพล อธิษะพร. (2564, มกราคม-มิถุนายน). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิทยาลัย ในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. 8(1): 679-700.
- ธีรดา ไชยบรรดิษฐ์. (2562). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- นิชานันท์ วรรณกุล. (2564). *อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- บัวแก้ว เก่งตรง วิทยา สุจริตนารักษ์ ธนกฤต โพธิ์เงิน. (2566, กันยายน-ตุลาคม). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานส่งกำลังบำรุงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*. 6(5): 17-35.

- พระครูพิฑูรณคาราภิรักษ์ พระครูวินิตธรรมมาทร พระครูพิจิตรวรเวท วิมาน สุขขวัญ. (2568, มกราคม-มีนาคม). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนอำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร. *Journal of Education and Social Agenda*. 2(1): 31-46.
- ภคพัฒนภูมิ ธรรมนันท์. (2566, มกราคม-มีนาคม). การสร้างแรงจูงใจในการทำงานสมัยใหม่. *วารสารการบริหาร การจัดการ และพัฒนาที่ยั่งยืน*. 1(1): 1-18.
- ภาณุพล ศักดิ์สุภาพ. (2565). คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ เชียน เอ็นจิเนียริง คอนซัลแต้นส์ จำกัด. ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- วราภรณ์ คงสมา. (2565). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงการคลัง. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : http://www.abstract.ru.ac.th/mbacampus/AbstractPdf/2564-3-1_1732713192.pdf สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2568.
- วาทิต แสงจันทร์. (2564). แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาศรีสะเกษ ยโสธร. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีไล พรหมดาว. (2563, ตุลาคม-ธันวาคม). แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู. *วารสารบริหารการศึกษาบัวบัณฑิต*. 20(4): 49-58.
- ศิริพงษ์ มีสุวรรณ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล สามารถ อัยกร. (2567, มกราคม-มีนาคม). ธรรมชาติและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. 4(1): 121-136.
- อรรถชัย ณ ภิบาล. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- อารีรัตน์ แต่งเที่ยง. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างประจำ ของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุทัยวรรณ เทนสุนา และกัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์. (2567, กรกฎาคม-ธันวาคม). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาเครือข่ายที่ 63 สำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร. *วารสารสิรินธรปริทรรศน์*. 25(2): 1957-1972.
- โอภาส จูเลิศตระกูล. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวายใน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation To Work*. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- McClelland, D. C. (1985). *Human motivation*. Cambridge: Cambridge University Press.



ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
Engagement of Contract Employees at Phitsanulok Provincial
Administrative Organization

ปรางค์ทิพย์ สายทอง¹ ยูวดี พ่วงรอด² ธนัสตา โรจนตระกูล³
Prangthip Saithong, Yuvadee Phongrod, Tanastha Rojanatrakul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้าง 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธี การวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 231 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิจัย เชิงคุณภาพดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับมาก ขณะที่ด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พบว่า 1) ควรมอบหมายงานให้ตรงกับทักษะความสามารถ และจัดทำแผนเตรียมความพร้อมสู่การสอบบรรจุเป็นข้าราชการเพื่อสร้างความก้าวหน้า 2) ควรทบทวนอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพ และขยายสวัสดิการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบพี่ช่วยน้อง เพื่อนช่วยเพื่อน และ 3) ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็นออนไลน์ที่โปร่งใส รวมถึงการประชาสัมพันธ์เชิญเกียรติพนักงานเพื่อสร้างความภาคภูมิใจในองค์กร

Received: 2026-01-14 Revised: 2026-02-06 Accepted: 2026-02-09

¹ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Faculty of Social Sciences and Local Development/ Pibulsongkram Rajabhat University E-mail:
prangprangthipp@gmail.com

² รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Faculty of Social Sciences and Local Development/ Pibulsongkram Rajabhat University E-mail: aoryuvadee@
gmail.com

³ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Faculty of Social Sciences and Local Development/ Pibulsongkram Rajabhat University E-mail: tanastha.r@
psru.ac.th

คำสำคัญ (Keywords) : ความผูกพันต่อองค์กร; พนักงานจ้าง; ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน

Abstract

The objectives of this research were: 1) to examine the level of organizational engagement among contract employees; 2) to investigate the factors affecting their organizational engagement; and 3) to explore guidelines for fostering their engagement at Phitsanulok Provincial Administrative Organization. A mixed-methods research design was employed. Quantitative data were collected via questionnaires from a sample of 231 individuals and analyzed using percentage, frequency, mean, standard deviation, and Pearson correlation coefficient. Qualitative data were gathered through in-depth interviews with seven key informants and analyzed using content analysis.

The research results revealed that:

1. The overall organizational engagement of contract employees at the Phitsanulok Provincial Administrative Organization was at a high level.

2. Regarding the factors affecting organizational engagement of contract employees, all factors had a positive correlation with the level of organizational engagement at a statistical significance level of 0.01. Specifically, the aspect regarding expectations met by the organization showed a high level of correlation, while other aspects demonstrated a moderate level of correlation.

3. The guidelines for building organizational engagement among contract employees of the Phitsanulok Provincial Administrative Organization are as follows: 1) Job assignments should align with contract employees' skills and abilities, and preparation plans for civil service examinations should be established to foster career advancement; 2) Compensation rates should be reviewed to align with the cost of living, welfare benefits should be expanded to reduce inequality, and an organizational culture of "seniors helping juniors, friends helping friends" should be cultivated; and 3) Transparent online communication and feedback channels should be increased, along with public recognition to honor contract employees and instill organizational pride.

Keywords: Organizational Engagement; Contract Employees; Factors Affecting Engagement

บทนำ (Introduction)

หลักการบริหาร ด้วย 4M คือหลักการที่เป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) เพื่อนำไปสู่การแยกแยะปัญหาสาเหตุต่าง ๆ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี ซึ่งประกอบด้วย (1) Man หรือ คน (การบริหารกำลังคน) (2) Money หรือ เงิน (การบริหารเงิน) (3) Materials หรือ วัตถุดิบ (การบริหารวัสดุในการดำเนินงาน) และ (4) Management หรือ การจัดการ (กระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่) ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจาก

ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิต ไม่ใช่ทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบ หรือเครื่องจักรที่ควบคุมได้ แต่มนุษย์คือตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดผลลัพธ์แห่งความสำเร็จ ดังนั้น ท่ามกลางสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่รวดเร็วในปัจจุบัน องค์กรภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร (ศิริวัฒน์ บุปผาเจริญ, 2563: 2)

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องเริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือกบุคลากร และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ มีความรู้ มีความสามารถ และมีทักษะ จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรได้ (กัลย์สุตา แก้วสุวรรณ, 2564) อย่างไรก็ตาม เป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว เพื่อลดปัญหาการลาออก และการเปลี่ยนงาน องค์กรจึงจำเป็นต้องส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความรักและความภาคภูมิใจในองค์กร รวมถึงรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พร้อมทั้งมีความเต็มใจในการอุทิศตนเพื่อการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งทั้งหมดนี้สะท้อนถึงระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (พิมพ์กานต์ สุคนธปฏิบัติ, 2565)

ความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากบุคลากรที่มีความผูกพันสูงมีแนวโน้มที่จะทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา และสร้างสรรค์ผลลัพธ์ขององค์กร การที่บุคลากรภาครัฐมีความผูกพันสูง จะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรและประสิทธิภาพประสิทธิผลของภาครัฐในการส่งมอบบริการสาธารณะที่ตอบโจทย์ประโยชน์ส่วนรวม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2567) อีกทั้งความผูกพันต่อองค์กร ยังมีลักษณะที่มั่นคงกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะสะท้อนถึงทัศนคติที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวม (Buchanan, 1974 อ้างถึงใน ลลิตา จันทรงาม, 2559) ทั้งนี้ ทฤษฎี Side-Bet ของ Becker ได้อธิบายว่า ความผูกพันเกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้ลงทุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น ปริมาณงาน แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาลงไปกับองค์กร ยิ่งลงทุนมากย่อมส่งผลให้เกิดความรู้สึกผูกพันและเสียสละผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไปหากต้องลาออกจากองค์กร (อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562: 34)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีพนักงานจ้างปฏิบัติงานอยู่จำนวนมาก แม้บุคลากรกลุ่มนี้จะมีบทบาทสำคัญในการกิจขององค์กร แต่ด้วยลักษณะการจ้างงานที่อาจมีความมั่นคงน้อยกว่าข้าราชการประจำ ขาดสวัสดิการที่เท่าเทียม มีเพียงประกันสังคม และไม่มีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลกระทบโดยตรงต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้าง (เพชรประกาย กุลตังวัฒนา และพงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, 2563: 311)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก” เพื่อให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

3. เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

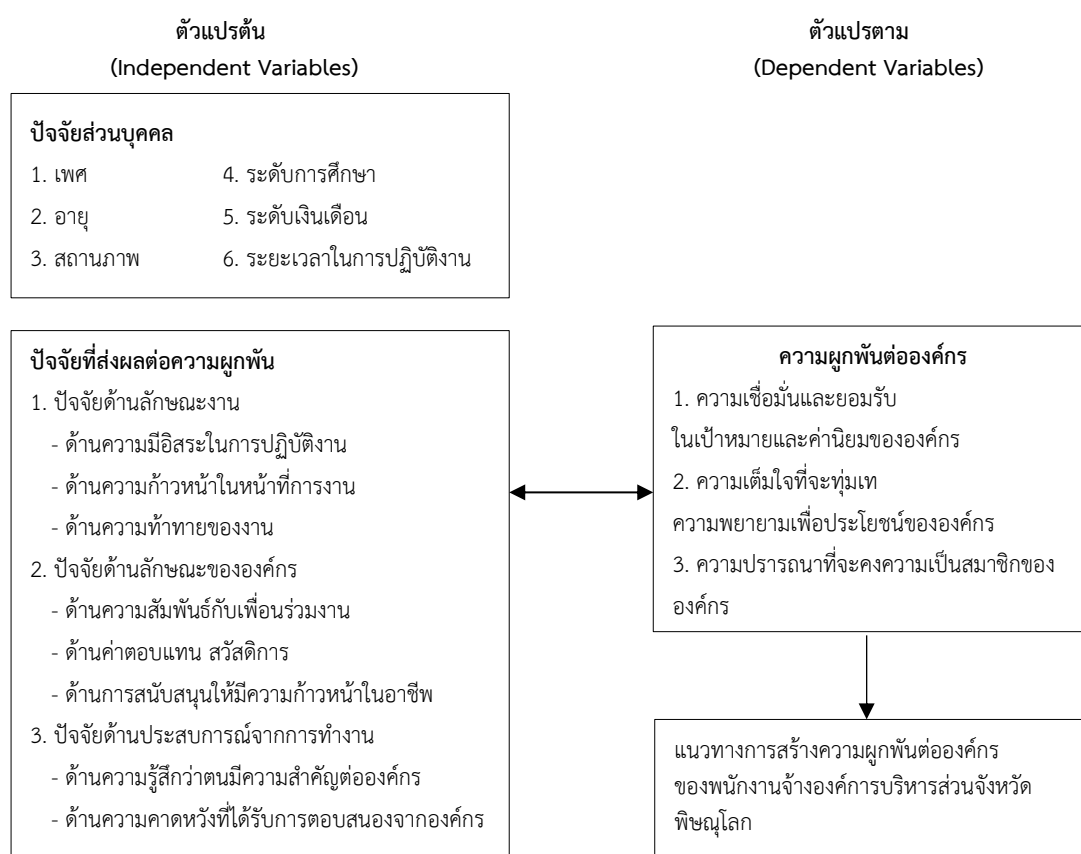
สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

H_0 : ตัวแปรทั้งสองเป็นอิสระกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรทั้งสองไม่เป็นอิสระกันหรือมีความสัมพันธ์กัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การศึกษา เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาทำการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสู่แนวคิดการวิจัยตามแนวคิดของ Mowday, Steers and Porter (1982 อ้างถึงใน พลอยสิริ คงเอี่ยม, 2562: 21) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงไว้ในภาพประกอบ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม และการ

วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความท้าทายของงาน 2) ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ด้านการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ และ 3) ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

1.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1.2.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 548 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 231 คน จาก สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความน่าเชื่อมั่น 95% และค่าความคาดเคลื่อน 0.05

1.2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คัดเลือกโดยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก รวมทั้งสิ้น 7 คน แบ่งออกเป็น ข้าราชการ (นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น) จำนวน 2 คน ข้าราชการ (ตำแหน่งประเภทวิชาการ) จำนวน 1 คน ข้าราชการ (ตำแหน่งประเภททั่วไป) จำนวน 2 คน และพนักงานจ้างที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่เดือนกันยายน 2568 ถึง เดือนธันวาคม 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความท้าทายของงาน 2) ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ การสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ และ 3) ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ทั้งนี้ ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale 5 ระดับ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.2 แบบสัมภาษณ์ คือ สร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 แบบสอบถาม คือ ขอนหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก เพื่อนำไปขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลกับพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก รวมทั้งสิ้น 231 คน พร้อมชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์ต่อไป

3.2 แบบสัมภาษณ์ คือ ขอนหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก เพื่อนำไปขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และดำเนินการสัมภาษณ์จนครบทุกประเด็น โดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ และนำข้อมูลดิบที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังต่อไปนี้ สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Moment Correlation Coefficient) หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม

ลำดับ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.16	0.59	มาก
2	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.29	0.54	มาก
3	ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	4.19	0.72	มาก
รวม		4.22	0.53	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร รองลงมา คือ ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานโดยภาพรวม

ลำดับ	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.77	0.75	มาก
2	ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.84	0.72	มาก
3	ด้านความท้าทายของงาน	3.99	0.58	มาก
รวม		3.86	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความท้าทายของงาน รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรโดยภาพรวม

ลำดับ	ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.18	0.63	มาก
2	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.88	0.74	มาก
3	ด้านการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ	3.98	0.66	มาก
รวม		4.01	0.59	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน โดยภาพรวม

ลำดับ	ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	4.02	0.64	มาก
2	ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	3.96	0.66	มาก
รวม		3.99	0.60	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร รองลงมา คือ ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองไม่เป็นอิสระกันหรือมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Moment Correlation Coefficient)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน	r	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านลักษณะงาน			
ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	0.485**	<0.001	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.533**	<0.001	ปานกลาง
ด้านความท้าทายของงาน	0.511**	<0.001	ปานกลาง
ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.571**	<0.001	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ	0.586**	<0.001	ปานกลาง
ด้านการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ	0.663**	<0.001	ปานกลาง
ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน			
ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	0.677**	<0.001	ปานกลาง
ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	0.733**	<0.001	มาก

หมายเหตุ : p < .01 แสดงความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) สามารถสรุปได้ ดังนี้

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่าด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.485 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.533 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง

ด้านความท้าทายของงาน จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านความท้าทายของงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.511 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.571 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง

ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการกับระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.586 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง

ด้านการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพกับระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.663 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง

ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรกับระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.677 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง

ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.733 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มี 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน

1.1 ควรที่จะต้องมอบหมายงานที่ตรงกับทักษะ และการเปิดโอกาสให้พนักงานจ้างมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบในขอบเขตที่กำหนด

1.2 ควรที่จะต้องจัดทำแผนเตรียมความพร้อมสู่การสอบบรรจุเป็นข้าราชการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการสอบบรรจุเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

2. ด้านลักษณะขององค์กร

2.1 ควรที่จะต้องพิจารณาทบทวนอัตราค่าตอบแทน และขยายสวัสดิการให้ครอบคลุมเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำกับข้าราชการ

2.2 ควรที่จะต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบ “พี่ช่วยน้อง เพื่อนช่วยเพื่อน” สำหรับพนักงานใหม่ และส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ภายในกอง

3. ด้านประสบการณ์จากการทำงาน

3.1 ควรที่จะต้องมีช่องทางการสื่อสารที่โปร่งใส และใช้สื่อออนไลน์ประชาสัมพันธ์ความสำเร็จของพนักงานจ้าง และการเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการคัดเลือกพนักงานดีเด่น

3.2 ควรที่จะต้องพัฒนาช่องทางการรับฟังปัญหาของพนักงานจ้างและแจ้งความคืบหน้าอย่างตรงไปตรงมา

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลตามองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีความตระหนักในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการกิจของหน่วยงาน ซึ่งเป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงจึงไม่ใช่เพียงแค่การทำตามคำสั่ง แต่เป็นความรู้สึกรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นขององค์กร สะท้อนถึงความมุ่งมั่นทุ่มเทและความต้องการที่จะขับเคลื่อนงานให้มีความต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1977 อ้างถึงใน อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562: 38) ที่ระบุว่าความผูกพันสะท้อนผ่านความเต็มใจทุ่มเทพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐวัฒน์ สิริพรุฒิ และคณะ (2568: 62) รวมถึง ปนัดดา ไตกำ และญัฐพงศ์ บุญเหลือ (2567: 354) ที่พบว่าบุคลากรภาครัฐยินดีสละประโยชน์ส่วนตัวและทุ่มเทศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ แม้ในเงื่อนไขที่ค่าตอบแทนล่วงเวลาอาจไม่คุ้มค่าก็ตาม

ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความยินดีอย่างยิ่งที่ได้ทำงานที่หน่วยงานนี้มากกว่าที่จะทำงานที่หน่วยงานอื่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเกียรติ มีความมั่นคง และมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ทำให้พนักงานจ้างเกิดความรู้สึกภูมิใจและรักในตัวขององค์กร จนนำมาซึ่งความจงรักภักดีและไม่อยากเปลี่ยนย้ายไปปฏิบัติงานที่อื่น แม้จะมีโอกาสในภายหลังก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Abraham H. Maslow (1987 อ้างถึงใน ญัฐชญา พิงโต, 2562: 33) ในด้านความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปวีณา ปัญจวิณิน (2564: 79) ที่ศึกษาในบริบทองค์การบริหารส่วนจังหวัดเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐณีย์ คำมาลา (2566: 45) ที่ศึกษาข้าราชการกลุ่ม Generation Y ซึ่งมีความผูกพันในด้านนี้เพียงระดับปานกลางและพร้อมจะเปลี่ยนงานเมื่อมีโอกาส สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านช่วงวัยและบริบทพื้นที่ขององค์กรมีผลต่อความต้องการคงความเป็นสมาชิกภาพที่แตกต่างกัน

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ข้อ คือ ท่านบอกบุคคลอื่นด้วยความภูมิใจว่าท่านทำงานที่หน่วยงานแห่งนี้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มี

ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และมองว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม การได้เข้ามาปฏิบัติงานในฐานะพนักงานจ้าง จึงถือเป็นความสำเร็จทางอาชีพประการหนึ่งที่น่าภาคภูมิใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด “Say” ของ Aon Hewitt (2015 อ้างถึงใน ญัฐชญา พิงโต, 2562: 14) ที่ระบุว่าพนักงานที่มีความผูกพันจะกล่าวถึงองค์กรในเชิงบวกทั้งต่อภายในและภายนอก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปนัดดา โตคำ และณัฐพงศ์ บุญเหลือ (2567: 353) แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐณีย์ คำมาลา (2566: 43-44) ในกลุ่ม Generation Y ที่ให้ความสำคัญกับความรู้สึกมั่นคงในงานส่วนบุคคลมากกว่าการยอมรับเป้าหมายภาพรวมขององค์กร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน

สามารถอภิปรายได้ว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน พบว่า ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรกับระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.733 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมาก ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรกับระดับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.677 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร พบว่า ด้านการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพกับระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.663 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการกับระดับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.586 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.571 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.533 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ด้านความท้าทายของงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.511 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.485 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของตนได้ จะเกิดความพึงพอใจและทัศนคติที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุพรรณิ รัตนานนท์ และวีรวรรณ ธาณี (2565: 110-111) ที่ได้พบว่า ปัจจัยทางด้านลักษณะงานแต่ละด้าน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และจะทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การ ถ้าบุคคลยังมีความผูกพันต่อองค์การสูงแนวโน้มที่จะลาออกจากงานจะลดน้อยลง และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากร ความสำคัญของตนเองต่อองค์การความพึงพอใจขององค์การ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า การรับรู้ของบุคลากรต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์การ องค์การเป็นที่พึงพิงได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ

ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปาณิศา เชาวน์วิจิตร และนิตยา สีนเฑาะว์ (2564: 135-136) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเทศบาลนครนครปฐมในภาพรวม ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเทศบาลนครนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเทศบาลนครนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเทศบาลนครนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในประเด็นแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก สามารถนำมาอภิปรายผลได้ตามปัจจัยสำคัญ 3 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ผลการศึกษา พบว่า แนวทางในการมอบหมายงานควรที่จะต้องมอบหมายงานที่ตรงกับทักษะ และการเปิดโอกาสให้พนักงานจ้างมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า งานที่มีอิสระในการปฏิบัติงานจะส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977 อ้างถึงใน อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562: 38) ที่ระบุว่า งานที่มีความท้าทายและมีอิสระในการปฏิบัติงานจะส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Abraham H. Maslow (1987 อ้างถึงใน ณัฐชญา พิงโต, 2562: 33) ในขั้นที่ 5 (ความต้องการความสำเร็จในชีวิต) เนื่องจากพนักงานจ้างส่วนใหญ่มีความคาดหวังสูงสุดคือความมั่นคงในอาชีพราชการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุพรรณิ รัตนานนท์ และวีรวรรณ ธาณี (2565: 111) ที่พบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร พบว่า หน่วยงานควรที่จะต้องพิจารณาทบทวนอัตราค่าตอบแทน และขยายสวัสดิการให้ครอบคลุม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เพื่อเป็นการลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำกับข้าราชการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom (1964 อ้างถึงใน คุณัญญาฐ์ คงนาวิง, 2561: 8) ที่อธิบายว่า พนักงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร หากได้รับผลตอบแทนที่ตรงตามความต้องการและให้คุณค่าต่อตัวเขาในขณะเดียวกันกับที่มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบ “พี่ช่วยน้อง เพื่อนช่วยเพื่อน” และสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Abraham H. Maslow (1987 อ้างถึงใน ณัฐชญา พิงโต, 2562: 33) ในขั้นที่ 3 เป็นการตอบสนองความต้องการทางสังคม และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรนภา ดาวฮามแป และณัฐพงศ์ บุญเหลือ (2568: 620) ที่พบว่า ด้านสัมพันธ์ภายในองค์กร และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน พบว่า หน่วยงานควรที่จะต้องมีการสื่อสารที่โปร่งใส และใช้สื่อออนไลน์ประชาสัมพันธ์ความสำเร็จของพนักงานจ้าง และการเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการคัดเลือกพนักงานดีเด่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เป็นการตอบสนองความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปาณิศา เชาวน์วิจิตร และนิตยา สีนเฑาะว์ (2564: 135) ที่

พบว่า ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

พนักงานจ้างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีลักษณะเด่น คือ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มพนักงานจ้างมีจิตสำนึกในการบริการสาธารณะและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูง แม้จะมีสถานภาพการจ้างงานแบบชั่วคราวก็ตาม โดยด้านที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด คือ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ($r = 0.733$) ซึ่งอยู่ในกลุ่มปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน ซึ่งให้เห็นว่า การสร้างความผูกพันไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานเพียงอย่างเดียว แต่ความมั่นใจในสัญญาจ้าง การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม และความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ เป็นปัจจัยที่จะรักษากพนักงานจ้างให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานควรที่จะต้องกำหนดเป็นนโยบายให้มีการสำรวจทักษะและความถนัดของพนักงานจ้างรายบุคคล เพื่อมอบหมายงานให้ตรงกับสมรรถนะ และควรที่จะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานจ้างมีอิสระในการตัดสินใจภายใต้ขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงานจ้าง เช่น การจัดอบรมเตรียมความพร้อมสู่การสอบบรรจุเป็นข้าราชการ หรือการสนับสนุนองค์ความรู้ทางวิชาการที่จำเป็น เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่และความมั่นคงในอาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

1.2 หน่วยงานควรที่จะต้องศึกษาความเป็นไปได้ในเชิงกฎหมายและงบประมาณเพื่อยกระดับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์พิเศษที่อยู่ภายใต้อำนาจการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำระหว่างข้าราชการและพนักงานจ้าง อันจะนำไปสู่ความรู้สึกถึงความยุติธรรมและผลตอบแทนที่คุ้มค่า นอกจากนี้ ควรที่จะต้องส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแบบ "พี่ช่วยน้อง เพื่อนช่วยเพื่อน" ผ่านกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์หรือผ่านระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคมและสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

1.3 หน่วยงานควรที่จะต้องพัฒนาระบบการสื่อสารภายในที่โปร่งใสและเข้าถึงได้ง่าย โดยเฉพาะการจัดตั้งช่องทางรับฟังความคิดเห็นและแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความไว้วางใจ รวมทั้งควรที่จะต้องกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกพนักงานจ้างดีเด่นแบบมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนในการเสนอชื่อหรือลงคะแนน และใช้สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์เพื่อเผยแพร่ความสำเร็จของบุคลากร ซึ่งเป็นการสร้างความภาคภูมิใจและเสริมสร้างคุณค่าในตนเอง ให้กับพนักงานในทุกระดับ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรที่จะต้องมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง หรือเปรียบเทียบระหว่างพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกับกลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น อาทิเช่น เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล

เพื่อวิเคราะห์ว่าความแตกต่างเชิงโครงสร้างและวัฒนธรรมการทำงานในแต่ละระดับ ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรแตกต่างกันอย่างไร

2.2 ควรที่จะต้องมีวิธีการศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มพนักงานจ้างที่มีอายุงานหรือมีช่วงวัยที่ต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแรงจูงใจ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อองค์กรในมิติที่ซับซ้อน ซึ่งจะช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น

2.3 เนื่องจากผลการศึกษาลบประเด็นความเหลื่อมล้ำในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการระหว่างพนักงานจ้างและข้าราชการ การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรที่จะต้องศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันระหว่างข้าราชการและพนักงานจ้างภายในหน่วยงานเดียวกัน เพื่อให้เห็นภาพรวม และช่องว่างของระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลที่มีความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพในอนาคต

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัลย์สุตา แก้วสุวรรณ. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สารนิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- คุณัญญา คณาวัง. (2561). ความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาค ตะวันออกเฉียงเหนือที่จัดตั้งขึ้นในปี 2540. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- ณัฐชญา พิงโต. (2562). ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐณีย์ คำมาลา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐวัฒน์ สิริพรวิฑูรี สุพร สิมะกุลธร เจริญ ศรีศลักษณ์ และชวดี โกศล (2568, มกราคม 7). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี. วารสารมหาจุฬานาครทรรค์. 12(1): 58-67.
- ปนัดดา โตกำ ณัฐพงศ์ บุญเหลือ. (2567, กรกฎาคม 16). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์. 7(2): 332-365.
- ปวีณา ปัญจิณิน. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด. งานนิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปาณิสรา เชาวน์วิจิตร นิตยา สีนเฮว. (2564, มกราคม-เมษายน). ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานเทศบาลนครนครปฐม. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 7(1): 131-142.
- พรนภา ดาวฮามแป ญัฐพงศ์ บุญเหลือ (2568, มีนาคม 16). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่). *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์*. 8(1): 620-653.
- พลอยสิริ คงเอี่ยม. (2562). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษา กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- พิมพกานต์ สุคนธปฏิภาค. (2565). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการของท่าอากาศยานเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชรประกาย กุลตังวัฒนา พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต. (2563, ธันวาคม 18). รูปแบบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจ้างตามภารกิจในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน: กรณีศึกษาเทศบาลตำบล. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. 12(2): 309-333.
- โมรยา วิเศษศรีม และคณะ. (2564, มิถุนายน 30). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. 4(1): 52-65.
- ลลิตา จันทรงาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. การค้นคว้าอิสระปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวัฒน์ บุพาจารย์. (2563). หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการวางแผนอัตรากำลัง. การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564-2566. 20-23 สิงหาคม 2563. โรงแรมเชียงใหม่ฮิลล์ จังหวัดเชียงใหม่.
- สุพรรณิ รัตนานนท์ และวีรวรรณ ธานี. (2565, พฤศจิกายน 28). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*. 7(11): 110-125.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2567) รายงานผลการสำรวจความผูกพันของข้าราชการพลเรือนสามัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.ocsc.go.th/?post_type=reports&p=90238. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2568.
- อนุชิตฐ์ ฐานไชยกร. (2562, มีนาคม 20). ความผูกพันในองค์การ. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 4(1): 32-46.



ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย

Marketing Mix Factors Affecting the Decision Making of Foreign Tourists in Using Hotel Services in Thailand

กรวรรณ นพพันธ์¹ ชินโสณ วิสิฐนิกิจา²
Korawan Nopphan, Chinnaso Visitnitikija

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 2) การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย 3) เปรียบเทียบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 4) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยจำนวน 400 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามแจกให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบสมมติฐานแบบ t-test ,F-test (One-Way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก 2) การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยอยู่ในพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 3) เปรียบเทียบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยจำแนกตามข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย ด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยที่แตกต่างกัน ที่แตกต่างกัน 4) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ (Keywords): ส่วนประสมทางการตลาด; นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ; โรงแรมในประเทศไทย

Received: 2025-10-07 Revised: 2026-02-07 Accepted: 2026-02-11

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. Students of the Master of Business Administration Program in Management, Kasem Bundit University. Email: Korawan.nopphan@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. Advisor, Master of Business Administration Program, Management, Kasem Bundit University. Email: chinnaso12@gmail.com

Abstract

This research article has the following objectives: 1) To examine the marketing mix factors 2) To study foreign tourists' decision-making in using hotel services in Thailand 3) To compare foreign tourists' decision-making in using hotel services in Thailand, classified by demographic characteristics 4) To investigate the marketing mix factors that influence foreign tourists' decision-making in using hotel services in Thailand. This study is quantitative research. The sample group consisted of 400 foreign tourists who used hotel services in Thailand. A questionnaire was used as the research instrument, and purposive sampling was applied. Data were collected by distributing questionnaires to foreign tourists, who completed them directly. The completed questionnaires were recorded in the SPSS program for data analysis. The statistical tools used for analysis included percentage, mean, t-test, F-test (One-Way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The research findings revealed that 1) The overall level of importance of the marketing mix factors was found to be at a very high level. 2) The decision-making of foreign tourists in using hotel services in Thailand was found to be at a high level of agreement overall. 3) A comparison of foreign tourists' hotel service utilization decisions in Thailand, examining whether differences in gender, educational level, and marital status influence their decisions to use hotel services in the country. 4) The marketing mix factors product, price, place (distribution channels), promotion, people, process, and physical evidence had a statistically significant influence on the decision-making of foreign tourists in using hotel services in Thailand, at the 0.05 level of significance.

Keywords: marketing mixed factors; foreign tourists; hotels in Thailand

บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยรัฐบาลแต่ละประเทศให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้และกระตุ้นการจ้างงาน สำหรับประเทศไทย รัฐบาลได้กำหนดให้ภาคการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในเครื่องมือหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อผลักดันให้ ประเทศไทยก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว (Tourism Hub) ที่สำคัญของโลก (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2567) เนื่องจากประเทศไทยมีขนาดพื้นที่เป็นอันดับที่ 50 ของโลก แต่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวอยู่ในอันดับที่ 8 ของโลก และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสร้างรายได้ให้กับคนไทยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนประชากร คิดเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจกว่า 2.3 ล้านล้านบาท จุดเด่นของประเทศไทยให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายทั้งในด้านเทศกาล ดนตรี ภาพยนตร์ ศิลปะ อาหาร และกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักด้านการท่องเที่ยว จึงได้มีแผนการยกระดับ ประสบการณ์ โดยส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยในทุกมิติ และสร้างความประทับใจด้วยการสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์การ ท่องเที่ยวไทยก่อนการเดินทาง ให้ข้อมูลครบถ้วนหลากหลาย ทำการส่งเสริมการตลาดกับเครือข่ายให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงได้ใน ทุกมิติ สร้างความประทับใจด้วยมัคคุเทศก์และผู้นำ

เที่ยวที่มีมาตรฐาน สร้างความน่าสนใจของเส้นทางการท่องเที่ยว ภายในประเทศ ซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล (เปรม ถาวรประภาสวัสดิ์, 2567)

เนื่องจากอุตสาหกรรมโรงแรมและที่พักมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยมาก เพราะสนับสนุนการจ้างงานเป็นจำนวนกว่า 1.5 ล้านตำแหน่ง โดยอุตสาหกรรมโรงแรมและที่พักของไทยพึ่งพานักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเป็นหลัก และในสถานการณ์ปกติ มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในไทยกว่า 40 ล้านคนต่อปี โดยธุรกิจโรงแรมจะทยอยฟื้นตัวเร่งขึ้นช่วงปี 2565-2567 หลังจากซบเซาอย่างหนัก และคาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะฟื้นตัวกลับมาอยู่ในระดับใกล้เคียงกับช่วงก่อน COVID-19 (38-40 ล้านคน) ได้ในปี 2568 ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวไทยจะฟื้นตัวได้เร็วกว่า จากมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยคาดว่านักท่องเที่ยวไทยจะกลับมาอยู่ในระดับปกติในปี 2567 ประมาณ 185 ล้านทริป ขณะที่ผู้ประกอบการโรงแรมรายใหญ่ยังคงขยายการลงทุนต่อเนื่อง แต่อาจล่าช้ากว่าแผน โดยคาดว่าอัตราเข้าพักทั่วประเทศมีแนวโน้มยังอยู่ในระดับต่ำเฉลี่ยที่ 45% ในปี 2565 ก่อนจะปรับขึ้นเป็น 55% ในปี 2565 และ 65% ในปี 2567 (กรุงศรีวิจัย, 2567) อย่างไรก็ตาม ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความหลากหลายมากขึ้น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม เช่น ด้านราคา การให้บริการ ช่องทางการสื่อสาร และคุณภาพสถานที่พัก ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลและด้านกระบวนการมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพการให้บริการและประสบการณ์ระหว่างการเดินทางเข้าพัก รองลงมา คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการ ขณะที่ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านราคาเป็นปัจจัยรอง เนื่องจากนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าและข้อมูลจากประสบการณ์จริงมากกว่า ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลน้อยที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย
- 2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย
- 3) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยจำแนกตามข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติ
- 4) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย

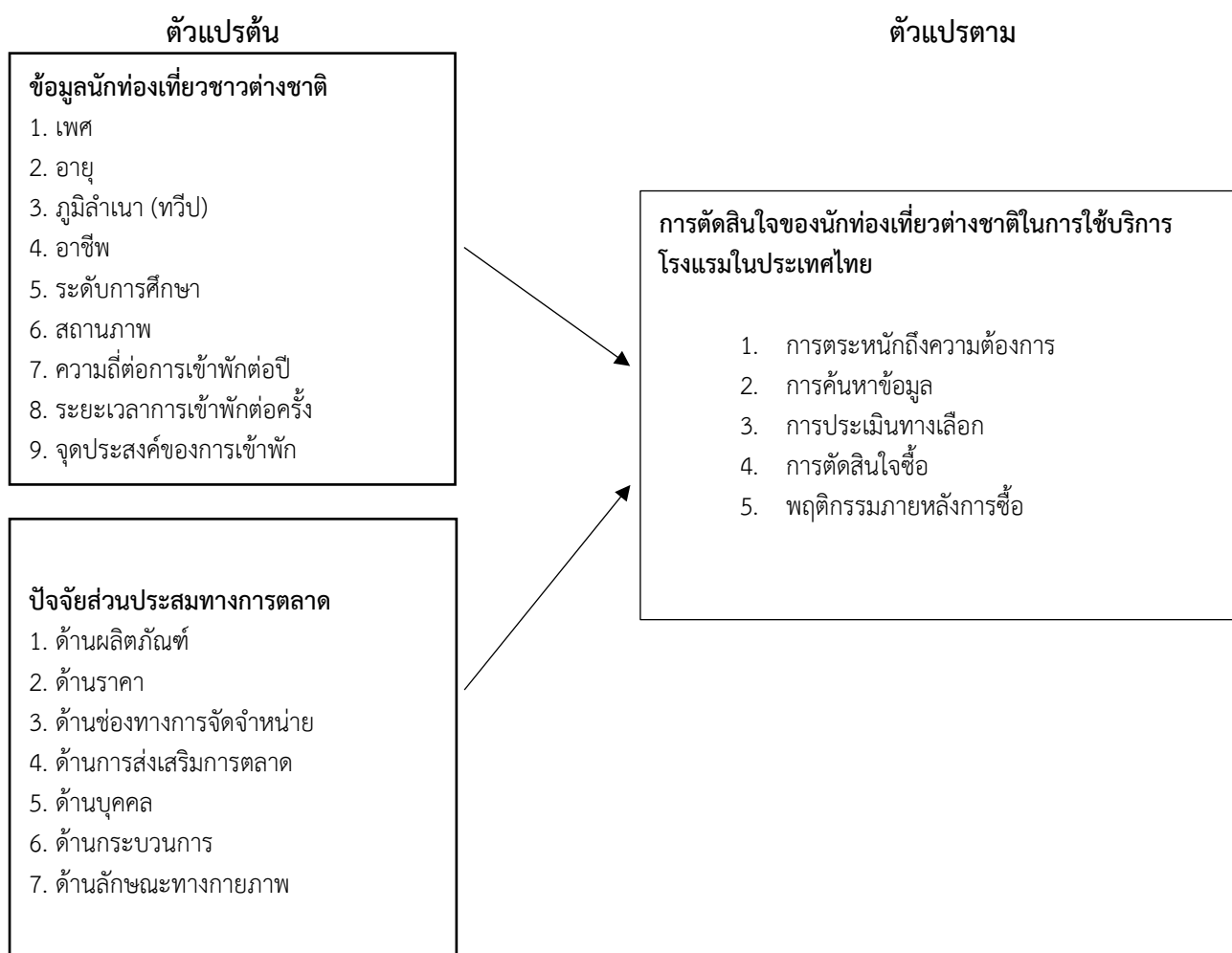
สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยแตกต่างกัน

2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด และทฤษฎีการตัดสินใจ โดยสรุปและประสานเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็น นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 400 การศึกษาใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) แบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

ในการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทางผู้วิจัยจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ราย

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย โดยอาศัยทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (Kotler & Keller, 2016) และทฤษฎีการตัดสินใจ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การตระหนักถึงความต้องการ (Need Recognition) การค้นหาข้อมูล (Information Search) การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) (Kotler & Keller, 2014)

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย เลือกตัวอย่างจำนวน 400 ราย การศึกษาในครั้งนี้ ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการคำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย แต่ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทางผู้ศึกษาจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ราย

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย

1.4 ด้านระยะเวลาในการศึกษา เริ่มต้นเดือนมิถุนายน-เดือนกันยายน พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยสร้างขึ้นมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องรวมทั้งหลักการ และวิธีการสร้างแบบสอบถาม กำหนดกรอบแนวความคิดการวิจัย

2.1.2 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร ผลงานวิจัย และบทความต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.3 กำหนดประเด็นให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

2.1.4 การดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์

2.1.5 ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้เสนอแนะ

2.1.6 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

2.1.7 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

2.1.8 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่คุณผู้เข้าร่วมงานแนะนำแล้ว ทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 40 คน

2.1.9 นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ จำแนกแล้ววิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษาจำนวน 40 คน โดยการนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) หาความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีของ Cronbach (1984:161 อ้างถึงใน กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) เพื่อให้เกิดความชัดเจนของข้อคำถาม โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการคำนวณหาค่า Reliability ใช้คำสั่ง Analyze Scale Reliability Analysis ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.762

2.2 โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเรื่อง เพศ อายุ ภูมิลำเนา (ทวีป) อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ ความถี่ของการเข้าพักต่อปี ระยะเวลาของการเข้าพักต่อครั้ง และจุดประสงค์ของการเข้าพัก การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะตามระดับมาตราวัดตัวแปรทางสถิติ ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 9 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณคือ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การวิจัยมีความสมบูรณ์ได้มีวิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจาก การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งหนังสือ เอกสาร ผลงานวิจัย และบทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมายและการรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่าง ๆ

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมุติฐาน สถิติที่ใช้คือ t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย (Research Results)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ เพศชาย จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 มาจากทวีปยุโรป จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91 สถานภาพโสด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ความถี่ต่อการเข้าพักเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 ระยะเวลาการเข้าพักต่อทริป 4-6 คืนต่อครั้ง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 และจุดประสงค์ของการเข้าพักเพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน จำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 93.5

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยสรุปผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1	ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.05	0.58	มาก
2	ด้านบุคคล	4.04	0.57	มาก
3	ด้านกระบวนการ	4.03	0.57	มาก
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.03	0.57	มาก
5	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.02	0.57	มาก
6	ด้านผลิตภัณฑ์	3.99	0.62	มาก
7	ด้านราคา	3.98	0.59	มาก
	รวม	4.02	0.58	มาก

จากตารางที่ 1 การศึกษาข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย พบว่าภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (Mean = 4.02, S.D. = 0.58) ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ (Mean = 4.05, S.D. = 0.58) ด้านบุคคล (Mean = 4.04, S.D. = 0.57) ด้านกระบวนการ (Mean = 4.03, S.D. = 0.57) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Mean = 4.03, S.D. = 0.57) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Mean = 4.02, S.D. = 0.57) ด้านผลิตภัณฑ์ (Mean = 3.99, S.D. = 0.62) และด้านราคา (Mean = 3.98, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

2. การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยสรุปผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย

ลำดับ	การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ใน การใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1	ด้านตระหนักถึงความต้องการ	4.15	0.55	มาก
2	ด้านการตัดสินใจซื้อ	4.11	0.57	มาก
3	ด้านการประเมินทางเลือก	4.09	0.58	มาก
4	ด้านการค้นหาข้อมูล	4.08	0.58	มาก
5	ด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ	4.06	0.57	มาก
	รวม	4.10	0.57	มาก

จากตารางที่ 2 การศึกษาข้อมูลระดับความสำคัญของการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (Mean = 4.10, S.D. = 0.57) ประกอบด้วย ด้านตระหนักถึงความต้องการ (Mean = 4.15, S.D. = 0.55) ด้านการตัดสินใจซื้อ (Mean = 4.11, S.D. = 0.57) ด้านการประเมินทางเลือก (Mean = 4.09, S.D. = 0.58) ด้านการค้นหาข้อมูล (Mean = 4.08, S.D. = 0.58) และด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Mean = 4.06, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

3. เปรียบเทียบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบการตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยจำแนกตามข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสรุปได้ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยจำแนกตามข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ลำดับ	ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	การตัดสินใจ		P-Value	ผลการทดสอบ
		T	F		
1	ด้านเพศ	3.483		0.001*	แตกต่าง
2	ด้านอายุ		0.877	0.417	ไม่แตกต่าง
3	ด้านภูมิลำเนา (ทวีป)		0.834	0.544	ไม่แตกต่าง
4	ด้านอาชีพ		0.438	0.646	ไม่แตกต่าง
5	ด้านระดับการศึกษา		9.836	0.002*	แตกต่าง
6	ด้านสถานภาพ		9.852	0.002*	แตกต่าง
7	ด้านความถี่ของการเข้าพัก ต่อปี		0.029	0.864	ไม่แตกต่าง
8	ด้านระยะเวลาของการเข้าพัก ต่อทริป		0.879	0.416	ไม่แตกต่าง
9	ด้านจุดประสงค์ของการเข้าพัก		2.271	0.133	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย ด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยที่ต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้อมูลการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ด้านอายุ ภูมิสำเนา (ทวีป) อาชีพ ความถี่ต่อการเข้าพักต่อปี ระยะเวลาการเข้าพักต่อครั้ง และจุดประสงค์ของการเข้าพักที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยที่ไม่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยทดสอบผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	B	Std. Error	Beta	T	P-Value	ผลการทดสอบ
	(Constant)	1.054	.151		6.991	.000**	
1	ด้านผลิตภัณฑ์	.088	.021	.173	4.288	.000*	มี
2	ด้านราคา	.091	.023	.151	4.023	.000*	มี
3	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.120	.023	.200	5.122	.000*	มี
4	ด้านส่งเสริมการตลาด	.091	.022	.158	4.109	.000*	มี
5	ด้านบุคคล	.165	.023	.275	7.228	.000*	มี
6	ด้านกระบวนการ	.141	.023	.231	6.036	.000*	มี
7	ด้านลักษณะทางกายภาพ	.062	.023	.103	2.701	.007*	มี

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2-tailed)

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคคลมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะอภิปราย ดังนี้

1. ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐภูมิ เหมาะประมาณ (2566) พบว่า โดยรวมทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

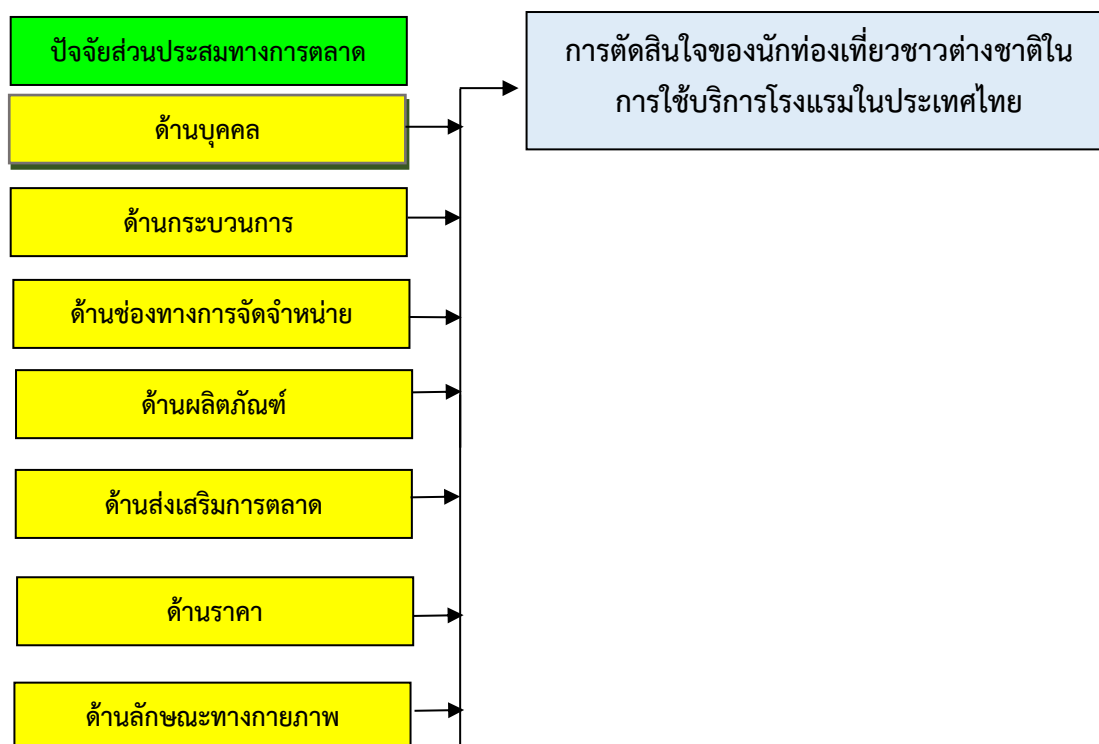
2. ระดับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย พบว่า การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย ด้านการตระหนักถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริมา แก้วเกิด และคณะ (2565) พบว่าภาพรวมการตัดสินใจทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก

3. การเปรียบเทียบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยจำแนกตามข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่าข้อมูลนักท่องเที่ยว ด้านเพศ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ ขวัญเผือก (2563) พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ และ สถานภาพที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการพูลวิลล่าที่แตกต่างกัน

4. จากการศึกษปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับของบุญนิตา แก้วกิริยา (2564) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากแผนภาพแสดงองค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยด้านล่าง แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอได้ดังตารางต่อไปนี้



ภาพที่ 2 แสดงองค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

แหล่งที่มา: กรวรรณ นพพันธ์ เขียนจากผลการวิจัย

การวิจัยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ค้นพบว่า โรงแรมที่ต้องการดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ ควรให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ด้านบุคคล รองลงมาคือด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านราคา รวมถึงด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในประเทศไทย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

ด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุด เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่ต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างพนักงานกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีความแตกต่างด้านภาษา วัฒนธรรม และวิถีชีวิต พนักงานที่มีทักษะในการสื่อสาร มีความสุภาพ เป็นมิตร และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จะช่วยสร้างความประทับใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจในการใช้บริการ ส่งผลให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ

ด้านกระบวนการ ได้รับความสำคัญเป็นอันดับที่สอง เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญกับความสะดวก รวดเร็ว และความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ เช่น การจองห้องพัก การเช็คอิน-เช็คเอาท์ และการชำระเงิน หากกระบวนการให้บริการมีความเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน และได้

มาตรฐานสากล จะช่วยลดความกังวลและเพิ่มประสบการณ์ที่ดีในการเข้าพัก จึงส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสำคัญในลำดับถัดมา เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมักค้นหาข้อมูลและจองโรงแรมผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของโรงแรมหรือแพลตฟอร์มการจองที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โรงแรมที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีข้อมูลที่ชัดเจน และมีระบบการจองที่น่าเชื่อถือ จะเพิ่มโอกาสในการถูกเลือกใช้บริการมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยการศึกษาแยกตามระดับของโรงแรมที่ให้บริการหรือประเภทของนักท่องเที่ยวหรือภูมิสำเนาของนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรุงศรีวิจัย. (2567). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2565-2567: ธุรกิจโรงแรม. Krungsri Research. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/services/hotels/io/hotel-2022-2024>. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2567.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญนิดา แก้วกิริยา และคณะ. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐภูมิ เหมาะประมาณ (2566) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- เปรม ถาวรประภาสวัสดิ์. (2567). Ignite Tourism Thailand. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://library.parliament.go.th/th/radioscript/rr2567-jul5>. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2568.
- ศิริมา แก้วเกิด และคณะ (2565). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- สุรัชย์ ขวัญเผือก (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการพูลวิลล่าในเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2567). วิเคราะห์ดัชนีการพัฒนาด้านการเดินทางและการท่องเที่ยว ปี 2567. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=15745&filename=economic_develop สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2568.

- Cochran, W. G. (1977). **Sampling techniques**. (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1984). **Essentials of psychological testing**. (4th ed). New York: Harper & Row.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014) **Marketing management**. (15th ed.). Pearson, Saddle River.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). **Marketing management** (15th ed.). Pearson Education.



การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ของครูผู้สอน
กลุ่มสหวิทยาเขตสัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี
Needs Assessment for the Development of Teachers' Soft Skills in the
Sattabongkot School Cluster under the Secondary Educational Service Area
Office, Pathum Thani

รัชดาภรณ์ ฝาเรือนดี¹ สุดารัตน์ สารสว่าง² รัชพล วิทยานนท์³
Ratchadapron Pharuendee, Sudarat Sarnswang, Rachapol Witayanon

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ทักษะซอฟต์แวร์ของครูผู้สอน 2) เพื่อประเมินสภาพความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ของครูผู้สอน และ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ของครูผู้สอน กลุ่มสหวิทยาเขตสัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 195 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันทักษะซอฟต์แวร์ของครูผู้สอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ที่มีค่าดัชนีสูงที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการเวลา รองลงมา คือ ด้านจริยธรรมในการทำงาน และด้านทัศนคติเชิงบวก ตามลำดับ 3) แนวทางในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ ควรเน้นการปฏิรูประบบการทำงานด้วยนวัตกรรมเพื่อบริหารจัดการเวลา การสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการรักษาจริยธรรม และการสร้างกรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) เพื่อการปรับตัว

คำสำคัญ (Keywords) : การประเมินความต้องการจำเป็น; ทักษะซอฟต์แวร์

Abstract

The objectives of this research were to: 1) examine the current and desirable states of teachers' soft skills; 2) assess the priority needs for developing these skills; and 3) propose guidelines for soft skills development for teachers in the Sattabongkot Consortium under the Secondary Educational Service Area Office Pathum Thani. The sample consisted of 195

Received: 2026-01-17 Revised: 2026-02-09 Accepted: 2026-02-11

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Master's Degree Student in Educational Administration, Faculty of Education, Kasetsart University. E-mail: ratchadapron019@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Advisor, Master of Education Program in Educational Administration, Faculty of Education, Kasetsart University. E-mail: sarnswang.ku@gmail.com

³ อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Advisor, Master of Education Program in Educational Administration, Faculty of Education, Kasetsart University. E-mail: rachapol.wi@ku.th

teachers. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using mean, standard deviation, and the Priority Needs Index.

The research findings were as follows: 1) The overall current level of teachers' soft skills was high, whereas the overall desirable level was highest. 2) Regarding priority development needs, the aspect with the highest index was time management, followed by work ethics and positive attitude, respectively. 3) The proposed guidelines for soft skills development emphasized reforming work systems through innovation to enhance effective time management, establishing an ecosystem conducive to sustaining work ethics, and cultivating a growth mindset to promote adaptability.

Keywords: Needs Assessment; Soft Skills

บทนำ (Introduction)

ในยุคแห่งการเปลี่ยนผ่านอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัล เศรษฐกิจ และโครงสร้างทางสังคม ระบบการศึกษาทั่วโลกกำลังเผชิญกับความท้าทายใหม่ที่ซับซ้อน ไม่แน่นอน และยากต่อการคาดการณ์ การเตรียมนักเรียนให้พร้อมรับมือกับความท้าทายเหล่านี้ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ (Hard Skills) อีกต่อไป แต่จำเป็นต้องมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะทางสังคมและอารมณ์ หรือ "ทักษะซอฟต์แวร์สกิล" (Soft Skills) ซึ่งเป็นทักษะที่ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ไม่สามารถทดแทนได้ องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา OECD (2019: รัชดาภรณ์ ฝาเรือนดี, ผู้แปล) ได้กำหนดกรอบการเรียนรู้ในอนาคต OECD Learning Compass 2030 โดยระบุว่า ทักษะที่จำเป็นสำหรับความอยู่รอดในอนาคตประกอบด้วย การคิดเชิงวิพากษ์ การสื่อสาร และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ สอดคล้องกับรายงานของ World Economic Forum (2023: รัชดาภรณ์ ฝาเรือนดี, ผู้แปล) เรื่อง "The Future of Jobs" ที่ชี้ให้เห็นว่า นายจ้างทั่วโลกให้ความสำคัญกับทักษะการคิดวิเคราะห์และการทำงานร่วมกับผู้อื่นมากกว่าทักษะทางเทคนิคเพียงอย่างเดียว อีกทั้งยังสอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยที่ กชพร วิชา และสุภาวดี ลาภเจริญ (2567 : 44-57) ได้ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรทางการศึกษาในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องมีสมรรถนะที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างการบริหารงานแบบใหม่ เพื่อขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ครูผู้สอนเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษา หากต้องการผู้เรียนที่มีทักษะซอฟต์แวร์สกิล ครูจำเป็นต้องเป็นต้นแบบและผู้สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะนั้น อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าระบบการศึกษาไทยและบริบทของโรงเรียนมัธยมศึกษายังคงประสบปัญหาเชิงโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร ครูส่วนใหญ่ยังยึดติดกับการสอนเนื้อหาวิชาและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นหลัก ทำให้ละเลยการพัฒนาทักษะทางสังคมและอารมณ์ของตนเอง งานวิจัยของ วิลาวัลย์ สมยาโรน และ น้ำฝน กันมา (2568: 301-324) พบว่าครูมีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาทักษะทางสังคม (Soft Skills) และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถจัดการเรียนรู้ภายใต้สภาวะพลิกผันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ พิบูลย์ ตัญญบุตร และคณะ (2566: 1-17) พบว่า ครูจำนวนมากยังมีช่องว่างในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกับผู้เกี่ยวข้องในบริบทสถานศึกษา ซึ่งรวมถึงผู้ปกครองและชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสวาท ไชยแสง และคณะ (2568: 687-702) ที่

ชี้ให้เห็นว่า ครูยังมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะทางสังคม (Soft Skills) อย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะทักษะด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม ซึ่งถือเป็นจุดอ่อนที่สำคัญและเป็นอุปสรรคต่อการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ แม้ว่าครูจะมีความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา นอกจากนี้ การศึกษาของ อรรถนพ ปิ่นเกษ และ ชมแข พงษ์เจริญ (2568: 947-960) ในบริบทของโรงเรียนมัธยมศึกษา ยังชี้ให้เห็นถึงปัญหาพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และการขาดจรรยาบรรณวิชาชีพของครู ทั้งในด้านความรับผิดชอบต่อนักเรียนและการปฏิบัติตนต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความศรัทธาและบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร

จากสภาพปัญหาดังกล่าว เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าประกอบของทักษะซอฟต์แวร์สกิลในครั้งนี้มีความชัดเจนและครอบคลุมมิติที่จำเป็นอย่างรอบด้าน ผู้ศึกษาจึงได้นำกรอบแนวคิดจากโครงการ Understanding My Journey (Ballymun Job Centre, 2020: 5-6: รัชดาภรณ์ ฝาเรือนดี, ผู้แปล) มาเป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทักษะที่เกิดจากความร่วมมือของ 8 กลุ่มองค์กรเพื่อการศึกษาในสหภาพยุโรป ที่ได้ร่วมกันสร้างเครื่องมือขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับทักษะซอฟต์แวร์สกิลในคนรุ่นใหม่เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการจ้างงานในอนาคต เหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกใช้แนวคิดนี้เนื่องจากมีคุณลักษณะที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับบริบทการศึกษาและการแก้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น โดยได้อธิบายถึงคุณลักษณะที่สำคัญของทักษะซอฟต์แวร์สกิลไว้ 8 ประการ ประกอบด้วย 1) ทศคติเชิงบวก (Positive Attitude) 2) การสื่อสาร (Communication) 3) การปรับตัว (Adaptability) 4) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) 5) จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethic) 6) การคิดแก้ปัญหาและคิดวิเคราะห์ (Problem Solving & Analytical Thinking) 7) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) และ 8) ภาวะผู้นำ (Leadership)

สำหรับกลุ่มสหวิทยาเขตสัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่รอยต่อระหว่างความเป็นเมืองและชนเมือง บริบทดังกล่าวมีความหลากหลายและความท้าทายสูง ครูผู้สอนต้องเผชิญกับภาระงานที่ซับซ้อน ทั้งด้านการสอน งานธุรการ และความคาดหวังจากผู้ปกครองที่สูงขึ้น การขาดทักษะในการบริหารจัดการเวลาและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดภาวะความเครียดและหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า สภาพปัจจุบันของทักษะซอฟต์แวร์สกิลของครูยังไม่สอดคล้องกับสภาพที่พึงประสงค์ตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ ดังที่ ชโลธร โชติเกียรติเวช และ วัลลภา อาริรัตน์ (2560: 44-52) กล่าวว่า การพัฒนาครูให้มีทักษะชีวิตและทักษะสังคมที่เข้มแข็ง เป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญที่สุดในการปฏิรูปการเรียนรู้ในระดับสถานศึกษา เพื่อให้การแก้ปัญหาและการพัฒนาครูเป็นไปอย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) ตามแนวคิดของ สุวิมล ว่องวานิช (2562: 22) จึงเป็นเครื่องมือวิจัยที่สำคัญในการระบุช่องว่าง (Gap) ระหว่าง "สิ่งที่เป็นอย่างอยู่" (Current State) กับ "สิ่งที่ควรจะเป็น" (Desirable State) เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่แท้จริง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สกิลของครูผู้สอน กลุ่มสหวิทยาเขตสัตตบงกช โดยมุ่งหวังให้ผลการวิจัยเป็นสารสนเทศเชิงลึกในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาบุคลากรครูให้มีสมรรถนะรอบด้าน เป็น "ครูมืออาชีพ" ที่พร้อมสร้างคุณภาพผู้เรียนให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของประเทศและสังคมโลกต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ทักษะซอฟต์แวร์สกิลของครูผู้สอนกลุ่มสหวิทยาเขตสัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี

2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ของครูผู้สอน กลุ่มสหวิทยาเขต สัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี

3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ของครูผู้สอน กลุ่มสหวิทยาเขต สัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ของครูผู้สอน กลุ่มสหวิทยาเขต สัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาองค์ประกอบของทักษะซอฟต์แวร์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาเลือกใช้กรอบแนวคิดจาก โครงการ UNDERSTANDING MY JOURNEY Ballymun Job Centre (2020: 5-6: รัชดาภรณ์ ฝาเรือนดี, ผู้แปล) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทักษะที่เกิดจากความร่วมมือของ 8 กลุ่มองค์กรเพื่อการศึกษาในสหภาพยุโรป ได้ร่วมกันสร้างเครื่องมือในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับทักษะซอฟต์แวร์ ในคนรุ่นใหม่เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการจ้างงานในอนาคต เหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกใช้แนวคิดนี้ เนื่องจากมีคุณลักษณะที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับบริบทการศึกษา ซึ่งได้ อธิบายถึงคุณลักษณะที่สำคัญของทักษะซอฟต์แวร์ ไว้ 8 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) 2. ด้านการสื่อสาร (Communication) 3. ด้านการปรับตัว (Adaptability) 4. ด้านการบริหารจัดการเวลา (Time Management) 5. ด้านจริยธรรมในการทำงาน (Work Ethic) 6. ด้านการคิดแก้ปัญหาและคิดวิเคราะห์ (Problem Solving & Analytical Thinking) 7. ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และ 8. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)

1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ครูโรงเรียนกลุ่มสหวิทยาเขต สัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ปีการศึกษา 2568 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 440 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ครูโรงเรียนกลุ่มสหวิทยาเขต สัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 ซึ่งได้มาโดยการ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปที่ทำการคำนวณไว้แล้วของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2560: 43) จำนวนทั้งหมด 205 คน และทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามด้วย การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสม

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงเรียนในกลุ่มสหวิทยาเขต สัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี จำนวน 6 โรงเรียน ได้แก่ 1. โรงเรียนปทุมวิไล 2. โรงเรียนปทุมธานี "นันทมนิบำรุง" 3. โรงเรียนบัวแก้วเกษร 4. โรงเรียนวรราชาทินัดดามาตุวิทยา 5. โรงเรียนสุนทรโรเมตตาประชาสรรค์ 6. โรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาภรณราชวิทยาลัย ปทุมธานี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะดำเนินการศึกษาในระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2568 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2569

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน วิทยฐานะ

ตอนที่ 2 สอบถามระดับสภาพปัจจุบันและระดับสภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ สกิล มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร, ด้านการคิดแก้ปัญหา, ด้านการทำงานเป็นทีม, ด้านการบริหารจัดการเวลา, ด้านภาวะผู้นำ, ด้านการปรับตัว, ด้านจริยธรรมในการทำงาน และด้านทัศนคติเชิงบวก

ตอนที่ 3 สอบถามแนวทางในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สกิลของครูผู้สอนมีลักษณะ เป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 จัดเตรียมเครื่องมือในรูปแบบออนไลน์เพื่อส่งให้กลุ่มตัวอย่างในโรงเรียนที่ได้สุ่มไว้แล้ว จากนั้นบันทึกข้อเสนอแนะของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อดึงหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 นำหนังสือจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ขออนุญาตในการเก็บ รวบรวมข้อมูลไปยังโรงเรียนในกลุ่มสหวิทยาเขตสัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาปทุมธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 3-28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2568 โดยการแนบลิงก์แบบสอบถามและ QR CODE แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในโรงเรียนกลุ่มสหวิทยาเขตสัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ปทุมธานี และขอความอนุเคราะห์ให้ตอบกลับภายใน 4 สัปดาห์

3.4 ตรวจสอบและคัดแยก แบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อนำแบบสอบถามที่ได้รับไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

3.5 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อวิเคราะห์ระดับการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สกิล ของครูผู้สอนต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 นำมาวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 นำมาวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ทักษะซอฟต์แวร์สกิล ของครูผู้สอน โดยคำนวณหา ($\bar{X}$) หรือค่าเฉลี่ย (Mean) และคำนวณหา (S.D.) หรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมถึงการคำนวณหาดัชนีลำดับความสำคัญ ของความต้องการ

จำเป็น (Priority Need Index: PNI) โดยใช้สูตรคำนวณด้วยเทคนิค Modified Priority Need Index (PNI_{modified}) ตามวิธีการของ สุวิมล ว่องวานิช (สุวิมล ว่องวานิช, 2562: 97) โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$PNI_{\text{modified}} = (I - D) / D$$

เมื่อ PNI_{modified} หมายถึง ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

I (Important) หมายถึง สภาพที่พึงประสงค์

D (Degree of success) หมายถึง สภาพปัจจุบัน

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ตามวิธีการของ (Best, 1981 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2560: 102-103) มี 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ทักษะที่มีอยู่จริงและทักษะที่ควรมีอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ทักษะที่มีอยู่จริงและทักษะที่ควรมีอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ทักษะที่มีอยู่จริงและทักษะที่ควรมีอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ทักษะที่มีอยู่จริงและทักษะที่ควรมีอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ทักษะที่มีอยู่จริงและทักษะที่ควรมีอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ตอนที่ 3 ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัยเรื่อง การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลของครูผู้สอน กลุ่มสหวิทยาเขตสัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์

สภาพปัจจุบันของการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลของครูผู้สอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.46, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.61) รองลงมาคือ ด้านการคิดแก้ปัญหาและคิดวิเคราะห์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.60) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการเวลาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.19)

สภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลของครูผู้สอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารจัดการเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติเชิงบวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.36)

2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) จากการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ พบว่าครูมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) ในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลของครูผู้สอน จำแนกรายด้าน

ทักษะซอฟต์แวร์สเกล ของครูผู้สอน	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI modified	อันดับ
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ		
ด้านการบริหารจัดการเวลา	3.19	0.68	ปานกลาง	4.62	0.50	มากที่สุด	0.45	1
ด้านจริยธรรมในการทำงาน	3.23	0.74	ปานกลาง	4.52	0.52	มากที่สุด	0.40	2
ด้านทัศนคติเชิงบวก	3.31	0.76	ปานกลาง	4.56	0.51	มากที่สุด	0.38	3
ด้านการทำงานเป็นทีม	3.54	0.74	มาก	4.41	0.52	มากที่สุด	0.24	4
ด้านการปรับตัว	3.58	0.72	มาก	4.37	0.51	มากที่สุด	0.22	5
ด้านการคิดแก้ปัญหาและ คิดวิเคราะห์	3.60	0.75	มาก	4.38	0.52	มากที่สุด	0.22	5
ด้านภาวะผู้นำ	3.58	0.74	มาก	4.37	0.51	มากที่สุด	0.22	5
ด้านการสื่อสาร	3.61	0.70	มาก	4.36	0.50	มากที่สุด	0.21	6
ผลเฉลี่ยรวม	3.46	0.73	มาก	4.45	0.51	มากที่สุด	0.29	

จากตารางที่ 1 พบว่า ทักษะที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการเวลา (PNI_{modified} = 0.45) 2) ด้านจริยธรรมในการทำงาน (PNI_{modified} = 0.40) และ 3) ด้านทัศนคติเชิงบวก (PNI_{modified} = 0.38)

2. แนวทางในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกล จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางพัฒนาใน 3 ด้านที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการเวลา ควรนำแนวคิด "Smart Work" มาใช้ โดยการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Integration) เพื่อลดขั้นตอนงานธุรการและเอกสารที่ไม่จำเป็น ส่งเสริมให้ครูจัดลำดับความสำคัญของงาน (Prioritization) และสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance)

ด้านจริยธรรมในการทำงาน สถานศึกษาควรสร้าง "วัฒนธรรมองค์กรแห่งความซื่อสัตย์" ยกย่องเชิดชูเกียรติครูที่เป็นแบบอย่าง (Role Model) และสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

ด้านทัศนคติเชิงบวก ควรจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบ PLC (Professional Learning Community) เพื่อให้ครูได้แบ่งปันประสบการณ์และสร้างกำลังใจซึ่งกันและกัน มุ่งเน้นการสร้าง Growth Mindset ให้มองวิกฤตและปัญหาเป็นโอกาสในการเรียนรู้

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาเรื่อง การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลของครูผู้สอน กลุ่มสหวิทยาเขตสัตตบงกช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของทักษะซอฟต์แวร์สเกลของครูผู้สอนผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของทักษะซอฟต์แวร์สเกลของครูผู้สอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงช่องว่างเชิงทักษะ (Skill Gap) ระหว่างสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่ควรจะเป็นอย่างชัดเจน ซึ่งสะท้อนว่าครูผู้สอนตระหนักถึงความสำคัญของทักษะซอฟต์แวร์สเกลต่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ แต่ยังขาดโอกาสหรือระบบสนับสนุนที่เอื้อต่อการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการเวลามีค่าเฉลี่ยในสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด ขณะที่ค่าเฉลี่ยในสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าครูรับรู้ถึงปัญหาเชิงโครงสร้างของภาระงานที่ซับซ้อนและซ้ำซ้อนในระบบสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ กชพร วิชา และสุภาวดี ลาภเจริญ (2567: 44-57) ที่ชี้ว่าครูในระบบการศึกษาปัจจุบันต้องทำงานหลายบทบาทพร้อมกัน จนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการเวลาและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในทางกลับกันด้านการสื่อสารและการคิดแก้ปัญหาเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก แสดงว่าครูมีความเชื่อมั่นในทักษะพื้นฐานที่ใช้ในห้องเรียนอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม การที่สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด บ่งชี้ว่าครูต้องการพัฒนาทักษะเหล่านี้ไปสู่ระดับที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสวาท ไชยแสง และคณะ (2568: 687-702) ที่พบว่าแม้ครูจะมีทักษะซอฟต์แวร์สเกลในระดับมากแล้ว แต่ยังมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองให้ถึงระดับมากที่สุด โดยเฉพาะทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา เพื่อให้สามารถจัดการเรียนรู้และรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในสถานศึกษาได้อย่างมืออาชีพและต่อเนื่องอีกทั้งในด้านการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิบูลย์ ตัญญูบุตร และคณะ (2566: 1-17) ที่พบว่า ทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นทักษะสำคัญที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แม้จะเป็นทักษะพื้นฐาน แต่ครูยังมีความต้องการจำเป็นในการยกระดับความสามารถด้านการสื่อสารเพื่อการถ่ายทอดความรู้และการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจนสำหรับการประกอบวิชาชีพ

2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลของครูผู้สอน ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) พบว่า ครูผู้สอนมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลทุกด้าน โดยด้านที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุดสามอันดับแรก ได้แก่ การบริหารจัดการเวลา จริยธรรมในการทำงาน และทัศนคติเชิงบวก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของการประเมินความต้องการจำเป็นตามแนวคิดของ สุวิมล ว่องวานิช (2562: 22-25) ที่เน้นการใช้ช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์เป็นฐานในการจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนา

2.1 ด้านการบริหารจัดการเวลา (Time Management) มีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด (PNI_{modified} = 0.45) สะท้อนปัญหาภาระงานล้นมือและการขาดระบบสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพร จำรัส และคณะ (2567: 175-182) ที่พบว่าการขาดทักษะการจัดลำดับ

ความสำคัญของงานและการวางแผนอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ครูเกิดความเครียดและลดประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 ด้านจริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) มีความต้องการจำเป็นรองลงมา ($PNI_{modified} = 0.40$) แสดงให้เห็นว่าครูตระหนักถึงความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพในบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ อรรถนพ ปิ่นเกษ และ ชมเชย พงษ์เจริญ (2568: 947-960) ที่ชี้ว่าความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความศรัทธาของสังคมต่อวิชาชีพครู

2.3 ด้านทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) อยู่ในลำดับที่สาม ($PNI_{modified} = 0.38$) สะท้อนความต้องการพัฒนาภูมิคุ้มกันทางใจของครูเพื่อรับมือกับความกดดันจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ มั่นสวาท ไชยแสง และคณะ (2568: 687-702) ที่พบว่าทัศนคติเชิงบวกและความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดภาวะหมดไฟในการทำงานของครู

2.4 ด้านอื่น ๆ พบข้อสังเกต กล่าวคือ ด้านการทำงานเป็นทีม พบปัญหาเรื่องการขาดมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารเชิงบวก ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อน PLC สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะการ เลี้ยงอำนวย และ ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์ (2567: 17-30) ที่พบสภาพปัญหาว่า ครูบางส่วนยังขาดความร่วมมือและมีความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ส่งผลให้ขาดบรรยากาศกัลยาณมิตรและความสามัคคีในการขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพให้ประสบความสำเร็จ ด้านภาวะผู้นำ ครูต้องการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการในชั้นเรียน สอดคล้องกับ พิบูลย์ ตัญญบุตร และคณะ (2566: 1-17) ที่พบว่าทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนได้ดีกว่า ด้านการสื่อสาร แม้จะมีค่า PNI ต่ำที่สุด (0.21) แต่มนตรี อินตา (2562: 153-167) ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ทักษะการสื่อสารเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของ Soft Skills ที่จะนำไปสู่ความเป็นมืออาชีพของครูยุคใหม่ซึ่ง วิเชียร ไชยบัง (2562: 18-19) ได้ขยายความว่าทักษะที่สำคัญของครูยุคใหม่คือ "การฟังอย่างลึกซึ้ง" (Deep Listening) เพื่อเข้าใจผู้เรียนด้วยหัวใจ

3. แนวทางในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลของครูผู้สอน จากการสังเคราะห์ผลการวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่าแนวทางการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลของครูผู้สอนควรมุ่งเน้นการพัฒนาเชิงระบบ มากกว่าการจัดอบรมรายบุคคล โดยเฉพาะการปฏิรูประบบการทำงานเพื่อลดภาระงานที่ไม่จำเป็น ผ่านการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลและแนวคิด Smart Work เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพร จำรัส และคณะ (2567: 175-182) ที่พบว่าปัญหาการขาดทักษะการจัดลำดับความสำคัญและการวางแผนงานอย่างเป็นระบบเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ครูเกิดความเครียดและลดประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับข้อค้นพบของ กชพร วิชา และสุภาวดี ลากเจริญ (2567: 44-57) ที่ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับโครงสร้างการบริหารงานเพื่อให้บุคลากรสามารถจัดการเวลาและรับมือกับบทบาทหน้าที่ที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านจริยธรรมในการทำงาน สถานศึกษาควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ ควบคู่กับการยกย่องครูต้นแบบด้านจรรยาบรรณ เพื่อเปลี่ยนหลักจริยธรรมจากข้อบังคับเชิงนโยบายไปสู่การปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างระบบนิเวศทางจริยธรรมในองค์กรการศึกษา ซึ่งสนับสนุนโดยผลการศึกษาของ อรรถนพ ปิ่นเกษ และ ชมเชย พงษ์เจริญ (2568: 947-960) ที่ระบุว่าความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความศรัทธาและบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความรับผิดชอบจึงเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับจรรยาบรรณวิชาชีพ สำหรับด้านทัศนคติเชิงบวก การพัฒนาควรดำเนินผ่านกระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ที่เน้นการแลกเปลี่ยน

ประสบการณ์ การฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) และการสร้างกรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) เพื่อเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความสามารถในการปรับตัวของครูในระยะยาว ประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสวาท ไชยแสง และคณะ (2568: 687-702) ที่ค้นพบว่าทัศนคติเชิงบวกและความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของครู นอกจากนี้ การเน้นทักษะการฟังอย่างลึกซึ้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วิเชียร ไชยบัง (2562: 18-19) ที่กล่าวว่า การฟังด้วยหัวใจเป็นทักษะสำคัญของครูยุคใหม่ และจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของ PLC ดังที่ปรากฏในงานวิจัยของ ชนะการ เลี้ยงอำนวย และ ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์ (2567: 17-30)

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ค้นพบองค์ความรู้ใหม่ในลักษณะ “โมเดลการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์แบบผสมผสานสำหรับครูยุคใหม่” (The Hybrid Soft Skills Development Model) ซึ่งเป็นการผสมผสานความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเข้ากับความละเอียดอ่อนทางจิตใจ เพื่อยกระดับสมรรถนะครูใน 3 ด้านสำคัญ ดังนี้

1. การจัดการงานด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Smart Management via AI Integration) องค์ความรู้ใหม่เห็นว่า "การบริหารเวลา" ของครูในปัจจุบัน ไม่ใช่เพียงการจัดตารางทำงานแบบเดิม แต่คือ "ความฉลาดในการเลือกใช้เครื่องมือ" ครูจำเป็นต้องมีทักษะในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยจัดการงานธุรการและงานเอกสารที่ทำซ้ำๆ เพื่อ "คืนเวลาคุณภาพ" ให้ครูสามารถกลับไปมุ่งเน้นที่การสอนและการดูแลผู้เรียนได้อย่างเต็มที่

2. การสื่อสารที่เข้าถึงใจและจริยธรรมที่สัมผัสได้ (Deep Empathy & Tangible Ethics) ในขณะที่โลกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี แต่ทักษะที่ครูขาดไม่ได้คือ "ความสามารถในการเข้าใจมนุษย์" ผลการวิจัยยืนยันว่า ครูต้องพัฒนาการสื่อสารจากการพูดคุยทั่วไป ไปสู่การฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) เพื่อเข้าใจปัญหาของผู้เรียนอย่างแท้จริง ควบคู่ไปกับการดำรงตนเป็นแบบอย่างทางจริยธรรมที่จับต้องได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือในชั้นเรียน

3. การสร้างภูมิคุ้มกันทางใจ (Resilient Growth Mindset) ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ทักษะที่เป็นเสมือนเกราะป้องกันให้ครูคือ "กรอบความคิดแบบเติบโต" (Growth Mindset) องค์ความรู้นี้ชี้ว่า ครูที่มีทัศนคติเชิงบวกจะไม่มองปัญหาเป็นอุปสรรค แต่มองเป็นโอกาสในการเรียนรู้ ซึ่งทัศนคตินี้จะก่อให้เกิดความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) ช่วยให้ครูสามารถรับมือกับความเครียดและปรับตัวได้ในทุกสถานการณ์

สรุปองค์ความรู้ การพัฒนาครูตามบริบทของกลุ่มสหวิทยาเขตสัตตบงกช จึงต้องมุ่งเน้นความสมดุลระหว่าง "High Tech" (การใช้นวัตกรรมช่วยงาน) และ "High Touch" (การใช้ใจดูแลคน) เพื่อสร้างครูที่เป็นมืออาชีพทั้งในด้านการจัดการงานและการครองใจคน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการบริหารจัดการเวลา

จากผลการศึกษาพบว่า ทักษะนี้มีความต้องการจำเป็นเร่งด่วนที่สุด โดยเฉพาะปัญหาความสมดุลระหว่างงานสอนและงานอื่น ๆ สถานศึกษาจึงไม่ควรแก้ปัญหาด้วยการอบรมทฤษฎีการบริหารเวลาเพียงอย่างเดียว แต่ควรมุ่งเน้น "การปฏิรูประบบงานด้วยนวัตกรรม" ผู้บริหารควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยลดขั้นตอนการทำงานธุรการและงานเอกสารที่ซ้ำซ้อน เพื่อคืนเวลาคุณภาพให้ครูได้กลับไปโฟกัสที่ห้องเรียน ควบคู่ไปกับการฝึกทักษะการจัดลำดับความสำคัญของงานให้แก่ครู เพื่อให้สามารถบริหารจัดการภาระงานที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.2 ด้านจริยธรรมในการทำงาน

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า จากการที่ครูมีความต้องการจะปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มศักยภาพแต่ยังมีข้อจำกัด สถานศึกษาควรสร้าง "สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำความดี" โดยการปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส ยุติธรรม และลดอุปสรรคเชิงโครงสร้างที่ขัดขวางการปฏิบัติงานของครู นอกจากนี้ ควรเสริมสร้างขวัญกำลังใจผ่านการยกย่องเชิดชูเกียรติครูที่เป็นแบบอย่างในด้านความรับผิดชอบและความเสียสละ เพื่อเปลี่ยน "จรรยาบรรณ" ที่อยู่ในกระดาษ ให้กลายเป็น "วัฒนธรรมองค์กร" ที่ครูทุกคนยึดถือและปฏิบัติร่วมกันด้วยความภาคภูมิใจ

1.3 ด้านทัศนคติเชิงบวก

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา เพื่อตอบสนองความต้องการในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง สถานศึกษาควรเร่งพัฒนา "กรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset)" ให้แก่ครู ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ครูได้มองเห็น "วิกฤต" เป็น "โอกาส" ในการเรียนรู้ ผู้บริหารควรแสดงบทบาทเป็นผู้นำทางความคิดที่สร้างบรรยากาศเชิงบวก ให้กำลังใจ และยอมรับความผิดพลาดเพื่อการเรียนรู้ซึ่งจะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันทางใจให้ครูสามารถเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ ในยุคพลิกผันได้อย่างมั่นคง

1.4 ด้านการทำงานเป็นทีม

การพัฒนาทีมงานควรยกระดับจาก "การทำงานกลุ่ม" ทั่วไป สู่การเป็น "ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ที่มีความลึกซึ้ง" โดยเน้นการพัฒนาทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) และการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้การประชุมหารือไม่ใช่เพียงการสั่งงาน แต่เป็นพื้นที่ปลอดภัยในการระดมสมองแก้ปัญหาหน้างานร่วมกัน กิจกรรมสร้างทีม ควรเน้นการทลายกำแพงระหว่างกลุ่มสาระวิชาและเสริมสร้างความสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตร เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกันอย่างแท้จริงในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน

1.5 ด้านภาวะผู้นำ

ควรส่งเสริมแนวคิด "ภาวะผู้นำที่ทุกคนเป็นได้" โดยเฉพาะการเป็นผู้นำทางวิชาการและผู้นำการเปลี่ยนแปลงในชั้นเรียน ครูควรได้รับการส่งเสริมให้กล้าตัดสินใจและรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน โดยยึดหลักจริยธรรมและความถูกต้องเป็นที่ตั้ง ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ครูได้แสดงบทบาทนำในโครงการต่าง ๆ เพื่อฝึกฝนทักษะการตัดสินใจและการเป็นต้นแบบที่ดี ซึ่งจะส่งผลทางอ้อมให้ครูสามารถเป็นแรงบันดาลใจให้กับผู้เรียนและเพื่อนร่วมงานได้

1.6 ด้านการคิดแก้ปัญหาและคิดวิเคราะห์

เพื่อให้สอดคล้องกับทักษะในศตวรรษที่ 21 ควรเปลี่ยนกระบวนการแก้ปัญหาของครูจากการใช้ประสบการณ์เดิม มาสู่ "การแก้ปัญหาบนฐานข้อมูล (Data-Driven Problem Solving)" สถานศึกษาควรสนับสนุนให้ครูใช้ข้อมูลสารสนเทศของผู้เรียนมาวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาอย่างเป็นระบบ รวมทั้งส่งเสริมกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เพื่อให้ครูสามารถคิดค้นนวัตกรรมหรือวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์และตอบโจทย์บริบทของผู้เรียนได้อย่างตรงจุด

1.7 ด้านการปรับตัว

ควรพัฒนาทักษะ "ความยืดหยุ่นทางการสอน" เพื่อให้ครูสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสอนและรูปแบบกิจกรรมได้ทันทีตามสถานการณ์และความต้องการของผู้เรียนที่หลากหลาย การพัฒนาตนเอง (Reskilling/Up-skilling) ควรเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับเทรนด์การศึกษาโลก เพื่อให้ครูมี "คลังเครื่องมือ" ที่พร้อมหยิบใช้ และมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่จะรับมือกับความไม่แน่นอนต่าง ๆ ได้อย่างมืออาชีพ

1.8 ด้านการสื่อสาร

แม้ผลเชิงปริมาณจะต่ำ แต่ในเชิงคุณภาพพบว่าครูต้องการทักษะขั้นสูง ดังนั้นการพัฒนาจึงควรมุ่งเน้น "จิตวิทยาการสื่อสารและการสื่อสารด้วยหัวใจ" แทนการฝึกทักษะการพูดหรือนำเสนอทั่วไป ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นการฝึกทักษะการฟังอย่างเข้าใจการสื่อสารเชิงบวกเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และศิลปะการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อลดช่องว่างความเข้าใจผิดและสร้างสัมพันธภาพที่แน่นแฟ้นระหว่างครูกับผู้เรียนและผู้ปกครอง

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นจำแนกตามขนาดโรงเรียนหรือเจเนอเรชันของครู การศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ดิจิทัล โดยจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา (ขนาดเล็ก กลาง ใหญ่) หรือจำแนกตามช่วงวัย (Generation) ของครูผู้สอน เนื่องจากบริบทการทำงานและภาระงานที่แตกต่างกันอาจส่งผลให้ความต้องการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ดิจิทัลแตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการจัดทำแผนพัฒนาครูแบบรายบุคคลได้ตรงจุดยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ควรมีการศึกษาเจาะลึกในประเด็น "จิตวิทยาการสื่อสารของครูยุคใหม่" ผ่านการถอดบทเรียน จากครูต้นแบบหรือการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อค้นหารูปแบบการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพที่มีประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับผู้เรียนในเจเนอเรชัน Alpha ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการผลิตและพัฒนาครูในอนาคต

2.3 การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ควรศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและผลกระทบของทักษะซอฟต์แวร์ดิจิทัล โดยใช้สถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการมีจริยธรรมในการทำงานและทัศนคติเชิงบวกของครู และทักษะซอฟต์แวร์ดิจิทัลด้านใดที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลการจัดการเรียนรู้และคุณภาพผู้เรียนมากที่สุด

2.4 การวิจัยระยะยาว ควรมีการติดตามผลการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ดิจิทัลของครูอย่างต่อเนื่อง เพื่อศึกษาความคงทนและการเปลี่ยนแปลงของทักษะเมื่อเวลาผ่านไป รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อคุณภาพผู้เรียนในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง (References)

- กขพร วิชา และ สุภาวดี ลาภเจริญ. (2567). ทักษะ Soft Skills ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ. **วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 12(1): 44-57.
- ชลภัทร โชติภักดิ์ และ วัลลภา อาริรัตน์. (2560). ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะ Soft Skills เพื่อการจัดการเรียนรู้ของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25. **วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 5(1): 44-52.
- ชนะการ เลี้ยงอานวย และ ศักดิพันธ์ ดันวิมลรัตน์. (2567). แนวทางการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ของโรงเรียนศรีวิชัยวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม. **วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร**. 15(1): 17-30.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิบูลย์ ตัญญบุตร, และคณะ. (2566). ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารของครูที่ยังไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์**. 13(1): 1-17.
- มนัสวาท ไชยแสง, และคณะ. (2568). แนวทางการพัฒนา Soft Skills ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 1. **วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์**. 10(1): 687-702.
- มนตรี อินตา. (2562). Soft Skills: ทักษะที่จำเป็นสู่ความเป็นมืออาชีพของครูยุคใหม่. **วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์ ศรีนครินทรวิโรฒ**. 20(1): 153-167.
- วิลาวัลย์ สมยาโรน และ น้ำฝน กันมา. (2568). สภาพและแนวทางการจัดการเรียนรู้สำหรับครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในยุคเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**. 16(1): 301-324.
- วิเชียร ไชยบัง. (2562). **จิตศึกษา-พัฒนาปัญญาภายใน**. บุรีรัมย์: โรงเรียนลำปลายมาศพัฒนา.
- สิรพร จำรัส, และคณะ. (2567). การบริหารเวลาของครูในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายที่ 55 สังกัดกรุงเทพมหานคร. **วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**. 13(49): 175-182.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2562). **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรณพ ปิ่นเกษ และ ชมเชย พงษ์เจริญ. (2568). พฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพครูของครู ในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครบุรี. **วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์**. 10(1): 947-960.
- Ballymun Job Centre. (2020). **A Toolkit for Soft Skills Development for Young People: Understanding My Journey**. Erasmus+ Programme of the European Union. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-2508/Complete%20UMJ%20Toolkit.pdf สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2568.
- OECD. (2019). **OECD Future of Education and Skills 2030. OECD Learning Compass 2030**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/about/projects/edu/education-2040/1-1-learning-compass/OECD_Learning_Compass_2030_Concept_Note_Series.pdf สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2568.

World Economic Forum. (2023). **The Future of Jobs Report 2023**. World Economic Forum.
[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/> 20 กันยายน 2568.

ประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี
ในอำเภอศรีษะนาถ จังหวัดสุโขทัย

The Effectiveness of Implementing Women's Development Fund Policy to
improve the quality of life of Women in Sisatchanalai District,
Sukhothai Province

นภาพร แก้วทิพย์¹ ยวดี พ่วงรอด² ธนัสถา โรจนตระกูล³

Napaporn Kaewtip, Yuvadee Phongrod, Tanastha Rojanatrakul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ และ 3) เสนอแนะแนวทางในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอศรีษะนาถ จำนวน 313 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ พัฒนาการอำเภอ หัวหน้าคณะทำงานขับเคลื่อนฯ และพัฒนากร จำนวน 7 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในอำเภอศรีษะนาถ จังหวัดสุโขทัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) โดยด้านกฎหมาย และวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการเมืองและการมีส่วนร่วม และด้านเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านภาวะผู้นำ ด้านทัศนคติ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการติดต่อประสานงาน และด้านการติดตามและตรวจสอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับมาก 3) สำหรับแนวทางในการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านเศรษฐกิจและสังคม ควรสร้างกลไกพี่เลี้ยง และยกระดับทักษะทุนมนุษย์ 2) มิติด้านการเมืองและการมีส่วนร่วม สร้างพื้นที่แสดงออก และถอดบทเรียนจากสตรี

Received: 2026-01-17 Revised: 2026-02-11 Accepted: 2026-02-13

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม; Bachelor of Master of Public Administration, Program in Public Administration, Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University, Phitsanulok, E-mail: napapornkikkok@gmail.com

² อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก; Lecturer, Bachelor of Master of Public Administration, Pibulsongkram Rajabhat University, Phitsanulok, E-mail: aoryuvadee@gmail.com

³ อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก; Lecturer, Bachelor of Master of Public Administration, Pibulsongkram Rajabhat University, Phitsanulok, E-mail: tanastha.r@psru.ac.th

ต้นแบบ และ 3) มิติด้านกฎหมายและวัฒนธรรม ส่งเสริมความหลากหลาย ทางเพศ และปรับเปลี่ยนทัศนคติเชิงวัฒนธรรม

คำสำคัญ (Keywords) : กองทุนพัฒนานาบทบาทสตรี; คุณภาพชีวิตสตรี; ประสิทธิภาพการดำเนินงานนโยบายไปปฏิบัติ

Abstract

The objectives of this study were to (1) examine the effectiveness of the implementation of the Women's Development Fund policy, (2) investigate factors affecting the effectiveness of this policy implementation, and (3) propose guidelines for effective policy implementation. A mixed-methods research approach was employed. For the quantitative component, questionnaires were administered to a sample of 313 members of the Women's Development Fund in Si Satchanalai District. Data were analyzed using descriptive statistics and Pearson's correlation coefficient. For the qualitative component, content analysis was conducted based on interviews with seven key informants, including the District Community Development Officer, the Head of the Driving Committee, and Community Development Workers.

The research findings indicated that the overall effectiveness of the implementation of the Women's Development Fund policy in improving the quality of life of women in Si Satchanalai District, Sukhothai Province, was at a high level ($\bar{x}$ = 3.60). When considered by aspect, the legal and cultural aspect had the highest mean score, followed respectively by the political and participation aspect, and the economic and social aspect. Regarding factors affecting the effectiveness of policy implementation, seven factors namely policy, public relations, leadership, attitude, management, coordination, and monitoring and evaluation were found to have strong positive correlations with policy implementation effectiveness at the .01 level of statistical significance. The guidelines for policy implementation to improve women's quality of life across three dimensions are as follows: (1) Economic and social dimension: Establish mentoring mechanisms and enhance human capital skills; (2) Political and participation dimension: Create spaces for expression and draw lessons from female role models; and (3) Legal and cultural dimension: Promote gender diversity and transform cultural attitudes.

Keywords: Women's Development Fund; Quality of Life of Women;
Policy Implementation Effectiveness

บทนำ (Introduction)

สตรีถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศไทย ซึ่งมีสัดส่วนประชากรเกือบครึ่งหนึ่งของประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 จึงได้กำหนดเป้าหมายในการสร้างความเท่าเทียมและความเสมอภาคในสังคม (สำนักงานสภาพัฒนาการ

เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566: 9-10) โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมศักยภาพสตรีให้สอดคล้องกับกรอบพันธกรณีระหว่างประเทศและหลักสิทธิมนุษยชนสากล จนนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาสตรี พ.ศ. 2566-2570 เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพสตรีใน 6 เสาหลัก อาทิ การพัฒนาทุนมนุษย์ การขจัดความรุนแรง และการสร้างส่วนร่วมในระดับการตัดสินใจ (กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2566: 1-34)

แม้ว่าสถานภาพของสตรีไทยจะมีความก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ แต่ในทางปฏิบัติยังคงพบอุปสรรคเชิงโครงสร้าง โดยเฉพาะค่านิยม ความเชื่อ และวัฒนธรรมที่ทำให้สตรีบางกลุ่มยังถูกเอารัดเอาเปรียบและขาดโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากร รัฐบาลจึงได้มอบหมายให้กรมการพัฒนาชุมชนดำเนินนโยบาย "กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี" เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นแหล่งทุนหมุนเวียนดอกเบี้ยต่ำ เสริมสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพ และพัฒนาศักยภาพสตรีให้เป็นพลังสังคมที่เข้มแข็งเคียงบ่าเคียงไหล่กับบุรุษ (สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนาชุมชน, 2568: 2-19)

สำหรับพื้นที่ อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาด้านรายได้และข้อจำกัดทางค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ยังคงเป็นอุปสรรคต่อสตรีในพื้นที่ แม้ว่าในช่วงปี พ.ศ. 2556-2567 กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสรีสัชนาลัยจะได้รับการจัดสรรงบประมาณเงินทุนหมุนเวียนสูงถึง 4,880,000 บาท (สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนาชุมชน, 2568: 2-19) เพื่อมุ่งหวังยกระดับคุณภาพชีวิตและขยายโอกาสทางเศรษฐกิจ แต่ความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดนั้นยังจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยเกื้อหนุนในหลายมิติ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในอำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย รวมถึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จดังกล่าว เพื่อนำผลการวิจัยไปเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการกองทุนฯ ให้มีความยั่งยืน สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของสตรีได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย(Research Objectives)

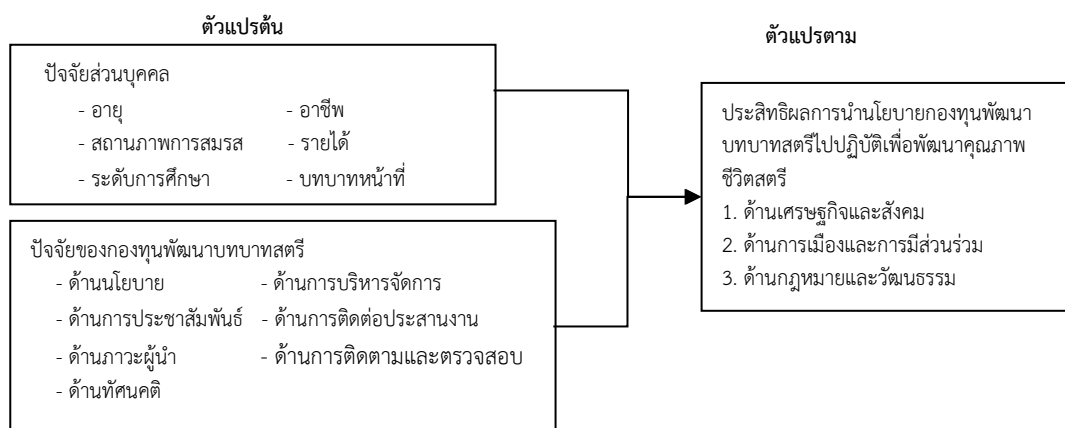
1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในอำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี ในอำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในอำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

สมมติฐานการวิจัย

H0: ตัวแปรทั้งสองเป็นอิสระกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน

H1: ตัวแปรทั้งสองไม่เป็นอิสระกันหรือมีความสัมพันธ์กัน

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้อย่างชัดเจน ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี 3 มิติ ได้แก่ 1) มิติเศรษฐกิจและสังคม 2) มิติการเมืองและการมีส่วนร่วม และ 3) มิติทางกฎหมายและวัฒนธรรม โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการติดต่อประสานงาน และปัจจัยด้านการติดตามและตรวจสอบ

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มวิจัยเชิงปริมาณ คือ สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จำนวน 1,432 คน คำนวณ โดยใช้สูตรสำเร็จของ “Taro Yamane” ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 313 คน และ (2) กลุ่มวิจัยเชิงคุณภาพ คัดเลือกโดยวิธีเจาะจง คือ เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จำนวน 7 คน ได้แก่ พัฒนาการอำเภอ 1 คน หัวหน้าคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีตำบล 5 คน และพัฒนาการที่รับผิดชอบงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี 1 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้กำหนดพื้นที่ศึกษา คือ อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม 2568

2. เครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย (1) แบบสอบถาม

สำหรับสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในอำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย เป็นแบบสอบถามแบบชนิดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่มีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในอำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัด

สุโขทัย เป็นแบบสอบถามแบบชนิดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) และ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ เป็นคำถามแบบปลายเปิด (2) แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป แนวทางในการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในอำเภอศรีสัชชนาลัย จังหวัดสุโขทัย และข้อเสนอแนะ โดยการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือใน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แบบสอบถามได้รับการทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และคำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการลงพื้นที่ภาคสนาม ประกอบด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และการแจกแบบสอบถามในพื้นที่จริง และ (2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาเอกสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient : r) มาใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มและจำแนกข้อมูลตามประเด็นสำคัญที่กำหนดไว้ตามกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย (Research Results)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในอำเภอศรีสัชชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 313 คน มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1.1 ด้านอายุ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 36.42 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.55 และผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.32 ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.71

1.2 ด้านสถานภาพ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมาคือ โสด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และอยู่ด้วยกันแต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.32

1.3 ด้านระดับการศึกษา ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.84 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 ระดับอนุปริญญา , ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.28 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ระดับประถมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.27 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 และต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95

1.4 ด้านอาชีพ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 45.05 รองลงมาคือ ค้าขาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 รับจ้าง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.32

1.5 ด้านรายได้ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท/เดือน จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 36.42 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท/เดือน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท/เดือน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 19.17 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 และมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท/เดือน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.47

1.6 ด้านบทบาทของท่านเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 65.18 และเป็นสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทองค์กรสตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 34.82

2. การวิเคราะห์ประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในอำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ครอบคลุมประสิทธิผล 3 ด้าน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในอำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

(n=313)

ลำดับ	ประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนา บทบาทสตรีไปปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านเศรษฐกิจและสังคม	3.45	0.8689	ปานกลาง
2	ด้านการเมืองและการมีส่วนร่วม	3.65	0.8112	มาก
3	ด้านกฎหมายและวัฒนธรรม	3.71	0.8282	มาก
รวม		3.60	0.8364	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในอำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกฎหมายและวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมา คือ ด้านการเมืองและการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และด้านเศรษฐกิจและสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี ในอำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี ในอำเภอศรีษะนาถ จังหวัดสุโขทัย

(n=313)

ลำดับ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านนโยบาย	3.81	0.7890	มาก
2	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.73	0.8113	มาก
3	ด้านภาวะผู้นำ	3.76	0.8044	มาก
4	ด้านทัศนคติ	3.72	0.8410	มาก
5	ด้านการบริหารจัดการ	3.72	0.8144	มาก
6	ด้านการติดต่อประสานงาน	3.76	0.7930	มาก
7	ด้านการติดตามและตรวจสอบ	3.77	0.8111	มาก
รวม		3.75	0.8092	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในอำเภอศรีษะนาถ จังหวัดสุโขทัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือปัจจัยด้านนโยบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการติดตามและตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและปัจจัยด้านการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.76 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และปัจจัยด้านทัศนคติและปัจจัยด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ

ปัจจัย	r	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านนโยบาย	0.764**	<0.001	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	0.783**	<0.001	มาก
ด้านภาวะผู้นำ	0.761**	<0.001	มาก
ด้านทัศนคติ	0.771**	<0.001	มาก
ด้านการบริหารจัดการ	0.736**	<0.001	มาก
ด้านการติดต่อประสานงาน	0.723**	<0.001	มาก
ด้านการติดตามและตรวจสอบ	0.768**	<0.001	มาก

หมายเหตุ: p < .01 แสดงความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) สามารถสรุปได้ ดังนี้

ด้านนโยบาย จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านนโยบายและประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation (r) เท่ากับ 0.764 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์ จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ และประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation (r) เท่ากับ 0.783 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมาก

ด้านภาวะผู้นำ จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านภาวะผู้นำและประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation (r) เท่ากับ 0.761 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมาก

ด้านทัศนคติ จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านทัศนคติ และประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation (r) เท่ากับ 0.771 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมาก

ด้านการบริหารจัดการ จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านการบริหารจัดการ และประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation (r) เท่ากับ 0.736 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมาก

ด้านการติดต่อประสานงาน จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านการติดต่อประสานงาน และประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation (r) เท่ากับ 0.723 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมาก

ด้านการติดตามและตรวจสอบ จากการศึกษา พบว่า มีค่า p-value ที่ <0.001 หมายความว่า ด้านการติดตามและตรวจสอบประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation (r) เท่ากับ 0.768 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี ในอำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความหลากหลาย ในด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และตำแหน่ง โดยมีอายุตั้งแต่ 30 ปี ไปจนถึง 50 ปีขึ้นไป สถานภาพการสมรสมีทั้ง โสด สมรส และหย่า/หม้าย ระดับการศึกษา มีตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพมีทั้งเกษตรกร ค้าขาย และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 บาท/เดือนไปจนถึงมากกว่า 20,000 บาท/เดือน ครอบคลุมทั้งตำแหน่งพัฒนาการอำเภอ พัฒนาการ และหัวหน้าคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีตำบล ความหลากหลายนี้ช่วยสะท้อนมุมมองที่รอบด้านจากผู้นำนโยบายกองทุนฯไปปฏิบัติงานในทุกระดับ

จากการศึกษาแนวทางในการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีอำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอแนะแนวทางในการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1. ประสิทธิภาพด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตสตรีในพื้นที่ศรีสัชนาลัยได้อย่างแท้จริง และก้าวข้ามขีดจำกัดจากการเป็นเพียงแหล่งทุน โดยกองทุนฯ จะต้องทำหน้าที่มากกว่าธนาคาร แต่ต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาธุรกิจด้วย โดยมีแนวทางในการขับเคลื่อน ดังนี้ (1) สร้างระบบพี่เลี้ยง ยกระดับบทบาทของเจ้าหน้าที่จากผู้กำกับดูแลทุกระดับสู่การเป็นที่ปรึกษาและพี่เลี้ยงโครงการ มีการกำกับติดตามเชิงสนับสนุน มีการติดตามเพื่อแก้ปัญหาและให้คำปรึกษาเป็นรายไตรมาส เพื่อวิเคราะห์ปัญหาหน่วยงาน (2) พัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการทางการเงิน กำหนดหลักเกณฑ์การพัฒนาทักษะก่อนการอนุมัติสินเชื่อ ผ่านการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นที่เน้นการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ ครอบคลุมทั้งด้านการจัดทำบัญชีครัวเรือน การวิเคราะห์ต้นทุน-กำไร และการบริหารจัดการเงินทุน เพื่อเสริมสร้างวินัยทางการเงินและป้องกันภาวะหนี้เสียอย่างยั่งยืน (3) ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับบริบทเชิงพื้นที่ โดยปรับปรุงปฏิทินการอนุมัติเงินทุนให้มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับวงจรเศรษฐกิจท้องถิ่น และฤดูกาลผลิตของพื้นที่อำเภอศรีสัชนาลัย และ (4) ส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มอาชีพ โดยเน้นอาชีพที่ทำได้จริงในพื้นที่และสอดคล้องกับวิถีชีวิต

2. ประสิทธิภาพด้านการเมืองและการมีส่วนร่วม เน้นการสร้างทักษะภาวะผู้นำ ความกล้าแสดงออก และการทำงานเป็นทีม ผลักดันให้สตรีเข้าไปเป็นกรรมการหมู่บ้าน หรือคณะทำงานขับเคลื่อนตำบลโดยอัตโนมัติ เพื่อให้มีสิทธิมีเสียงในการตัดสินใจเรื่องส่วนรวม มีกิจกรรมสาธารณะประโยชน์เพื่อสร้างการยอมรับ เน้นเรื่อง CSR ต่อชุมชน เพื่อเปลี่ยนภาพลักษณ์จาก "ผู้กู้เงิน" เป็น "ผู้ให้" ทำให้สตรีมีศักดิ์ศรีและได้รับการยอมรับจากคนในชุมชนอย่างแท้จริง อีกทั้งยังต้องจัดหลักสูตรอบรม Soft Skills ให้แก่สตรี เพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้แก่สตรีอีกด้วย

3. ประสิทธิภาพด้านกฎหมายและวัฒนธรรม การสร้างการยอมรับในบทบาทสตรี โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของสังคม มีการสื่อสารเชิงสัญลักษณ์และการเชิดชูเกียรติ โดยการใช้สื่อและเวทีชุมชน ยกย่องสตรีต้นแบบเพื่อเปลี่ยนภาพจำและสร้างแรงบันดาลใจ มีการจัดตั้งรางวัลให้แก่สตรีที่มีผลงานดีเด่น หรือมีส่วนช่วยเหลือครอบครัวและสังคม นอกจากนั้นยังมีกลไกเชิงนโยบายและการคุ้มครองสตรี มีกองทุนที่เข้าถึงง่าย สร้างระบบเพื่อนช่วยเพื่อน ให้สตรีกลุ่มที่เข้มแข็งแล้วมาช่วยเหลือสตรีที่กำลังเผชิญวิกฤตชีวิตหรือความรุนแรงในครอบครัว และมีการบรรจุประเด็นความเสมอภาคในแผนพัฒนาท้องถิ่นยิ่งไปกว่านั้น กองทุนควรปรับเปลี่ยนนโยบายในเรื่องการลดความเหลื่อมล้ำทางเพศ โดยการเปิดรับกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTQ+) ให้มีสิทธิเท่าเทียมกับสตรีในการเข้าถึงทุนและการบริหารจัดการ และการดึงผู้ชายและผู้นำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจในศักยภาพสตรีและลดอคติ เพื่อลดความรู้สึกว่าการเสริมอำนาจสตรีคือการลดบทบาทผู้ชาย แต่เป็นการส่งเสริมกันและกัน เพื่อความมั่นคงของชุมชน

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงนโยบายมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มความชัดเจนและความคล่องตัวในระดับปฏิบัติการ โดยการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ จัดทำคู่มือที่ทันสมัย มีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่คณะทำงานผ่านค่าตอบแทนที่เหมาะสม แปลงนโยบายระดับชาติให้เป็นภาษาชาวบ้านที่เข้าใจง่าย จัดทำเป็น "อินโฟกราฟิก" หรือ "คู่มือภาพ" ที่ระบุขั้นตอนการขอทุน การเขียนโครงการ และการคืนเงิน เพื่อให้สตรีในพื้นที่เข้าใจได้โดยไม่ต้องตีความทางกฎหมายที่ซับซ้อน พัฒนาเครือข่ายคณะทำงานใน

ระดับตำบลให้เป็นพี่เลี้ยงอาชีพ โดยควรมีค่าตอบแทนตามผลงาน หรือสวัสดิการในการลงพื้นที่ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ การยกระดับการสื่อสารและขีดความสามารถ สร้างความเข้าใจที่ตรงกันผ่านการอบรมอย่างต่อเนื่อง และการประชาสัมพันธ์เชิงรุกถึงความสำเร็จของกองทุน การสร้างนโยบายแบบล่างขึ้นบน (Bottom-up Policy) เปิดรับฟังเสียงสะท้อนจากพื้นที่เพื่อปรับเงื่อนไขให้เข้ากับบริบทเศรษฐกิจท้องถิ่น และมีตัวชี้วัด (KPIs) ที่วัดผลได้จริง จัดเวทีสะท้อนผลการดำเนินงานรายไตรมาส โดยให้กลุ่มสมาชิกสตรีที่ได้รับเงินทุนในแต่ละตำบล สะท้อนว่าเงื่อนไขของกองทุนฯ ตรงกับวงจรธุรกิจของเขาหรือไม่ เพื่อปรับตัวชี้วัดจากการคืนเงินตรงเวลาไปสู่การวัดคุณภาพชีวิตที่เปลี่ยนไปสตรีศรีสะเกษมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีศักดิ์ศรี และเป็นพลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของจังหวัดสุโขทัยได้อย่างสง่างาม และสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลจริงในระดับพื้นที่ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับงบประมาณเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับการปฏิรูปกลไกการทำงานเชิงบูรณาการ โดยเน้นการใช้ข้อมูลเชิงพื้นที่เป็นฐานในการตัดสินใจ นโยบายต้องไม่เป็นแบบ "One size fits all" แต่ควรใช้ข้อมูลปัญหาของแต่ละตำบลเป็นตัวตั้ง และต้องสร้างเครือข่ายความร่วมมือข้ามหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ ท้องถิ่น และเอกชน ประกอบกับสร้างช่องทางการสื่อสารดิจิทัล เพื่อลดช่องว่างการสื่อสารและเพิ่มความรวดเร็ว พัฒนาเครือข่าย Line OA เพื่อติดตามงานและตอบข้อซักถามแบบ Real-time ลดขั้นตอนเอกสารที่ล่าช้า และใช้เป็นช่องทางในการถอดบทเรียนด้วย สุดท้ายคือต้องสร้างสตรีรุ่นใหม่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการ เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการทำงาน และป้องกันภาวะผู้นำขาดช่วง

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. ประสิทธิภาพการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีจากการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่า ในมิติด้านเศรษฐกิจและสังคมสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนหมุนเวียน การพัฒนาทักษะอาชีพ และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และสุริยา วีรวงศ์ (2545: 36) ที่ระบุว่า ประสิทธิภาพคือการวัดระดับการบรรลุจุดหมายและเป้าหมายที่คาดหวังไว้ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า สตรีในพื้นที่อำเภอศรีสะเกษสามารถนำเงินทุนไปต่อยอดอาชีพดั้งเดิม เช่น การทำเกษตรกรรมหรือหัตถกรรมท้องถิ่น ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธดมน จันทรพาน (2566: 13-20) ที่พบว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมจะช่วยยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและสร้างความเข้มแข็งให้แก่กลุ่มสตรีได้อย่างยั่งยืน มิติด้านการเมืองและการมีส่วนร่วม คือมีการสร้างพื้นที่ และเพิ่มบทบาทให้สตรีมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรมในการเป็นผู้ริเริ่ม วางแผน และตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน ส่งเสริมบทบาทสตรีในฐานะผู้นำ เป็นการบูรณาการและเสริมอำนาจกันภายในชุมชน และสอดคล้องกับแนวคิดของ พระราชรัตนสุธี (ขวัญรัก เกษรบัว) และณัฏยาณี บุญทองคำ (2563: 211-221) ที่ระบุว่า การสนับสนุนบทบาทของสตรีไทย รวมถึงการพัฒนาสตรีและเครือข่ายสตรี การพัฒนาบทบาทสตรี การสร้างภาวะผู้นำ และการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิให้กับสตรี ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และมีมิติด้านกฎหมายและวัฒนธรรม การสร้างการยอมรับในบทบาทสตรี และการลดความเหลื่อมล้ำทางเพศของกองทุนฯ ต้องก้าวข้ามการมองแค่เพศหญิงไปสู่การมองมิติด้านเพศสภาพ โดยการขยายขอบเขตและสิทธิ การเปิดรับกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศ ให้มีสิทธิเท่าเทียมกับสตรีในการเข้าถึงทุนและการบริหารจัดการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ พชร คณะมะ และอลงกรณ์ อรรคแสง (2563: 151-162) ที่ระบุว่ากองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต้องมีการส่งเสริมในด้านความรู้ความเข้าใจ รวมถึง

การศึกษาให้แก่สตรีร่วมด้วย เนื่องจากการสนับสนุนเงินทุนเพียงอย่างเดียวไม่สามารถพัฒนาบทบาทสตรีได้อย่างแท้จริง ต้องมีการสร้างความตระหนักรู้เรื่องความสำคัญของความเท่าเทียมระหว่างหญิงชาย

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ คือ ปัจจัยด้านนโยบาย ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่า ความชัดเจนของนโยบายส่งผลต่อการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธตมน จันทรปาน (2566: 13-20) ที่เห็นว่า นโยบายที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานแปลงไปสู่โครงการที่ตอบโจทย์ชุมชนได้จริง ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อดิจิทัลในพื้นที่ศรีสะเกษส่งผลต่อการรับรู้นโยบาย ช่วยลดช่องว่าง และเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราวุฒิ องค์กร และชาญชัย จิวจินดา (2564: 23-32) ที่พบว่า การสื่อสารมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของโครงการภาครัฐ และช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ความเข้มแข็งของคณะทำงานกองทุนฯ ในระดับตำบลเป็นตัวแปรสำคัญ และสอดคล้องกับแนวคิดของ พระราชรัตนสุธี (ขวัญรัก เกษรบัว) และณัฏยาณี บุญทองคำ (2563: 211-221) ที่ระบุว่า ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ในระดับท้องถิ่นจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้สตรีเข้าร่วมกลุ่มได้มากขึ้น การมีส่วนร่วมของชุมชนและภาวะผู้นำของสตรีในพื้นที่เป็นพื้นที่เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายให้บรรลุเป้าหมาย ปัจจัยด้านทัศนคติ ทัศนคติเชิงบวกของสตรีต่อกองทุนฯ ส่งผลต่อความร่วมมือ สอดคล้องกับทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ที่ว่าทัศนคติเป็นตัวกำหนดความสำเร็จในการรับเอานวัตกรรมหรือนโยบายใหม่ ๆ ไปใช้ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ระบบการบริหารที่เป็นระเบียบช่วยลดความซ้ำซ้อน และสอดคล้องกับผลการสังเคราะห์งานวิจัยในบทที่ 2 ของ อัมมชญากร สุขเกษม และพวงนา พิชิตปัจจา (2567: 365-380) ที่เน้นเรื่องสมรรถนะขององค์กรและทรัพยากรทางการบริหาร ทั้งงบประมาณและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านการติดต่อประสานงาน การประสานงานระหว่างพัฒนาชุมชนอำเภอและคณะทำงานระดับหมู่บ้านที่มีประสิทธิภาพ ช่วยลดช่องว่างในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรร (2554: 135-136) ที่กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy implementation) ต้องอาศัยเทคนิควิธีการต่าง ๆ รวมถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยด้านการติดตามและตรวจสอบ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วันเพ็ญ กองคำ และธนวิทย์ บุตรอุดม (2565: 115-132) ที่พบว่า การติดตามผลอย่างต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญของความยั่งยืนในกองทุนหมุนเวียน

3. แนวทางในการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี พบว่า ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเกี่ยวกับการสร้างสตรีรุ่นใหม่เข้าสู่ระบบบริหารจัดการโครงการเพื่อลดช่องว่างทางทักษะดิจิทัลและการสืบทอดภาวะผู้นำ เป็นประเด็นที่น่าสนใจ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่า การบริหารภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นความคล่องตัว และความโปร่งใส ซึ่งจะส่งผลให้นโยบายไปปฏิบัติมีความยั่งยืนและตอบโจทย์ความต้องการของสตรีในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดวงดี ศรีดี และยุภาพร ยุภาศ (2564: 179-188) ที่พบว่า นอกจากการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นความคล่องตัว และความโปร่งใสแล้ว ควรที่จะต้องพัฒนาระบบการติดตามผลแบบ Real-time และการลดขั้นตอนทางเอกสารที่ซ้ำซ้อนลงด้วยตามให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอมา

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ประสิทธิผลของการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัตินั้นจะสำเร็จได้เนื่องจาก ปัจจัยหลายด้าน ดังนี้ (1) ด้านนโยบาย นโยบายกองทุนสามารถยกระดับและเสริมศักยภาพสตรี ส่งเสริมให้คุณภาพ

ชีวิตดีขึ้น สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน (2) ด้านการประชาสัมพันธ์ คณะทำงานฯ และเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนฯ อย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง (3) ด้านภาวะผู้นำ คณะทำงานฯ มีความเอื้ออำนวย และสามารถให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำแก่สมาชิกอย่างเหมาะสม (4) ด้านทัศนคติ มีความเชื่อมั่นว่านโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของสตรีในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง (5) ด้านการบริหารจัดการ สมาชิกสามารถนำเงินที่ได้รับการสนับสนุนไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ (6) ด้านการติดต่อประสานงาน การสื่อสารระหว่างคณะทำงานฯ เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน และสมาชิก เป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น และมีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมและทันสมัย และ (7) ด้านการติดตามและตรวจสอบคณะทำงานฯ เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนให้คำแนะนำ ตรวจสอบเยี่ยมโครงการอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการบริหารจัดการแหล่งเงินทุน จากผลการศึกษาที่ พบว่า สตรีในอำเภอศรีสัชนาลัยใช้เงินทุนเพื่อต่อยอดอาชีพดั้งเดิม กองทุนฯ ควรที่จะต้องจัดทำแผนเชิงรุกในการให้คำปรึกษาด้านการเขียนโครงการที่เน้นนวัตกรรมท้องถิ่น เพื่อต่อยอดให้ผลิตภัณฑ์ให้มีมูลค่าสูงขึ้น มากกว่าการกู้ยืมเพื่อประคับประคองอาชีพเพียงอย่างเดียว

1.2 การลดขั้นตอนและใช้เทคโนโลยี หน่วยงานระดับจังหวัดและอำเภอควรที่จะต้องนำระบบบริหารจัดการกองทุนแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เต็มรูปแบบ รวมถึงการพัฒนาช่องทาง Line OA เพื่อรับเรื่องร้องเรียน และตอบข้อซักถาม

1.3 ด้านการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม ควรที่จะต้องส่งเสริมให้เกิดกลุ่มสตรีต้นแบบ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และพี่เลี้ยงให้แก่สมาชิกใหม่ในการบริหารจัดการเงินทุนและเทคโนโลยีการผลิต เพื่อสร้างความเข้มแข็งจากภายในชุมชนเอง

1.4 ด้านการสืบทอดภาวะผู้นำ กองทุนฯ ควรที่จะต้องมีนโยบายสนับสนุนให้สตรีรุ่นใหม่เข้ามามีส่วนร่วมในคณะทำงาน เพื่อเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้และลดช่องว่างทางทักษะดิจิทัลในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรที่จะต้องมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบประสิทธิผลของการนำนโยบายกองทุนไปปฏิบัติระหว่างอำเภอที่มีบริบททางเศรษฐกิจต่างกัน เพื่อให้เห็นภาพความแตกต่างของปัญหาและแนวทางแก้ไข

2.2 การศึกษาเชิงคุณภาพเชิงลึก ควรที่จะต้องมีการศึกษาถึงวิถีชีวิต และกระบวนการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพชีวิตสตรีหลังจากได้รับทุนติดต่อกันเป็นระยะยาว เพื่อให้เห็นผลกระทบที่แท้จริงในมิติของความมั่นคงทางรายได้และการลดความเหลื่อมล้ำ

2.3 การศึกษาความยั่งยืนของโครงการ ควรที่จะต้องมีการวิจัยติดตามผล ในระยะ 3-5 ปี เพื่อประเมินว่ากลุ่มสตรีที่ได้รับทุนสามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยไม่ต้องพึ่งพิงเงินกู้จากกองทุนฯ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2566). **แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาสตรี (พ.ศ. 2566 - 2570)**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://intranet.rid.go.th/data/docs/pr_news/2565/12/dwf/dwf.pdf. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2568.
- ดวงดี ศรีดี ภักดี โพธิสิงห์ และยุภาพร ยุภาศ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดร้อยเอ็ด. **วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. 5(2): 179-188.
- ธมน จันทรปาน. (2566). ประสิทธิภาพการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. **วารสารสหวิทยาการและการจัดการภาคเอกชน**. 1(3): 13-20.
- พชร คณะมะ อลงกรณ์ อรรคแสง. (2563). ประสิทธิภาพของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในการพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดมหาสารคาม. **วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. 7(1): 151-162.
- พระราชรัตนสุธี (ขวัญรัก เกษรบัว) ญัณยาณี บุญทองคำ. (2563). การขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอย่างมีประสิทธิภาพ. **วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น**. 6(4): 211-221.
- วรเดช จันทรศร. (2554). **การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.idis.ru.ac.tk/report/index.php? Topic =3475>. สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2568.
- วรวิฑูรี องค์การ ขาญชัย จิวจินดา. (2564). **ผลสำเร็จของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรณีศึกษา อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ สุริยา วีรวงศ์. (2545). **คู่มือการประเมินโครงการ**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันเพ็ญ กองคำ ธนวิทย์ บุตรอุดม. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ ในจังหวัดอุดรธานี. **Journal of Politics and Governance**. 12(1): 115-132.
- สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนาชุมชน. (2568). **แผนปฏิบัติการประจำปี 2568 กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี**. กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.womenfund.in.th/images/plan/2567/plane2568_06.08.2024.pdf. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2568.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570)**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.nesdc.go.th/wordpress/wp-content/uploads/2025/02/article_file_20230307173518.pdf. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2568.
- อัมณชญากร สุขเกษม พจนา พิชิตปัจจา. (2567). ความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติในพื้นที่ตำบลแม่แรง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน. **Journal of Modern Learning Development**. 9(1): 365-380.



ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความสมดุลชีวิตและงานของบุคลากรต่างรุ่นวัย : กรณีศึกษา
สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5

Factors of Quality of Work Life Affecting Work-Life Balance among
Multigenerational Personnel: A Case Study of the Regional Marine Office 5

เกษร จินดาวงศ์¹ นัทนิชา โชติพิทยานนท์²
Kesorn Jindawong, Natnicha Chotpittayanant

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้ วัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 จำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 รับรู้ว่าตนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ใน ระดับมาก ผลลัพธ์นี้แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานประสบความสำเร็จในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความพึงพอใจและความผูกพันขั้นพื้นฐาน 2) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ขณะที่ผลการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ (รวมถึงกลุ่มวัย) ไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างต่อระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

คำสำคัญ (Keywords) : คุณภาพชีวิตการทำงาน; ความสมดุลชีวิตและงาน; บุคลากรต่างรุ่นวัย

Abstract

This research article aimed to: (1) examine the level of quality of work life and work-life balance, and (2) study the factors affecting the level of work life balance. The study employed a quantitative research methodology. The population and sample consisted of 134 personnel from Regional Harbour Office 5. The research instrument was a questionnaire, and data were collected through questionnaire distribution. The statistics used for data analysis included descriptive statistics and inferential statistics to test relationships.

The findings revealed that: (1) Personnel at Regional Harbour Office 5 perceived reported a high level of work-life quality. This result indicated that the organization

Received: 2026-01-14 Revised: 2026-02-10 Accepted: 2026-02-13

¹ นักศึกษาประจำบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, Student of Graduate School in science of administration, Suan Sunandha Rajabhat University. E-mail: s67563833015@ssru.ac.th

² อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, lecturer of Graduate School in science of administration, Suan Sunandha Rajabhat University. E-mail: natnicha.ch@ssru.ac.th

effectively fostered a work environment that enhances job satisfaction and employee engagement. Among the quality of work-life factors, the working environment exhibited the strongest relationship, followed by relationships with supervisors. Furthermore, analyses of personal factors, including age groups, indicated no significant differences in work-life balance levels.

Keywords: Quality of Work Life; Work-Life Balance; Multigenerational Personnel

บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องเผชิญกับการแข่งขันและความท้าทายมากขึ้น การบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะการบริหาร “ทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน หนึ่งในประเด็นที่องค์กรยุคใหม่ให้ความสำคัญมากขึ้นคือ “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” (Quality of Work Life: QWL) และ “ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน” (Work-Life Balance: WLB) เพราะทั้งสองปัจจัยนี้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพของบุคลากร การที่พนักงานรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตที่ดีในที่ทำงาน เช่น ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมปลอดภัย มีความก้าวหน้า และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ย่อมทำให้พนักงานมีความสุขและสามารถจัดสรรชีวิตกับงานได้อย่างเหมาะสม (Walton, 1973 อ้างถึงใน สายสุตา มะโนชัย, 2554: 5-7) ซึ่งส่งผลให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและงานได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ความท้าทายสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบันคือความหลากหลายของช่วงวัยในการทำงาน (Multi-Generational Workforce) โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่าง Generation X และ Generation Y ซึ่งมีค่านิยมและมุมมองต่อการทำงานแตกต่างกัน เช่น กลุ่ม Generation X มักให้ความสำคัญกับความมั่นคงและผลตอบแทนที่ชัดเจน ขณะที่ Generation Y เน้นความยืดหยุ่น การเรียนรู้ และการมีเวลาส่วนตัวมากกว่า ความแตกต่างเหล่านี้หากองค์กรไม่เข้าใจและปรับวิธีบริหารให้เหมาะสม อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ความเครียด หรือความผูกพันต่อองค์กรลดลง (วฐ สนวนนท์, 2560: 53-55)

สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 (2566) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐสังกัดกรมเจ้าท่า มีภารกิจสำคัญในการกำกับดูแลการคมนาคมทางน้ำในพื้นที่ฝั่งทะเลอันดามัน ก็ประสบกับความท้าทายนี้เช่นกัน องค์กรประกอบไปด้วยบุคลากรจากหลากหลายรุ่นวัยที่ต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บริการประชาชน การที่บุคลากรขาดความสมดุลระหว่างชีวิตและงานอาจนำไปสู่ความเครียด ความเหนื่อยหน่าย และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของสำนักงานฯ จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่องค์กรมอบให้ส่งผลต่อความสมดุลในชีวิตและงานของบุคลากรในแต่ละกลุ่มวัยอย่างไร ด้วยความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความสมดุลชีวิตและงานของบุคลากรต่างรุ่นวัย: กรณีศึกษาสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5” เพื่อทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความสมดุลชีวิตกับงานในแต่ละรุ่นวัย รวมถึงเสนอแนวทางที่ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

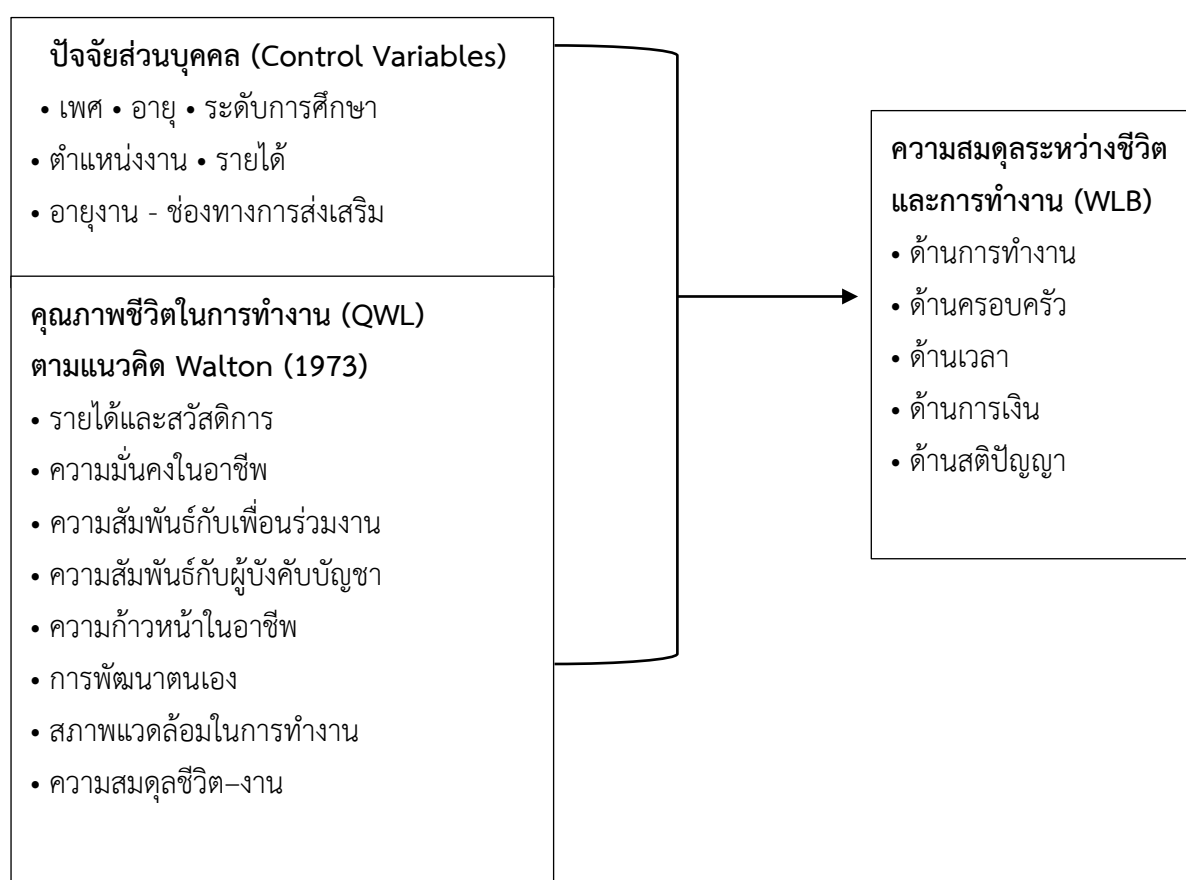
1. ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ของบุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ของบุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สรุปใจความสำคัญ จากแนวคิดของ Walton (1973) ที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ จึงนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความสมดุลชีวิตและงานของบุคลากรต่างรุ่นวัย : กรณีศึกษาสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ 4 ด้าน คือ

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เน้นศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับความสมดุลในชีวิตและการทำงานของกลุ่มวัยใน กลุ่มเจนเนอเรชั่น X และ Y ประกอบด้วย ด้านการทำงาน ด้านครอบครัว ด้านเวลา ด้านการเงิน และด้านสติปัญญา

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในครั้งนี้อยู่ที่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 กรมเจ้าท่า ในกลุ่มเจนเนอเรชั่น X และ Y จำนวน 267 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบมีชั้น (Stratified Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, ม.ป.ป.: 35-36) ได้จำนวน 134 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ สังกัดสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 กรมเจ้าท่า

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือน มิถุนายน ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล, QWL (8 ด้าน), และ WLB (3 ด้าน) เครื่องมือมีความเที่ยงตรงสูง (IOC 0.67-1.00) และความเชื่อมั่นสูง (Cronbach's Alpha QWL=0.95, WLB=0.88)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 กรมเจ้าท่า และแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน พร้อมอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน จากนั้นจึงรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและแนวโน้มของตัวแปรที่ศึกษา พร้อมทั้งใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ ค่า Independent Sample t-test และการทดสอบค่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานและตรวจสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Moment Product Correlation)

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความสมดุลชีวิตและงานของบุคลากรต่างรุ่นวัย : กรณีศึกษาสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ” สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ 1 ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ของบุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 มีระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารงานภาครัฐที่ให้ความสำคัญต่อการดูแลบุคลากรในทุกมิติ ทั้งด้านสวัสดิการ การพัฒนาศักยภาพ และสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีช่วยสร้างความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร และส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างบุคลากรในกลุ่มวัยต่าง ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า บุคลากรในทุกช่วงวัยมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานใกล้เคียงกัน โดยไม่ปรากฏความแตกต่างอย่างเด่นชัดระหว่างกลุ่มวัยทำงานตอนต้น วัยกลางคน และวัยใกล้เกษียณ ผลดังกล่าวสะท้อนว่า หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและระบบ

บริหารที่สร้างความเท่าเทียมในทุกระดับตำแหน่ง ซึ่งเป็นลักษณะเด่นของระบบราชการไทยที่ให้ความสำคัญกับหลักความมั่นคงและความเป็นธรรมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 มีลักษณะการบริหารงานที่เน้นความเสมอภาคและความมั่นคง โดยทุกกลุ่มตำแหน่งได้รับสวัสดิการและการประเมินผลในมาตรฐานเดียวกัน เช่น การได้รับสิทธิลาพักผ่อนประจำปี การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบโปร่งใส และการจัดอบรมเพิ่มทักษะอย่างเท่าเทียม ซึ่งช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการรับรู้คุณภาพชีวิตของบุคลากรแต่ละกลุ่ม แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมคือ มิติด้านโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งยังอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ อาจสะท้อนข้อจำกัดของระบบราชการที่ยังคงมีโครงสร้างการบริหารแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) ซึ่งอาจทำให้บุคลากรบางกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มวัยหนุ่มสาว รู้สึกว่าตนเองไม่มีอิสระเพียงพอในกระบวนการตัดสินใจ ดังนั้น การนำแนวทางการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) เข้ามาใช้จะช่วยให้บุคลากรทุกช่วงวัยรู้สึกเป็นเจ้าของงานและเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตได้ในระยะยาว สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 อยู่ในระดับสูงโดยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มวัย ซึ่งแสดงถึงความเสมอภาคในการบริหารบุคลากรของหน่วยงาน แต่ในเชิงบริหาร ควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มความยืดหยุ่น การเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และการพัฒนาทักษะของบุคลากรทุกช่วงวัย เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ยั่งยืนและสอดคล้องกับแนวโน้มแรงงานยุคใหม่

วัตถุประสงค์ 2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ของบุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 มีระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐที่ให้ความสำคัญต่อสุขภาวะของเจ้าหน้าที่ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาความแตกต่างของกลุ่มวัยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เฉพาะด้านสติปัญญา (Cognitive Balance) โดยกลุ่มบุคลากรอายุ 41 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุ 21-30 ปี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่าสามารถจัดการความคิด การรับรู้ และอารมณ์ได้ดีกว่า ทำให้สามารถรับมือกับแรงกดดันจากงานและรักษาสมดุลชีวิตได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยองค์กรมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้บุคลากรรักษาขอบเขตเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ลดการรบกวนของงาน การมอบหมายภารกิจที่สอดคล้องกับศักยภาพ และการส่งเสริมกิจกรรมที่สนับสนุนสุขภาพจิต ทั้งนี้เมื่อพิจารณามิติอื่น ๆ ของความสมดุลชีวิต ได้แก่ ด้านเวลา (Time Balance) ด้านอารมณ์ (Emotional Balance) และด้านสังคม (Social Balance) พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มวัย ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าการบริหารงานของสำนักงานเจ้าท่าฯ มีมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจนและมีนโยบายด้านสวัสดิการที่เท่าเทียม ทำให้บุคลากรทุกกลุ่มวัยได้รับโอกาสในการจัดสรรเวลาและพักผ่อนได้อย่างสมดุล นอกจากนี้ยังพบว่า เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ บุคลากรชายและหญิงไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือความสมดุลชีวิตในองค์กรภาครัฐไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ แต่ขึ้นอยู่กับระดับการสนับสนุนจากองค์กรเป็นหลัก ทั้งนี้ความสมดุลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของงาน (Job Demands) ไม่เกินทรัพยากรที่บุคลากรได้รับ (Job Resources) ซึ่งในกรณีของสำนักงานเจ้าท่าฯ บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการอย่างเพียงพอ ทำให้สามารถจัดการภาระงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรักษาสมดุลชีวิตได้ดี ดังนั้น

หากองค์กรจัดให้มีระบบสนับสนุนที่มั่นคง บุคลากรก็จะรู้สึกปลอดภัยและมีศักยภาพในการรับมือกับความเครียดจากงานได้ดีขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความสมดุลชีวิตและงานของบุคลากรต่างรุ่นวัย : กรณีศึกษาสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ” สามารถอภิปรายผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ 1 ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ของบุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า บุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามกลุ่มวัย สะท้อนให้เห็นถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งเน้นความเสมอภาค ความมั่นคง และการจัดสวัสดิการในมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะโครงสร้างการบริหารของระบบราชการไทยที่เน้นความเป็นธรรมและความเท่าเทียมมากกว่าความแตกต่างเชิงปัจเจก ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของฐ สนวนานท์ (2560: 53-54) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และพนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมค่อนข้างสูง โดยเฉพาะในมิติด้านสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน และลักษณะงานที่ชัดเจน งานวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่า องค์กรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจมีระบบการดูแลบุคลากรที่ช่วยลดความแตกต่างด้านการรับรู้คุณภาพชีวิตระหว่างบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ที่ไม่พบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างกลุ่มวัย

นอกจากนี้ ผลการศึกษายัง สอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ เล็กอุทัย และทองฟู ศิริวงศ์ (2567: 514-515) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ และประสบการณ์ทำงาน ไม่ส่งผลให้ระดับความผูกพันในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ขณะเดียวกัน คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะด้านความมั่นคงในงานและความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับสูงและส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษานี้สนับสนุนข้อค้นพบของงานวิจัยปัจจุบันที่ชี้ให้เห็นว่า ระบบราชการมีบทบาทสำคัญในการสร้าง “ความเสมอภาคเชิงโครงสร้าง” (Structural Equality) ให้กับบุคลากรทุกช่วงวัย ผ่านกลไกด้านสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ และความมั่นคงในการทำงาน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบ ผลการวิจัยมีบางประเด็นที่แตกต่างจากงานของ วรดา เสงอุดมทรัพย์ (2565: 109-111) พบว่า ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ให้คุณค่ากับอิสระในการทำงานและการมีเสียงในกระบวนการตัดสินใจ ในขณะที่ผลการศึกษาของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 พบว่า มิติด้านการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจยังอยู่ในระดับปานกลาง และไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างเชิงวัยอย่างชัดเจน ความแตกต่างดังกล่าวอาจอธิบายได้จากบริบทองค์กรที่ต่างกัน โดยหน่วยงานราชการมีโครงสร้างการบริหารแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) ที่ชัดเจนกว่ารัฐวิสาหกิจ ทำให้บทบาทการมีส่วนร่วมของบุคลากรถูกจำกัดมากกว่า

วัตถุประสงค์ 2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ของบุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุหรือช่วงวัย ประสบการณ์ทำงาน และระดับการสนับสนุนจากองค์กร โดยเฉพาะในมิติด้านสติปัญญา (Cognitive Balance) ซึ่งพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มวัย ทั้งนี้ กลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับความสมดุลด้านสติปัญญาสูงกว่ากลุ่มอายุ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนว่าประสบการณ์ในการทำงานและการใช้ชีวิตมีบทบาทสำคัญต่อความสามารถในการจัดการความคิด การรับรู้ และอารมณ์ภายใต้แรงกดดันจากงาน ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวรู สนวนานท์ (2560: 56-57) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ประสบการณ์การทำงานและความมั่นคงในอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวทางความคิดและการรับมือกับความเครียดจากงาน บุคลากรที่มีอายุงานมากมักมีความเข้าใจระบบงาน บทบาทหน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของตนอย่างชัดเจน จึงสามารถจัดการภาระงานและรักษาสมดุลชีวิตได้ดีกว่าบุคลากรรุ่นใหม่ที่ยังอยู่ในช่วงปรับตัว งานวิจัยดังกล่าวสนับสนุนข้อค้นพบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเชิงสติปัญญาเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในบริบทองค์กรภาครัฐ ในขณะเดียวกัน ผลการศึกษานี้ยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ เล็กอุทัย และทองพูน ศิริวงศ์ (2567: 514-515) ที่พบว่าระดับความสมดุลชีวิตและการทำงานของข้าราชการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรเป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นบทบาทของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และระบบสวัสดิการที่มั่นคง โดยไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างเพศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ที่พบว่าบุคลากรชายและหญิงมีระดับความสมดุลชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าความสมดุลชีวิตในองค์กรภาครัฐไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล แต่ขึ้นอยู่กับโครงสร้างการบริหารและทรัพยากรสนับสนุนที่องค์กรจัดให้เป็นหลัก อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับ งานวิจัยของวรดา เสงอุดมทรัพย์ (2565: 111-113) พบว่ามีทั้งส่วนที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกัน โดยงานวิจัยดังกล่าวระบุว่า ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน การมีอิสระในการตัดสินใจ และการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น มีอิทธิพลอย่างมากต่อความสมดุลชีวิตและความผูกพันของพนักงานเจนเอเรชันวายในรัฐวิสาหกิจ ในขณะที่ผลการศึกษาของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 พบว่ามิติด้านเวลา อารมณ์ และสังคม ไม่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มวัยอย่างมีนัยสำคัญ ความแตกต่างนี้อาจอธิบายได้จากบริบทองค์กรที่แตกต่างกัน กล่าวคือ หน่วยงานราชการมีโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน เวลาทำงานแน่นอน และภาระงานมีความคงที่มากกว่ารัฐวิสาหกิจ ทำให้ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นมีบทบาทน้อยกว่าเมื่อเทียบกับองค์กรที่เน้นผลสัมฤทธิ์และการแข่งขันสูง

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

การวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 อยู่ในระดับสูง สะท้อนประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้ระบบราชการที่มีมาตรฐานและความมั่นคง งานวิจัยยืนยันว่า ความสมดุลชีวิตในการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศหรือช่วงวัยเป็นหลัก แต่ขึ้นอยู่กับระดับการสนับสนุนจากองค์กร โดยเฉพาะสวัสดิการ ความชัดเจนของบทบาทงาน และความสัมพันธ์ในที่ทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ช่วงวัยและประสบการณ์ทำงานส่งผลกระทบต่อความสมดุลด้านสติปัญญา โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์สูงสามารถจัดการความคิดและแรงกดดันจากงานได้ดีกว่า องค์ความรู้ดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบแนวคิด Job Demands-Resources Model ที่ชี้ให้เห็นว่าทรัพยากรจากองค์กรมีบทบาทสำคัญต่อการลดความเครียดและเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร ทั้งนี้ งานวิจัยสะท้อนว่าการพัฒนาความ

สมดุลชีวิตอย่างยั่งยืนควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทักษะทางสติปัญญาและการสนับสนุนจากองค์กรควบคู่กัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 จัดทำนโยบายเวลาทำงานยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองกลุ่มวัยหนุ่มสาว
 - 1.2 เพิ่มสวัสดิการด้านสุขภาพจิต เช่น โปรแกรมให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา
 - 1.3 ทบทวนระบบค่าตอบแทนหรือเบี้ยเลี้ยงให้เพียงพอต่อค่าครองชีพ (เพื่อแก้ไขปัญหารายได้ต่ำสุด)
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่และบริบทที่หลากหลาย โดยการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างภูมิภาค ซึ่งทำการวิจัยในพื้นที่ภาคต่าง ๆ ที่มีบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมแตกต่างกัน เพื่อดูว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการในแต่ละพื้นที่
 - 2.2 อาจใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) คือ รวมการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามขนาดใหญ่ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งเชิงสถิติและเชิงความหมาย

เอกสารอ้างอิง (References)

- พรทิพย์ เล็กอุทัย และ ทองฟู ศิริวงศ์. (2567). ความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. *Journal of Modern Learning Development*. 9(7): 505-517.
- วรดา เสงอุดมทรัพย์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วฐิ สวานานนท์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (ม.ป.ป.). การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย: มายาคติในการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน และเครจซี-มอร์แกน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: [https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kupsrj/article/download/236119/162075/สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2568](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kupsrj/article/download/236119/162075/สืบค้นเมื่อ%2022%20มิถุนายน%202568).
- สายสุตา มะโนชัย. (2554). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงาน เขตเชียงใหม่ 2. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5. (2566). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค ที่ 5 พ.ศ. 2566-2570. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.md.go.th> 18 มิถุนายน 2568.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์
Work Motivation and Organizational Engagement of Professional Nurses
in Sawanpracharak Hospital, Nakhonsawan Province

พิมพนารา สาโท¹ ยวดี พงรอต² ธนัสธา โรจนตระกูล³
Pimnara Sato, Yuvadee Phongrod, Tanastha Rojanatrakul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจและความผูกพันของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 267 คน ด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 7 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พยาบาลวิชาชีพมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่นโยบายต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความรู้สึภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ผลการศึกษาจึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ ควรเร่งจัดสรรอัตรากำลังเพื่อลดภาระงานตามมาตรฐาน พัฒนาระบบยกย่องและสิทธิประโยชน์ควบคู่ความก้าวหน้าทางวิชาชีพที่โปร่งใส ส่งเสริมการสื่อสารสองทางเพื่อยกระดับภาพลักษณ์องค์กรระดับสูง และสนับสนุนสวัสดิการสุขภาพจิต
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแรงจูงใจด้านการได้รับการยกย่องมีความสัมพันธ์สูงที่สุด
3. แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพัน ได้แก่ การมีอิสระในการตัดสินใจความชัดเจนต่อแนวทางพัฒนาอาชีพ นโยบายคุ้มครองสิทธิเมื่อมีข้อร้องเรียน และการลดภาระงานที่ไม่จำเป็น

Received: 2026-01-18 Revised: 2026-02-15 Accepted: 2026-02-19

¹ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Faculty of Social Sciences and Local Development/Pibulsongkram Rajabhat University. E-mail: Pimnara.s1994@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Faculty of Social Sciences and Local Development/Pibulsongkram Rajabhat University. E-mail: aoryuvadee@gmail.com

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Faculty of Social Sciences and Local Development/Pibulsongkram Rajabhat University. E-mail: tanastha.r@psru.ac.th

คำสำคัญ (Keywords) : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; ความผูกพันต่อองค์กร; พยาบาลวิชาชีพ

Abstract

This research aimed to 1) investigate the levels of work motivation and organizational commitment; 2) analyze the relationship between work motivation and organizational commitment; and 3) identify strategic guidelines for enhancing motivation and commitment among professional nurses at Sawanpracharak Hospital, Nakhon Sawan Province. The study utilized a mixed-methods research approach. For the quantitative component, data were collected from 267 professional nurses using a structured questionnaire, with analysis conducted through descriptive statistics and Pearson's Correlation Coefficient. The qualitative component involved in-depth interviews with seven key informants, followed by thematic content analysis.

Research Findings:

1. Professional nurses reported a high overall level of work motivation ($\bar{x}$ =3.65), with job characteristics scoring the highest. However, overall organizational commitment was at a moderate level ($\bar{x}$ =3.05), while the sense of pride in being part of the organization was relatively low ($\bar{x}$ =2.50). Policy recommendations should include accelerating man-power allocation to meet standard workloads, developing transparent recognition and benefit systems alongside professional advancement, promoting two-way communication to elevate the hospital's image as a high-level tertiary care center, and providing comprehensive mental health support to ensure sustainable organizational commitment.

2. Work motivation showed a significant positive correlation with organizational commitment ($r=.518, p<.001$). Notably, "recognition" had the strongest correlation with commitment ($r=.490$).

3. Strategies to enhance motivation and commitment should include granting autonomy in decision-making, providing clear career advancement paths, establishing protective policies regarding grievances, and reducing unnecessary workloads.

Keywords: Work Motivation; Organizational Commitment; Professional Nurses

บทนำ (Introduction)

ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ประเทศไทยมุ่งเน้นการเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพมูลค่าสูง (Medical Hub) โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนา กำลังคน ให้มีสมรรถนะสูง ซึ่งพยาบาลวิชาชีพเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดในระบบสุขภาพ และเป็นฟันเฟืองสำคัญที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดผู้ป่วยครอบคลุมทั้ง 4 มิติ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2555)

พยาบาลวิชาชีพเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2555) อีกทั้งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ระบบสาธารณสุขไทยในปัจจุบันกำลังเผชิญปัญหาการขาดแคลนพยาบาลอย่างรุนแรง อันเป็นผลจากการเข้าสู่สังคมสูงวัย ความซับซ้อนของปัญหาสุขภาพที่เพิ่มขึ้น และนโยบายผลักดันประเทศไทยสู่การเป็นศูนย์กลางบริการสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) ซึ่งส่งผลให้อุปสงค์ด้านบริการสุขภาพเพิ่มสูงขึ้น ขณะที่การวางแผนกำลังคนในอดีตยังขาดประสิทธิภาพ ทำให้ปัญหาดังกล่าวทวีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลทำให้เกิดความขาดแคลนกำลังคนด้านสุขภาพในสาขาวิชาชีพพยาบาลในระบบสาธารณสุข (นภชา สิงห์วีรธรรม และยุพาดิ ชันท์บัลลัง, 2560: 220) วิกฤตการณ์ขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพมีปัจจัยขับเคลื่อนหลักจากอัตราการลาออกที่ทวีความรุนแรง ผ่านปรากฏการณ์ การเคลื่อนย้ายบุคลากร (Brain Drain) สู่อากาศเอกชนและตลาดต่างประเทศที่มีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนสูงกว่า ผนวกกับสภาพงานที่ไม่เอื้อต่อสุขภาวะ โดยเฉพาะภาระงานที่เกินขีดจำกัด (Work Overload) และการจัดตารางเวรที่ขัดต่อหลักสรีรวิทยาซึ่งเป็นปัจจัยต้นน้ำที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟ (Burnout Syndrome) และส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ระบบสุขภาพยังเผชิญกับ คลื่นการเกษียณอายุ (Retirement Wave) ของบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) ท่ามกลางอัตราการผลิตกำลังคนใหม่ที่ไม่สมดุลกับพลวัตความต้องการบริการสุขภาพที่ขยายตัวอย่างก้าวกระโดด (จารีศรี กุลศิริปัญญา และ โชติกา จันทรหนองแขง, 2568: 114)

แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างขวัญกำลังใจและธำรงรักษาพยาบาลวิชาชีพไว้ในองค์กร โดยทำหน้าที่เป็นกลไกผลักดันให้เกิดพฤติกรรมตอบสนองความต้องการอย่างสมัครใจ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Marquis & Huston, 2009 อ้างถึงใน ธัญญภัทร์ สัจจะนราภรณ์ และพูลสุข หิงคานนท์, 2561: 58) นอกจากนี้ แรงจูงใจยังช่วยให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ มีความสุข และพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการคงอยู่ในองค์กรต่อไป (อัจจิมา เสนานิवास และสรัญญ์ อุเสินยาง, 2565: 37)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กรและการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่และเป็นตัวพยากรณ์อัตราการลาออกที่ดี (Schaufeli & Bakker, 2003 อ้างถึงใน บงกชรัตน์ แก้วประดิษฐ์ และคณะ, 2566: 48) ระบุว่าความผูกพันสะท้อนผ่านพฤติกรรม 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ความกระตือรือร้น (Vigor) คือการมีพลังและมานะอดทน 2) การอุทิศตน (Dedication) คือ ความภาคภูมิใจและทุ่มเทในงานที่ทำหาย และ 3) ความรู้สึกร่วม (Absorption) คือ การมีความสุขและสมาธิกับงานอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ความผูกพันยังมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ (Davik, 2020 อ้างถึงใน บงกชรัตน์ แก้วประดิษฐ์ และคณะ, 2566: 48)

โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์เป็นโรงพยาบาลศูนย์ในเขตสุขภาพที่ 3 ที่รองรับประชากรกว่า 2.9 ล้านคน ใน 5 จังหวัด โดยมีพยาบาลวิชาชีพ 797 คน เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนพยาบาลต่อประชากร พบว่าอยู่ที่ 1:418 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 1 : 250 (Hfocus, 2567) อย่างมาก ด้วยภาระงานที่หนักเกินอัตรากำลังนี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าและburnout ขวัญกำลังใจ ซึ่งอาจนำไปสู่การลาออกของพยาบาล ผู้บริหารจึงควรวางแผนสร้างแรงจูงใจที่สอดคล้องกับความต้องการจริง เพื่อธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กรอย่างยั่งยืน ทั้งนี้แรงจูงใจในด้านต่าง ๆ อาทิ ลักษณะงาน ความก้าวหน้า

และค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญ (บุศราคม รักท้วม, 2562: 1)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันและยกระดับคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์

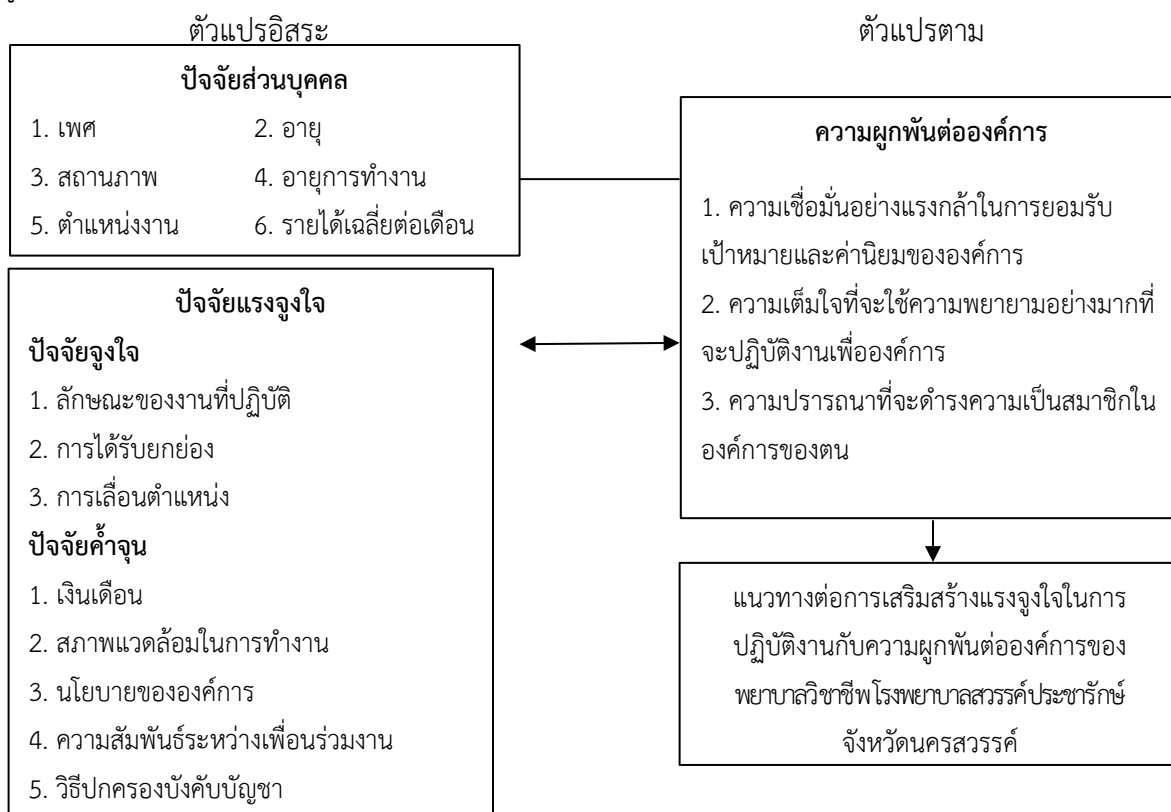
สมมุติฐานของการวิจัย (Research Hypothesis)

H_0 : ตัวแปรทั้งสองเป็นอิสระกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรทั้งสองไม่เป็นอิสระกันหรือมีความสัมพันธ์กัน

กรอบแนวคิด (Conceptual Framework)

ผู้ศึกษาทำการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (The Two-Factor Theory, 1959 อ้างถึงใน สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร, 2553: 14) และทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ (Steers, 1997 อ้างถึงใน ภัทรวรรณ ปิ่นแก้ว, 2558: 16)



ภาพที่ 1 : กรอบแนวความคิดของการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Framework)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาทำการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ และศึกษาแนวทางต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์

1.2 ขอบเขตด้านประชากร

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 797 คน

1.2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการใช้สูตรคำนวณของยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 267 คน

1.2.3 การวิจัยเชิงคุณภาพ กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นการสุ่มแบบเจาะจง คือ หัวหน้าพยาบาลวิชาชีพประจำการหอผู้ป่วย จำนวน 7 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษาครั้งนี้ คือ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในช่วงระหว่างเดือนกันยายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการแจกแจงแบบสอบถาม จำนวน 267 ฉบับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การสร้างลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ ประกอบด้วย

ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยกย่อง การเลื่อนตำแหน่ง

ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน วิธีปกครองบังคับบัญชา แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การและความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การของตน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด และเป็นข้อเสนอแนะแนวทาง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 7 คน ซึ่งเป็นหัวหน้าพยาบาลหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขออนุญาตจาก คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสำรวจกับพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 267 คน

3.3 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้หนังสือขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูลสงครามเพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 7 คน ด้วยการสัมภาษณ์ ตามประเด็นเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ โดยมีการจดบันทึกและบันทึกเสียงเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์เนื้อหาอย่างครบถ้วน และแม่นยำ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังต่อไปนี้

4.1.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ร้อยละและการแจกแจงความถี่

วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1.2 การวิเคราะห์สถิติอนุมาน หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทาง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาโดยใช้สถิติต่าง ๆ ดังนี้

5.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติเชิงอนุมาน ใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ แรงจูงใจกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพในภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ปัจจัยจูงใจ			
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.05	0.65	มาก
2. ด้านการได้รับการยกย่อง	3.90	0.70	มาก
3. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	2.90	0.75	ปานกลาง
ปัจจัยค้ำจุน			
1. ด้านเงินเดือน	3.75	0.80	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.88	0.50	มาก
3. ด้านนโยบายขององค์กร	2.75	0.65	ปานกลาง
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.02	0.48	มาก
5. ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา	3.93	0.57	มาก
รวม	3.65	0.42	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ซึ่งอยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านนโยบายขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

การศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.10	0.68	ปานกลาง
2. ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	3.20	0.75	ปานกลาง
3. ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	2.85	0.75	ปานกลาง
รวม	3.05	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนว่าพยาบาลวิชาชีพมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

การศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า

สมมติฐานการวิจัย

H₀: ตัวแปรทั้งสองเป็นอิสระกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน

H₁: ตัวแปรทั้งสองไม่เป็นอิสระกันหรือมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันในภาพรวม

ตัวแปร	r	p-value	ระดับความสัมพันธ์
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.518	< 0.001	ปานกลาง

ตารางที่ 3 พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงว่าเมื่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรย่อมเพิ่มขึ้นตามไปในทิศทางเดียวกัน

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Moment Correlation Coefficient) ในรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	r	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจ			
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.450	< 0.001	ปานกลาง
2. ด้านการได้รับการยกย่อง	0.490	< 0.001	ปานกลาง
3. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	0.455	< 0.001	ปานกลาง

ปัจจัยคำจูน			
1. ด้านเงินเดือน	0.430	< 0.001	ปานกลาง
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.405	< 0.001	ปานกลาง
3. ด้านนโยบายขององค์กร	0.380	< 0.001	ต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.395	< 0.001	ต่ำ
5. ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา	0.470	< 0.001	ปานกลาง

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Moment Correlation Coefficient) สามารถสรุปได้ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p < 0.01$) โดยปัจจัยด้านการได้รับการยกย่องมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.490$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ($r = 0.470$) และปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่ง ($r = 0.455$) ตามลำดับ ขณะที่ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ($r = 0.380$) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.395$) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ สะท้อนให้เห็นว่ากลไกด้านการยอมรับ การกำกับดูแลภาวะผู้นำ และโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น

การศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ ผู้ศึกษาได้รวบรวมทัศนคติและประสบการณ์ตรงจากหัวหน้าพยาบาลประจำหอผู้ป่วย จำนวน 7 คน โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

คำสัมภาษณ์ : "การมอบความอิสระในการตัดสินใจที่เหมาะสมช่วยลดความกดดัน ทำให้พยาบาลรู้สึกมีความเป็นตัวของตัวเองและกล้าใช้ทักษะทางความคิดในการแก้ปัญหามากขึ้น" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

คำสัมภาษณ์ : "การตัดสินใจที่รวดเร็วจากหน่วยงานช่วยเพิ่มโอกาสและความรวดเร็วในการรักษา ซึ่งส่งผลให้ภาระงานในอนาคดลดลง" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

2. ด้านการได้รับการยกย่อง

คำสัมภาษณ์ : "การยกย่องและคำชื่นชมส่งผลต่อขวัญและกำลังใจมากที่สุด... ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่า มีกำลังใจ และเกิดความปรารถนาที่จะพัฒนาตนเอง" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

คำสัมภาษณ์ : "ต้องการให้องค์กรและสหวิชาชีพยอมรับในศักดิ์ศรีพยาบาลให้เท่าเทียมกับวิชาชีพอื่น...ถือเป็นการยกย่องที่สร้างพลังใจได้มากที่สุด" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

3. ด้านความก้าวหน้าและโครงสร้างตำแหน่ง

คำสัมภาษณ์ : "ความก้าวหน้ามีผลต่อการตัดสินใจในระยะยาวอย่างมาก หากปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานแต่ไม่มีความชัดเจนในการเลื่อนระดับตำแหน่ง จะทำให้เกิดความรู้สึกเหมือนย่ำอยู่กับที่" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

คำสัมภาษณ์ : "เสนอให้มีการขยายเพดานตำแหน่งสู่ระดับชำนาญการพิเศษ (C8) และเชี่ยวชาญ (C9) ให้มากขึ้น" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

4. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ

คำสัมภาษณ์: "ค่าตอบแทนนอกเวลา (โอที) เป็นสวัสดิการที่จำเป็นที่สุดในการสร้างแรงกระตุ้นให้พยาบาลทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

คำสัมภาษณ์: "พยาบาลจบใหม่ลาออกไปอยู่ภาคเอกชนจำนวนมากเนื่องจากค่าตอบแทนที่สูงกว่าและภาระงานที่เบากว่า" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

5. ด้านนโยบายและการพิทักษ์สิทธิบุคลากร

คำสัมภาษณ์ : "โรงพยาบาลไม่ควรเน้นเพียงการรักษาชื่อเสียงด้วยการให้พยาบาลยอมความฝ่ายเดียว แต่ควรมีกฎปกป้องบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานแล้ว" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

คำสัมภาษณ์ : "ควรปรับลดขั้นตอนการรายงานปัญหาหรือภารกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยโดยตรง เพื่อให้พยาบาลมีเวลาทุ่มเทให้กับการรักษาพยาบาล" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

6. ด้านความผูกพันและเหตุผลการคงอยู่

คำสัมภาษณ์: "การช่วยเหลือดูแลกันแบบพี่แบบน้องเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยรั้งตัวบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

คำสัมภาษณ์: "เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ความสะดวกเรื่องที่อยู่อาศัยเนื่องจากอยู่ใกล้กับภูมิลำเนาเดิม" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 และ 3)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. การอภิปรายผลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประสาท

ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สะท้อนให้เห็นว่าพยาบาลรับรู้ว่างานที่รับผิดชอบมีความชัดเจนเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ มีขอบเขตความรับผิดชอบและระดับความอิสระในการตัดสินใจที่เหมาะสม อีกทั้งงานพยาบาลเป็นงานที่มีคุณค่าและเกียรติ ส่งเสริมความภาคภูมิใจและความหมายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร, 2553: 14-15) ซึ่งระบุว่าลักษณะงานเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งเสริมแรงจูงใจภายในและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดำรัสศิริ โลหะกาลก และคณะ (2568: 90) ที่พบว่า ลักษณะงานสามารถทำนายความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ด้านนโยบายขององค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนว่า นโยบายบางประการยังไม่สอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานจริง โดยเฉพาะภาระงานที่สูงเกินอัตราส่วนมาตรฐาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความไม่เหมาะสมของนโยบายซึ่งจัดเป็นปัจจัยต่ำจูงตามแนวคิดของ (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร, 2553: 16) อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและเป็นปัจจัยฉุดรั้งความผูกพันต่อองค์กร และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อติทยา เล็กประทุม และเฉลิมขวัญ สิงห์วี (2563: 205) ที่พบว่าองค์กรที่มีนโยบายแสดงออกถึงการใส่ใจพนักงานย่อมส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีกำลังใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อองค์กร

2. การอภิปรายผลระดับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอภิปรายได้ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความเต็มใจที่จะทุ่มเท แรงกายแรงใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า พยาบาลยังคงมีทัศนคติเชิงบวกต่อบทบาทหน้าที่ และคุณค่าของวิชาชีพ อันเป็นผลมาจากจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพ์ชนก ทับมนเทียน (2561: 63) ที่สะท้อนให้เห็นว่า พยาบาลยังคงมีทัศนคติเชิงบวกต่อบทบาทหน้าที่และคุณค่าของวิชาชีพอันเป็นผลมาจากจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ป่วย ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของงานบริการด้านสาธารณสุข

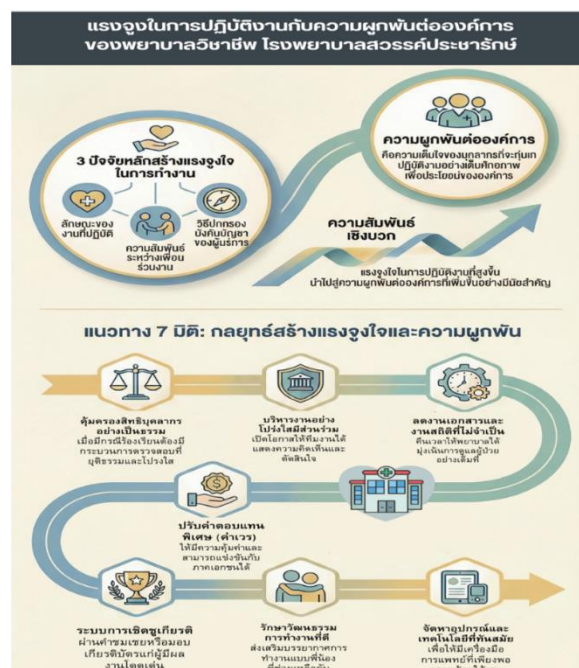
ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า ข้อที่ว่า “รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ” มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า แม้พยาบาลจะมีความทุ่มเทต่อเนื้องาน แต่ความรู้สึกเชื่อมโยงและความภาคภูมิใจในองค์การลดลง สาเหตุสำคัญอาจมาจากความไม่เหมาะสมของปัจจัย คำจุน โดยเฉพาะด้านนโยบายและภาระงานที่สูงเกินมาตรฐานส่งผลให้พยาบาลรับรู้ว่าการไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานในการทำงานได้อย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดำรัสศิริ โลหะกาลก และคณะ (2568: 99) ที่ชี้ว่า ความตั้งใจลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือ ตอนล่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากพยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่มีมากที่สุด ต้องถูกดึง อัตรากำลังไปช่วยแผนกอื่น ๆ ที่ขาดแคลนบุคลากรทำให้ดูแลผู้รับบริการได้ไม่เต็มที่ เกิดความเครียด ความเหนื่อยล้า ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จึงทำให้มีความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับมาก

3. การอภิปรายผลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยกย่องมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การสูงที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ เป็นแรงจูงใจภายในที่มีพลังในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิรินทิพย์ จันทรมิระ และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2563: 12) ที่กล่าวว่า การได้รับรางวัลหรือการถูกยกย่องนั้นส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในระดับที่มากขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากพนักงาน ถูกลดโทษความผูกพันต่อองค์การจะลดลง ส่วนด้านนโยบายขององค์การ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ สะท้อนถึงความไม่สอดคล้องของนโยบายกับบริบทการปฏิบัติงานจริง โดยเฉพาะภาระงานที่สูงเกินมาตรฐาน ซึ่งเป็นปัจจัยคำจุนที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ และอาจบั่นทอนความผูกพันต่อองค์การในระยะยาว

4. การอภิปรายผลแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์การ พบว่า การเปิดโอกาสให้พยาบาลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับการยอมรับในศักดิ์ศรีวิชาชีพ ความชัดเจนในเส้นทางความก้าวหน้า ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม นโยบายที่คุ้มครองสิทธิ และความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีม ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนั้นในมิติของปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจุน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร, 2553: 14-16) โดยเฉพาะการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม การลดภาระงานที่ไม่จำเป็น และการ

สนับสนุนความมั่นคงในอาชีพ มีบทบาทสำคัญต่อการรักษาพยาบาลวิชาชีพให้อยู่กับองค์กรอย่างสมครใจในระยะยาว

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)



ภาพที่ 2 แผนภาพองค์ความรู้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์

ที่มา : พิมพ์นารา สาโท ออกแบบโดย NotebookLM

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์พบประเด็นที่น่าสนใจว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่ครองค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสะท้อนถึงความรักและคุณค่าที่พยาบาลมีต่อวิชาชีพโดยตรง รองลงมา คือ ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการปกครองบังคับบัญชา ตามลำดับ โดยเฉพาะคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติถือเป็นหัวใจสำคัญที่องค์กรจำเป็นต้องธำรงรักษาไว้ให้มั่นคงเพื่อส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพให้มีประสิทธิภาพ

ในส่วนของความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาชี้ชัดว่าพยาบาลวิชาชีพมีความโดดเด่นในด้านความเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อผลสำเร็จขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงลึก พบว่าแรงจูงใจและความผูกพันมีความสอดคล้องประสานกันในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อแรงจูงใจได้รับการตอบสนองในระดับที่สูงขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรย่อมทวีคูณตามไปด้วย โดยเฉพาะด้านการได้รับการยกย่องของพยาบาลวิชาชีพถือเป็นสะพานเชื่อมโยงสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร

เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม องค์กรควรพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลแบบบูรณาการ 7 มิติ โดยมุ่งสร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน ควบคู่กับการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดภาระงานที่ไม่ใช่งานวิชาชีพ เสริมระบบค่าตอบแทนและการยกย่องเชิดชูเกียรติที่เหมาะสม รักษาวัฒนธรรมการทำงานที่เกื้อกูลกัน และสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการบริการอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การบริหารจัดการอัตรากำลังและภาระงานเชิงรุก องค์การควรที่จะต้องมีนโยบายปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน (Workflow Optimization) โดยการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลทางการแพทย์มาช่วยลดภาระงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักทางการแพทย์ เพื่อส่งเสริมความสามารถในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการลดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) และยกระดับความภาคภูมิใจในองค์กร

1.2 การจัดตั้งกลไกพิทักษ์สิทธิบุคลากร องค์การควรที่จะต้องประกาศนโยบายและจัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจ ที่เป็นธรรมเพื่อคุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพของพยาบาลวิชาชีพเมื่อเกิดข้อร้องเรียนเชิงจริยธรรมหรือทางกฎหมาย การสร้างระบบความปลอดภัยทางจิตวิทยา เช่นนี้ จะช่วยสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นต่อระบบการบริหารจัดการ ส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันเชิงทัศนคติของบุคลากรในระยะยาว

1.3 การสร้างวัฒนธรรมการยอมรับและการเชิดชูเกียรติ เนื่องจากผลการวิจัยชี้ชัดว่า การได้รับการยกย่อง คือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การสูงสุด องค์การจึงควรที่จะต้องออกแบบระบบการให้รางวัลเชิงสัญลักษณ์และรางวัลเชิงประจักษ์ ตลอดจนส่งเสริมวัฒนธรรมความสัมพันธ์แบบเกื้อกูลระหว่างทีมสหวิชาชีพ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการคงอยู่ในองค์กรอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรที่จะต้องศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์การระหว่างพยาบาลวิชาชีพ ในหอผู้ป่วยวิกฤต (ICU/ER) กับหอผู้ป่วยปกติ หรือระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อสะท้อนความแตกต่างของบริบทและภาระงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

2.2 ควรที่จะต้องมีการศึกษาความต้องการและค่านิยมในการทำงานของพยาบาลในแต่ละช่วงวัย ได้แก่ Baby Boomer, Gen X, Gen Y และ Gen Z โดยเฉพาะกลุ่มพยาบาลรุ่นใหม่ที่มีแนวโน้มย้ายไปภาคเอกชน เพื่อพัฒนาระบบแรงจูงใจที่สอดคล้องกับความแตกต่างระหว่างรุ่น

2.3 ควรที่จะต้องศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งทางจิตใจหรือทุนทางจิตวิทยากับความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากลักษณะงานพยาบาลมีความกดดันสูง เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพร้อมทางจิตใจควบคู่กับการตอบสนองด้านวัตถุ

เอกสารอ้างอิง (References)

- จารีศรี กุลศิริปัญญา และโชติกา จันทน์หนองแขง. (2568, มกราคม-มิถุนายน). ทางเลือก ทางรอด : การผลิตพยาบาลหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ (2.5 ปี) เพื่อการบริการด้านสุขภาพในยุคขาดแคลนพยาบาล. **วารสารสถาบันวิชาการการป้องกันประเทศ**. 16(1): 112-123.
- ดำรงศิริ โลหะกาลก อนุรักษ์ ประดิษฐ์ปริษา และอารยา ประเสริฐชัย. (2568, มกราคม-เมษายน). ปัจจัยด้านแรงจูงใจความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน ในภาคเหนือตอนล่าง. **วารสารศูนย์อนามัยที่ 9**. 19(1): 90-103.
- ธีรรัตน์ บุญกณะ อุษณีย์ วรรณาลัย และเอกรัตน์ ปิ่นประภาพันธ์. (2560, มกราคม-มิถุนายน). ปัจจัยทำนายด้านความเครียดจากงานต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลลำปาง. **วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ**. 11(1): 33-42.

- ธัญณภัทร์ สัจจะนราภรณ์ และพูลสุข หิงคานนท์. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้คุณค่าตนเอง กับการพัฒนาด้านของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์. **วารสารการพยาบาลและสุขภาพ**. 12(2): 56-66.
- นภชา สิงห์วีระธรรม และยุพาวดี ชันทบัลลัง. (2560, กันยายน-ธันวาคม). สถานการณ์การผลิตกำลังด้านสุขภาพของสถาบันพระบรมราชชนก เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบสุขภาพ. **วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้**. 4(3): 218-225.
- บงกชรัตน์ แก้วประดิษฐ์ เพชรสุรีย์ ทั้งเจริญกุล และอภิรติ นันทศุภวัฒน์. (2566, กรกฎาคม-กันยายน). ความเข้มแข็งทางจิตใจและความผูกพันในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป **วารสารพยาบาลสารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. 50(3): 46-57.
- บุศราคม รักท้วม. (2562). ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์เนชั่นแนล. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยสยาม.
- พิมพ์ชนก ทับมณเฑียร (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. **วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 9(2): 57-68.
- ภัทรวรรณ ปิ่นแก้ว. (2558). การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ระหว่างองค์กรญี่ปุ่น และองค์กรไทย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิรินทิพย์ จันทรมิระ และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2563, มกราคม-มิถุนายน). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน. **วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน**. 27(1): 5-25.
- สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2555). มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง. **กลุ่มอาชีพแพทย์ พยาบาล และสาธารณสุข**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://knowledge.ocsc.go.th/documents/1507/4-6-009-1_JXztoaf.pdf. สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2568.
- อติตยา เล็กประทุม และเฉลิมขวัญ สิงห์วี. (2563, มกราคม-มิถุนายน). แรงจูงใจในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**. 46(1): 174-217.
- อัจจิมา เสนานิवास และสร้อยณี อุเสินยาง. (2565, มกราคม-กุมภาพันธ์). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร. **วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ**. 2(1): 29-40.
- Hfocus. (2567). พยาบาลขาดแคลน. “ชลน่าน” ชี้วิกฤติพยาบาลไทยขาดแคลนสูง 51,420 คน เร่งผลิต 2 ปีครึ่ง. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.hfocus.org/content/2024/02/29813>. สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2568.

การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

Developing the Performance Competencies of Civil Servants in the Chaiyaphum Provincial Administrative Organization

วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ¹ ศศิมาพร สร้อยกระโทก² ชัยนันท์ธรณ์ ขาวงาม³

Warapron Rungreugolkich, Sasimapron Sroykratoke, Chainanthorn Khawngarm

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษารูปแบบและวิธีการพัฒนาสมรรถนะหลัก ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา การตีความเอกสารและการลงภาคสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การบันทึกเสียงจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากในปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูง รวมถึงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้องค์กรจะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการร่วมแรงร่วมใจ และด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพของข้าราชการอย่างต่อเนื่อง

2. ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ พบว่า ข้าราชการบางคนยังขาดความรับผิดชอบและขาดระเบียบวินัย การให้บริการยังมีปัญหา ด้านการสื่อสารที่ถูกต้อง และระบบราชการมีการมอบหมายงานที่เยอะกว่าภาระงานที่ได้รับมอบ

3. ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารระดับสูง ควรที่จะต้องมีการพัฒนาที่เป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริตและความเป็นธรรม ควรที่จะต้องมีการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานให้มากขึ้น

คำสำคัญ (Keywords): การพัฒนา; สมรรถนะหลัก; การปฏิบัติงานของข้าราชการ

Abstract

This research article employed a qualitative approach to examine models and methods for developing core competencies, identify problems and obstacles, and propose recommendations for enhancing the performance competencies of civil servants in the Chaiyaphum Provincial Administrative Organization. Data were analyzed using content analysis

Received: 2026-01-15 Revised: 2026-02-17 Accepted: 2026-02-19

¹ อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา Lecturer of Faculty Public Administration, Nakonrathasima College. E-mail: nammon2503@gmail.com

² อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา Lecturer of Faculty Public Administration, Nakonrathasima College. E-mail: mawnoy08032533@gmail.com

³ อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา Lecturer of Faculty Public Administration, Nakonrathasima College. E-mail: sasimapron.nmc@gmail.com

and document interpretation, with fieldwork conducted for data collection. Data were collected through structured interviews and audio recordings with six key informants.

The research findings showed that:

1. Developing core competencies for civil servants was crucial, as the current competitive and constantly changing environment necessitated organizational development across multiple areas, including ethics and morality, service excellence, results-oriented thinking, collaboration, and the continuous accumulation of professional expertise.

2. Problems and obstacles in developing the performance competencies of civil servants in the Chaiyaphum Provincial Administrative Organization included a lack of responsibility and discipline among some civil servants, communication challenges in service delivery, and a bureaucratic system that assigned tasks exceeding their defined responsibilities.

3. Recommendations: Senior management should set a strong example of honesty, integrity, and fairness. In addition, the adoption and effective application of new technologies and innovations within the organization should be actively promoted.

Keywords: development; core competencies; civil servant performance

บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบัน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภาครัฐถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การพัฒนาคุณภาพการบริหารและการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยี สังคม และการศึกษา ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะและส่งเสริมความเข้มแข็งจะช่วยทำให้ระบบราชการสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นกลไกในการพัฒนาประเทศ การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลกและยกระดับประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับในนานาชาติ ซึ่งสมรรถนะเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความสามารถในตัวบุคคลที่เป็นปัจจัยส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือวิชาที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำจึงจะกล่าวได้ว่า บุคคลนั้นมีสมรรถนะ บุคคลที่มีความสามารถที่จัดการชีวิตของตนได้ดีนั้น คือ บุคคลที่มีลักษณะและสมรรถภาพเชิงประกอบการสูง มีผลการวิจัยหลายเรื่องได้ให้ข้อสรุปอย่างน่าสนใจว่า คุณลักษณะและสมรรถภาพเชิงประกอบการนี้สามารถฝึกฝนได้ และสามารถปลูกฝังให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลได้โดยวิธีการและกระบวนการทางการศึกษาที่เหมาะสม McClelland (1973: 1-2 อ้างถึงใน พชรวิทย์ จันทรศิริ, 2560: 146)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขและ วิวัฒนาการมาตามลำดับ โดยจัดให้สภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปีพ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้น มีลักษณะเป็นองค์การแทนประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือ แนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัดยังมีได้ มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้นโดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับ

สภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ นั้น ยังมิได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้นจนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการขององค์กร การสร้างความเข้าใจในองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และมีอิทธิพลต่อบุคลากรในองค์กร ขวัญกำลังใจที่ดี วัฒนธรรมองค์กรความพึงพอใจในการทำงาน ล้วนเกิดจากการรับรู้ถึงปัญหาและการพัฒนาการจัดการภายในองค์กรที่ดี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมากเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชัยภูมิ มีหน้าที่จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดทบทวนหรือเปลี่ยนแปลง ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน และเพื่อใช้เป็นกรอบในการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นในเขตจังหวัด จึงดำเนินการจัดทำโครงการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น และการจัดประชุมประชาคมระดับจังหวัด เพื่อทบทวน/เปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2560 อ้างอิงถึง นาฏอนงค์ ดวงโกศล และสมปอง สุวรรณภุมมา, 2568: 788-798)

ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ที่สนใจศึกษารูปแบบและวิธีการพัฒนาสมรรถนะหลัก ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีสมรรถนะตรงตามระเบียบที่กำหนดไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

ในการศึกษารูปแบบและวิธีการพัฒนาสมรรถนะหลัก ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 5 ด้าน 1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 2. ด้านบริการที่ดี 3. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 4. ด้านการร่วมแรงร่วมใจ และ 5. ด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ ซึ่งเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่จะใช้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ข้าราชการบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ แบ่งออกเป็นฝ่ายบริหาร และผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive

Sampling) เป็นการเลือกวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567: 45) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จากข้าราชการบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ซึ่งมีหน้าที่ในการบริหาร กำกับดูแล และการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 6 คน ดังนี้ 1) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ 2) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง 3) หัวหน้าฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง 4) เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญการ 5) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ 6) นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงเวลาในการศึกษารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สรุปผลการวิจัยอยู่ในระหว่างเดือน ตุลาคม 2568 ถึง เดือน ธันวาคม 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยใช้สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) ลักษณะการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567: 62) จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็จะใช้คำถามรูปแบบเดียวกัน จะทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล รูปแบบของคำถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้กำหนดนัดหมายวันสัมภาษณ์ แจ้งผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า และในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะทำการจดบันทึกและบันทึกเสียง ซึ่งก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตให้ผู้ให้สัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาทุกครั้ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบและวิธีการพัฒนาสมรรถนะหลัก ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ จากการศึกษา พบว่า ข้าราชการมีการรับรู้และเข้าใจสมรรถนะหลักที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้กำหนดไว้และยึดถือปฏิบัติตาม สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 2. ด้านบริการที่ดี 3. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 4. ด้านการร่วมแรงร่วมใจ และ 5. ด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ

1.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม พบว่า ข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิมีคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถ มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีจริยธรรมและทัศนคติในการปฏิบัติงาน โดยยึดกฎหมาย ยึดมั่นในระเบียบข้อบังคับของราชการอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติตนให้อยู่ในระเบียบและจรรยาบรรณของข้าราชการ ไม่ให้ผู้ใดแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวจากตำแหน่งของตนเองได้ ไม่เอารัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน มีจิตสำนึกและรับผิดชอบในตนเอง ไม่ทำสิ่งไหนที่ก่อให้เกิดความเสื่อมเสียต่อตนเองและอาชีพข้าราชการ โดยยึดหลักกฎหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานตามหลักสากลเป็นสำคัญ เช่น หลักสิทธิมนุษยชน

ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งหากพบว่ามี การทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่จะมีการกำหนดโทษทางวินัยและให้ออกจากการปฏิบัติหน้าที่ในทันที

1.2 ด้านบริการที่ดี พบว่า ข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีการอบรมความรู้ ทักษะ ด้านการสื่อสารและการจัดทำสื่อ มีการให้บริการด้วยความเป็นกันเองอัธยาศัยที่ดี มีไหวพริบ พร้อมรับ ฟังและช่วยแนะนำแนวทางในการทำงานด้วยความเป็นมิตร โดยมีโครงการฝึกอบรมเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนได้รับทราบ ด้านการให้บริการที่ดี ด้วยความเต็มใจ ให้คำปรึกษา ตอบคำถามข้อสงสัย ช่วยเหลือ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องต่าง ๆ ในการให้บริการด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ยิ้มแย้ม แจ่มใส และสุภาพ

1.3 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีการ ตั้งเป้าหมายของงานในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีความมุ่งมั่นตั้งใจและวางแผนในการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบที่วางไว้ มีการปรับปรุงกระบวนการของการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ มีความมุ่งมั่นทำงานในงานที่ตนได้รับผิดชอบให้เสร็จสมบูรณ์อย่างละเอียดรอบคอบและมีประสิทธิภาพ โดยมี การวางแผนการทำงาน อย่างเป็นลำดับขั้นตอนตามความเร่งด่วนของงาน มีการปรับขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้น และการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่เคยปฏิบัติมา มีการ นำเสนอผลงานด้วยวิธีการที่หลากหลายเปิดกว้างทางความคิดเชิงสร้างสรรค์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีความ ซับซ้อน และรวมถึงการใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาใช้ในการพัฒนางานให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

1.4 ด้านการร่วมแรงร่วมใจ พบว่า ข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีแนวทางใน การปฏิบัติงานด้วยการจัดแบ่งงานให้แก่ทุกคนในทีมงานที่มีความสามารถโดดเด่นในด้านนั้น ๆ และรวมถึงใน ส่วนราชการอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการประสานงาน การแบ่งงาน การรับฟังความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างกัน มีการสื่อสารและแบ่งปันข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น แก้ไขปัญหาร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีน้ำใจต่อ เพื่อนร่วมงาน มีการแบ่งหน้าที่ภายในกันอย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการ สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปิดรับความคิดเห็นที่หลากหลายในการทำงาน และรวมถึงมีการพูดคุยเพื่อ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทุกครั้งหลังจากการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาในการทำงานต่อไป

1.5 ด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ พบว่า ข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ชัยภูมิ มีการจัดให้ข้าราชการมีการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ในการใช้ ประสบการณ์ในการทำงานเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน มุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ การนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ผ่านการฝึกประสบการณ์การเรียนรู้ ประสบการณ์ ข้าราชการเรียนรู้แบบปฏิบัติ รวมถึงการเรียนรู้แบบกลุ่ม การทำงานเป็นทีม การฝึกอบรมเรียนรู้ เชิงปฏิบัติการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นอย่างมืออาชีพ ที่ช่วยส่งเสริมทักษะประสบการณ์การทำงาน และการ พัฒนาสมรรถนะของข้าราชการรวมถึงการติดตามและการประเมินผลการทำงานจะช่วยส่งเสริมความสามารถ ของข้าราชการได้

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วน จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ข้าราชการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีข้อจำกัดที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการ พัฒนาสมรรถนะหลัก ดังนี้

2.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม พบว่า คนในองค์กรบางส่วนขาดระเบียบวินัย มีความคิดและ ประพฤติตนที่ไม่ตรงตามหลักคุณธรรม จริยธรรม เช่น มีการเอื้อประโยชน์ต่อพวกพ้องของตนเอง การใช้

ทรัพยากรในหน่วยงานที่ไม่รู้ถึงคุณค่า เป็นการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ตนเองไม่นึกถึงส่วนรวม คิดว่าเป็นเรื่องปกติ และรวมถึงการใช้เวลาราชการไปใช้ในการกิจส่วนตัว ใช้อุปกรณ์ยานพาหนะของส่วนราชการไปเอื้อต่อประโยชน์ส่วนตัว

2.2 ด้านบริการที่ดี พบว่า ในปัจจุบันบางครั้งการให้บริการในด้านการติดต่อสื่อสารกับคนจำนวนมาก เอกสารและขั้นตอนในการส่งเอกสารมีความซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้าในการให้ข้อมูลกับผู้ที่มาใช้บริการสอบถาม รวมถึงการที่อาจจะให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน เพราะบางครั้งในการที่ผู้ใช้บริการได้เข้ามาสอบถามข้อมูลเป็นงานที่อาจจะอยู่ในความรับผิดชอบของบุคคลอื่นที่อยู่ในทีมหรืออยู่ทีมอื่นซึ่งอาจจะออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ จึงไม่มีข้อมูลที่สามารถตอบคำถามได้หรือให้คำแนะนำได้แก่ผู้ที่เข้ามาสอบถาม

2.3 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า จำนวนของข้าราชการยังมีจำนวนที่น้อยซึ่งเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ล่าช้ากว่าปกติในบางครั้ง รวมถึงข้าราชการบางคนยังขาดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง และเกิดความต้องการย้ายหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน และยังพบว่าปัจจุบันพนักงานบางคนขาดความรู้ทางด้านการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีการมอบหมายงานที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน ความเร่งด่วนของงานจากผู้บังคับบัญชาในหลาย ๆ ครั้ง ทำให้งานอื่น ๆ ที่ดำเนินการอยู่ไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้

2.4 ด้านการร่วมแรงร่วมใจ พบว่า ข้าราชการบางคนที่ไม่เข้ามาปฏิบัติงานระยะแรกยังขาดความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมเนื่องจากไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงาน ซึ่งบางคนมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันและไม่ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้ที่อยู่ใกล้เคียงในการทำงานน้อยกว่า จึงทำให้เกิดความเกรงใจในการแสดงความคิดเห็น และบางคนยังขาดทักษะภาวะผู้นำและการสื่อสารภายในองค์กร การมีอคติต่อเพื่อนร่วมงาน ขาดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ต่อเนื่องทำให้การสื่อสารมีความติดขัดในบางสถานการณ์

2.5 ด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ พบว่า ข้าราชการบางคนละเลยที่จะศึกษาหาความรู้และพัฒนาทักษะที่นอกเหนือจากงานที่ตนต้องรับผิดชอบ และขาดการฝึกอบรมกับบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะด้านที่เพียงพอ การที่ได้รับภาระงานที่มากทำให้ไม่มีเวลาในการไปพัฒนาตนเองตามที่ต้องการ ขาดทุนสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการที่เข้ามาปฏิบัติงานในครั้งแรกยังไม่เข้าใจรูปแบบและโครงสร้างในการทำงานมากนัก ส่งผลให้ยังไม่ค้นพบความสามารถที่โดดเด่นของตนเอง ไม่รู้แนวทางที่จะนำมาต่อยอดทักษะของตนเอง และการทำงานที่ยึดติดกับรูปแบบเดิมของระบบราชการทำให้ไม่สามารถนำเทคโนโลยี นวัตกรรม มาใช้ในการทำงานได้มากนัก

3. แนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

3.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ข้าราชการทุกระดับชั้นควรที่จะมีคุณธรรมจริยธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องของความซื่อสัตย์ สุจริต การรักษาคำพูด การกระทำการใด ๆ ด้วยความเป็นธรรมมากที่สุด ไม่ใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ในทางที่ผิด เช่น การมอบหมายงานด้วยความละเอียดย การเลือกปฏิบัติใช้อคติ การนำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงาน รวมถึงการให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ควรมีรางวัลหรือสิ่งตอบแทนอย่างเหมาะสม การเชิดชูความดีแก่บุคคลที่น่ายกย่องเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามได้อีกด้วย โดยยึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรม

3.2 ด้านบริการที่ดี ควรที่จะต้องมีการส่งเสริมการสร้างความศรัทธาและเสริมแรงจูงใจที่ดีให้แก่ข้าราชการ ควรจัดทำแบบสอบถามให้ประชาชนที่รับบริการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำมาศึกษาในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการของหน่วยงาน และควรที่จะต้องมีการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้เรื่องการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น การสร้างจิตสาธารณะ การใช้ศิลปะในการติดต่อสื่อสารประสานงานในองค์กรหรือระหว่างองค์กรอื่น ผู้มาติดต่อรับบริการให้มีการใช้คำพูดและน้ำเสียงที่สุภาพเหมาะสมรวมถึงการมีบุคลิกภาพที่ดีน่าเชื่อถือ

3.3 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรที่จะต้องมีการส่งเสริมให้มีการนำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในหน่วยงานมากขึ้น โดยมีการฝึกอบรมจากผู้ที่เชี่ยวชาญ เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของทุกฝ่ายให้มากขึ้น และผู้บังคับบัญชาควรมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ไม่ล่าเอียง และรับฟังข้อเสนอแนะ

3.4 ด้านการร่วมแรงร่วมใจ ข้าราชการทุกระดับชั้นควรที่จะต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับทีมอยู่เสมอ เช่น การทำกิจกรรมร่วมกัน การจัดสัมมนา การจับคู่กันทำงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน มีการบริหารความขัดแย้ง เพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสามัคคี รวมถึงเกิดทักษะความรู้ด้านการสื่อสาร ความเป็นผู้นำ และการทำงานเป็นทีม การสร้างระบบการสอนงานแบบพี่เลี้ยงขึ้นมา สำหรับพนักงานที่เข้ามาใหม่จะได้เข้าใจถึงโครงสร้างของการทำงานและวัฒนธรรมขององค์กร

3.5 ด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ ควรที่จะต้องมีการส่งเสริมพัฒนาให้ข้าราชการได้พัฒนาตนเองในทุกด้านเป็นประจำ หรือการได้รับการพัฒนาฝึกอบรมในด้านที่ตนเองสนใจเพื่อทำให้เกิดประโยชน์ต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ เช่น การเข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานที่ตนทำ การจัดให้มีทุนสนับสนุนทางด้านต่าง ๆ การอบรม การได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ให้ทุกคนได้รับอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะหลักของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. รูปแบบและวิธีการพัฒนาสมรรถนะหลัก ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีดังต่อไปนี้

1.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม พบว่า ข้าราชการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เมื่อพิจารณาคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถคุณธรรมจริยธรรมและทัศนคติในการปฏิบัติงานถือว่าเป็นข้าราชการที่ดี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าได้รับการพัฒนาให้เป็นคนที่มีคุณภาพ มีความเกี่ยวข้องกับมิติด้านทัศนคติหรือคุณธรรมข้าราชการมีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของราชการในการดำเนินงาน มีการอบการปฏิบัติงานโดยยึดหลักกฎหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานตามหลักสากล มีความรับผิดชอบต่อตนเองและงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ยึดมั่นปฏิบัติตนให้อยู่ในระเบียบและจรรยาบรรณของข้าราชการ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน ไม่เอารัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน มีจิตสำนึกและรับผิดชอบต่อตนเอง ไม่เอื้อประโยชน์ต่อพวกพ้องก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่น ประพฤติตนไม่ให้เกิดความเสื่อมเสียต่อตนเองและอาชีพข้าราชการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เดช อุณหะจิริงรักษ์ (2567:

14) ที่กล่าวว่า “การพัฒนาคนให้เป็นคนที่มีคุณภาพ มีความเกี่ยวข้องกับมิติด้านทัศนคติหรือคุณธรรม เป็นมิติที่เกี่ยวกับความรู้สึกสำนึก ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรม การแสดงออกของบุคคล” และสอดคล้องกับแนวคิดของ Boyatzis (1982 อ้างถึงใน นภสันท ผาสุก และอิศรภรณ์ รินโธสง, 2562: 2631-2632) ที่ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์ตัวเองและบทบาททางสังคม (self-image and social roles) องค์ประกอบสองตัวนี้จะกลายเป็นภาพที่แต่ละบุคคลจะรับรู้และแสดงออกมา โดยภาพลักษณ์ของตัวเองเป็นการรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง รู้จักว่าตัวเองเป็นอย่างไร (self-concept) และรวมถึงมีการนับถือตนเอง (self-esteem) และบทบาททางสังคม เป็นการแสดงบทบาทออกมาของแต่ละบุคคล อาจจะทำให้ได้รับการยอมรับในการเข้าร่วมกลุ่มหรืออาจจะถูกคาดหวังจากกลุ่มหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก

1.2 ด้านบริการที่ดี พบว่าข้าราชการมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานบริการด้วยความเต็มใจ ดูแลให้บริการแก่ผู้ที่มีรับบริการเป็นอย่างดีตามหน้าที่ของตน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า มีการจัดอบรมให้ความรู้ทักษะ ด้านการสื่อสาร และการจัดทำสื่อเพื่อเผยแพร่ให้แก่บุคคลทั้งภายในองค์กรและประชาชนที่มาใช้บริการในหน่วยงานด้วยไมตรี อธิยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม สุภาพ มีความพร้อมและไหวพริบในการให้บริการ รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำเรื่องต่าง ๆ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2556 อ้างในถึง ฐานิศร์ มณีนารถ, 2564: 12-14) ที่กล่าวว่า “สมรรถนะด้านบริการที่ดี คือ ความตั้งใจ ความมุ่งมั่น และความพยายามของบุคคลที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ราชการของตนหรืองานอื่นที่ตนเกี่ยวข้องในการให้บริการกับผู้ให้บริการ การบริการที่ดีนั้นต้องเป็นการกระทำที่ไม่เลือกข้างและกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการที่มาติดต่อข้าราชการทั้งในสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัด หรือหน่วยงานที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นการให้บริการในหลายรูปแบบ โดยเกิดจากจิตสำนึกของความเป็นข้าราชการซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ในการปฏิบัติงานข้าราชการมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอเพื่อให้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่เคยปฏิบัติมา ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า มีการนำเสนอผลงานด้วยวิธีการที่หลากหลายเปิดกว้างทางความคิดและใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน โดยทุกครั้งในการปฏิบัติงานจะมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน วางแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบเวลาที่วางไว้ การนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของผลลัพธ์ มีความมุ่งมั่นในการทำงานมีความรับผิดชอบทำให้งานสำเร็จตามภาระหน้าที่ของตน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ไชยกิจ กดนอก (2564) ที่พบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การกำหนดเป้าหมายวางแผนพัฒนาตนเองตาม ID Plan มีการสอนงาน Coaching มีการจัดอบรมพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับทักษะพื้นฐานของผู้รับการพัฒนา การนำเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกมาใช้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สโรชา ศรีสุวรรณ (2566) ที่พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขตเชิงเทรามีรูปแบบและวิธีการพัฒนาตามสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีการฝึกอบรมโดยให้บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวกับสายงานของตนเอง ในการพัฒนาทักษะและความรู้ มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและความเป็นไปได้ รวมถึงการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะอย่างเหมาะสม

1.4 ด้านการร่วมแรงร่วมใจ พบว่า ข้าราชการมีแนวทางในการปฏิบัติงานด้วยการจัดแบ่งภารกิจการงานให้ทุกคนได้มีโอกาสทำงานในกลุ่ม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า มีการสื่อสารและประสานงานที่ดี ทุกคนจึง

สามารถทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงส่วนราชการอื่นได้ โดยมีการเปิดโอกาสให้มีการแสดงความสามารถที่โดดเด่นในด้านนั้น ส่งผลให้ทุกคนในทีมสามารถดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมได้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการเคารพในการตัดสินใจซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารและแบ่งปันข้อมูลที่ดียิ่งเสมอ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รับฟังความคิดเห็นเพื่อร่วมงาน มีการประชุมวางแผน แบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาการทำงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ McClelland (อ้างถึงใน รัฐศิริรินทร์ วังกานนท์, 2566: 20) โดยเน้นความต้องการ 3 ประการของมนุษย์ในองค์กร ได้แก่ 1) ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement) ซึ่งผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จมักพร้อมยอมรับความเสี่ยง และต้องการข้อมูลป้อนกลับจากการกระทำที่รวดเร็วโดยเมื่อตั้งเป้าหมายแล้วผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จจะพยายามเต็มที่เพื่อให้บรรลุผลในสิ่งที่ต้องการ 2) ความต้องการอำนาจ (Need for power) คือ ความต้องการมีอิทธิพลกับผู้อื่น และได้รับการยอมรับในความสำเร็จ และ 3) ความต้องการสัมพันธ์ภาพ (Need for affiliation) หรือการมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

1.5 ด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ พบว่า ข้าราชการมีการส่งเสริมประสบการณ์ทำงาน และนำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่ารวมไปถึงมีการเข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา และการเรียนรู้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานจริง เพื่อพัฒนาความสามารถของข้าราชการให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ และการขอคำปรึกษาจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญมีประสบการณ์เพื่อมาพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานของตนเอง จนได้รู้ข้อดี ข้อเสียสามารถให้คำปรึกษาแก้ไขสถานการณ์ให้ตนเองและผู้อื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา วิริยาภ (2565) ที่ผลการวิจัยพบว่า จัดการสัมมนาการฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนมีส่วนร่วม ประกอบกับมีวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับผู้เข้ารับการอบรมสัมมนาทุกคน จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

2.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม พบว่า ข้าราชการบางคนขาดความรับผิดชอบ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ขาดความมีระเบียบวินัย เอื้อผลประโยชน์ต่อพวกพ้องของตนเอง ใช้เวลางานและทรัพยากรของราชการมาใช้ในการกิจส่วนตัว และการให้บริการอาจไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ราชวดี บุญศิลป์ (2558) ที่พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้การมีจริยธรรมในการทำงานในระดับมาก แต่ประเด็นบทลงโทษของการกระทำผิดจริยธรรม ตามข้อบังคับจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัยบุคลากรมีการรับรู้ระดับมากที่สุด กลับมีพฤติกรรมการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมในการทำงานในลักษณะที่บ่อยครั้งทุก ๆ ด้าน สันนิษฐานว่าเป็นเพราะบุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติตนตามคนส่วนใหญ่ที่เห็นว่า สิ่งที่คุณส่วนใหญ่ปฏิบัติ นั้น เป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ก็เมื่อคนส่วนใหญ่ปฏิบัติจึงคิดว่าไม่ผิด อีกสาเหตุหนึ่ง คือ บุคลากรบางคนยังไม่เข้าใจหลักจริยธรรมอย่างแท้จริงจึงเป็นเหตุให้มีการรับรู้และการประพฤติปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องจริยธรรม

2.2 ด้านบริการที่ดี พบว่า การให้บริการยังมีปัญหาด้านการสื่อสารที่ถูกต้องหรือให้ข้อมูลขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ชัดเจนหรือล่าช้าแก่ผู้ที่มาติดต่อสอบถาม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่บางคนอาจจำเป็นต้องออกนอกพื้นที่และมีเจ้าหน้าที่ผู้ไม่ได้รับผิดชอบงานนั้นมาปฏิบัติงานแทนจึงอาจก่อให้เกิดปัญหาได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุชัยญา สุพร และวิภา พิงวิวัฒน์กุล (2567: 451-484) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะมี ดังนี้ 1) ขาดจิตสำนึกที่จะรักษาสัมพันธภาพ 2) ใช้เวลาในการ

ให้บริการนานเกินไป 3) ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 4) ยึดความคิดตัวเองเป็นหลัก และ 5) ยึดติดกับการทำงานแบบเดิม

2.3 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ระบบราชการมีการมอบหมายงานที่เยอะเกินกว่าภาระงานที่ตนได้รับผิดชอบซึ่งไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังของบุคลากร และมีการขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การได้รับมอบหมายงานที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองและความเร่งด่วนของงานที่เข้ามาแทรก ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการกับเวลาไม่เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันทรทา มั่งคามี (2562) ที่พบว่า อุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักยุทธศาสตร์ ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคด้านภารกิจงานที่มีปริมาณมากไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังที่มีอยู่ ปัญหาและอุปสรรคด้านการมอบหมายหน้าที่ไม่ตรงกับตำแหน่งงาน เป็นต้น

2.4 ด้านการร่วมแรงร่วมใจ พบว่า ในองค์กรยังขาดการสื่อสารและการประสานงานที่เป็นปัญหาที่พบได้บ่อย ๆ เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่กล้าแสดงความคิดเห็นของตนโดยตรงไปตรงมาต่อผู้บังคับบัญชาของตน การที่ผู้บริหารบางคนยึดความคิดของตัวเองเป็นหลักไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และการที่มีบางคนมีอคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ไม่ดีทำให้มีผลต่อการประสานงานเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วศินี โกฏิกุล (2561: 992-993) ที่พบว่า ผลการวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความต้องการ การฝึกอบรมตามสมรรถนะหลัก ด้านจริยธรรมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

2.5 ด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ พบว่า ทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น ทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานมีจำนวนน้อยกว่างานที่ได้รับทำให้การให้บริการที่มากจนเกินไป ทำให้ไม่สามารถไปพัฒนาตนเองตามที่ต้องการได้ รวมถึงงบประมาณและการได้รับสิ่งสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอ การให้ทุนฝึกอบรมที่ไม่ทั่วถึง และการทำงานที่ยึดติดกับรูปแบบเดิมของระบบราชการทำให้การนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรม เข้ามาใช้ในการทำงานได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนันต์ ทองชั้นลูก (2563) ที่พบว่า ปัญหาในกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ปัญหาด้านภารกิจงานมากเกินไปทำให้ไม่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะให้กับตนเองไม่เต็มที่ ปัญหาด้านงบประมาณการฝึกอบรมมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการฝึกอบรม

3. แนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการในสังกัดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

3.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม พบว่า ข้าราชการระดับหัวหน้า ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารชั้นผู้ใหญ่ควรที่จะต้องมีพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และควรที่จะต้องมีการวัดหรือสิ่งตอบแทนอย่างเหมาะสม ให้กับข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ยึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรม และควรที่จะต้องมีการเชิดชูเกียรติเพื่อเป็นแรงจูงใจให้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยอย่างมีจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เดช อุณหะจิริงรักษ์ (2567: 14) ที่พบว่า การพัฒนาคนให้เป็นคนที่มีคุณภาพมีความเกี่ยวข้องกับมิติด้านทัศนคติหรือคุณธรรม เป็นมิติที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของคน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชจิกร จิตวัฒนานนท์ (2564: 73-75) ที่พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคคลทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ

3.2 ด้านบริการที่ดี พบว่า ควรที่จะต้องมีการส่งเสริมการสร้างทัศนคติที่ดียิ่งขึ้นให้กับข้าราชการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การสร้างแรงจูงใจให้กับข้าราชการให้มีจิตสาธารณะในงานด้านบริการมากขึ้น และควรที่จะต้องส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น การบริการด้านการจัดอบรมให้ความรู้ให้แก่บุคลากรของข้าราชการในองค์กร เพื่อให้การสื่อสารหรือการประสานงานกับส่วนราชการ/หน่วยงานภายนอก/ประชาชนผู้ที่มาติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีบุคลิกภาพที่ดีหน้าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิสมัย ชัยมหา (2558: 57-58) ที่พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการบริการที่ดี รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

3.3 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ควรที่จะต้องมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เสนอความคิดเห็นในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การมอบหมายภาระงานให้เหมาะสมไม่หนักไปทีใดคนหนึ่งโดยการเปิดรับบุคลากรหรือขยายอัตรากำลังของข้าราชการ/ลูกจ้าง เพื่อให้ปริมาณบุคลากรกับปริมาณภารกิจมีสัดส่วนที่เหมาะสม และมีการรับฟังข้อเสนอแนะความคิดเห็นของคนส่วนมากอย่างไม่มีอคติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โสภี ขานดาบ (2559: 104-105) ที่พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านจริยธรรม และด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมี ดังนี้ ด้านการทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ

3.4 ด้านการร่วมแรงร่วมใจ พบว่า ควรที่จะต้องมีการกระชับความสัมพันธ์ที่ดีให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดกิจกรรม การสัมมนา ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารควรที่จะต้องมีการบริหารความขัดแย้งในองค์กร การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรที่จะต้องมีความเท่าเทียมกัน เพื่อให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้อย่างสามัคคี เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วศินี โกฏิกุล (2561: 992-993) ที่พบว่า ผลการวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความต้องการ การฝึกอบรมตามสมรรถนะหลัก ด้านจริยธรรมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

3.5 ด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ พบว่า ควรที่จะต้องมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการ ได้มีการพัฒนาตนเองตามความต้องการหรือตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมข้าราชการอย่างทั่วถึงและเปิดกว้างในการให้ทุนการศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ โดยไม่จำกัดสาขาวิชาและระดับของข้าราชการที่ต้องการขอรับทุนนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นริศรา ทราไชย (2563: 157-169) ที่พบว่า ด้านสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านจริยธรรม รองลงมา คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ มีแผนในการพัฒนาผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานอย่างรอบด้าน มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน นำไปใช้ในการปรับกลยุทธ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาทักษะความสามารถ เพื่อต่อยอดศักยภาพของบุคลากรได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ควรที่จะต้องนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาสมรรถนะข้าราชการอย่างเป็นรูปธรรม สามารถนำข้อมูลประกอบการปรับปรุงด้านการพัฒนาบุคลากรได้

1.2 นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานบุคคลและการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับสมรรถนะของแต่ละคนได้

1.3 สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิจัยต่อยอดในหน่วยงานอื่น หรือศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะข้าราชการในระดับหรือประเภทหน่วยงานที่ต่างกันได้

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรที่จะต้องศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะและนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร

2.2 ควรที่จะต้องจัดทำในรูปแบบเชิงปริมาณ ผ่านเครื่องมือในการวิจัยด้วยแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทางสถิติ ซึ่งมีจำนวนประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า ส่งผลให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากกว่า

เอกสารอ้างอิง (References)

- จันทร์ทา มั่งค้ำมี. (2562). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐานิษฐ์ มณีนารถ. (2564). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงานประจำจังหวัดอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นภัสนันท์ ฝาสุก และอิศรวิทย์ รินไธสง. (2562). สมรรถนะระดับบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยศิลปากร. 12(6): 2628-2653.
- นริศรา ทรายเขียว. (2563). การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการศาลยุติธรรม สำนักอำนวยการประจำศาลอุทธรณ์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- นาฏอนงค์ ดวงโกสม และสมปอง สุวรรณภุมมา. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการศึกษาแผนพัฒนาบุคลากรในศตวรรษที่ 21. *วารสารเสถียรวิทย์ปริทัศน์*. 5(2): 788-798.
- ปวีณา วิริยาภพ. (2565). การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พชรวิทย์ จันทศิริสิริ. (2560). การพัฒนาสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารสุทธิปริทัศน์*. 31(100): 144-158.
- พิสมัย ชัยมหา. (2558). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักอัยการสูงสุดภาค 1. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพ*. 2(3): 55-62.
- รัชจิกร จิตพัฒนานนท์. (2564). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. 8(1): 63-78.
- รัฐศิรินทร์ วังกานนท์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชาวดี บุญศิลป์. (2558). จริยธรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วศินี โกฏิกุล. (2561). การศึกษาความต้องการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรมกรณีศึกษา ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. 7(1): 987-994.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมวิชาชีพวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีณา พิงวิวัฒน์กุล. (2566). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โศภิต กदनอก. (2564). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในสำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สโรชา ศรีสุวรรณ. (2566). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจะเขียงเทรา. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โสภี ขานดาบ. (2559). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมภาค 4. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุชัยญา สุพร และวีณา พิงวิวัฒน์กุล. (2567). การพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานเลขานุการ สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์*. 7(2): 451-484.
- อนันต์ ทองชันลูก. (2563). การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน Systems Leadership Components of School Principals

อัสনী อัมพร¹ วาโร เฟ่งสวัสดิ์² วันเพ็ญ นันทศรี³ จิราพร ทาระกะจัด⁴ สมยศ เพียสา⁵

Assanee Omprom, Waro Phengswasdi, Wanpen Nantasri,
Jiraporn Tarakachad, Somyot Piasa

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษาเอกสารงานวิจัยและบทความ จำนวน 10 แหล่ง เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบ และ 2) ยืนยันองค์ประกอบที่ได้จากการสังเคราะห์โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสังเคราะห์เอกสารและแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา มี 5 องค์ประกอบ ทุก องค์ประกอบมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) มีวิสัยทัศน์ ($\bar{X}=4.92$, S.D. = 0.28) 2) มีความ รับผิดชอบ ($\bar{X}=5.00$, S.D.= 0.00) 3) มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ($\bar{X}=4.96$, S.D.= 0.20) 4) มีการวางแผน เชิงกลยุทธ์ ($\bar{X}=5.00$, S.D.= 0.00) และ 5) เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.95$, S.D.= 0.22)

คำสำคัญ (Keywords) : ภาวะผู้นำเชิงระบบ; องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบ; ผู้อำนวยการโรงเรียน

Abstract

This research aimed to study the systems leadership components of school principals. This study employed a mixed-methods research design conducted in two stages.

Received: 2026-02-02 Revised: 2026-02-16 Accepted: 2026-02-19

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

² อาจารย์ สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร Advisor Department of Education Administration and Development, Sakon Nakhon Rajabhat University. E-mail: Khaitoy8@gmail.com

³ อาจารย์ สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร Advisor Department of Education Administration and Development, Sakon Nakhon Rajabhat University. E-mail: wanphen2516@windowlive.com

⁴ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร Student Master of Education Program, Department of Education Administration and Development, Sakon Nakhon Rajabhat University. E-mail: Krumui.2534@gmail.com

⁵ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร Student Master of Education Program, Department of Education Administration and Development, Sakon Nakhon Rajabhat University. E-mail: Somyot.pe68@snru.ac.th

In the first stage, ten research documents and scholarly articles were reviewed and synthesized to identify key components. In the second stage, the synthesized components were validated by five experts. The research instruments included a document synthesis form and a questionnaire. Data were analyzed using the mean and standard deviation.

The research findings revealed that the systems leadership of school administrators consists of five components, all rated at the highest level. These components are as follows: Vision ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.28); Responsibility ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00); Commitment to Work ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.20); Strategic Planning ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00); and Being a Lifelong Learner ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.22). All components were evaluated at the highest level, indicating a strong presence of systems leadership characteristics among school administrators.

Keywords: systemic leadership; systemic leadership components; school principals

บทนำ (Introduction)

ในสังคมโลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ช่วยเชื่อมโยงข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้จากทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม และการศึกษาอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการสถานศึกษาในยุคดิจิทัลให้เกิดประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีเทคนิคและทักษะการบริหารจัดการสมัยใหม่ มีแนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ ความรู้ทางวิชาการ ภาวะผู้นำ ความสามารถในการวางแผน และทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ ผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบ e-learning เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ ตลอดจนสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียนอย่างยั่งยืน ควบคู่กับการน้อมนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน โดยใช้หลักพรหมวิหารธรรมในการบริหารบุคลากร หลักอิทธิบาท 4 เป็นแนวทางสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และยึดหลักทศพิธราชธรรมเป็นกรอบในการขับเคลื่อนภารกิจของสถานศึกษาให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (อุกฤษฏ์ ดอนบรรเทา, 2567: 529)

ผู้อำนวยการโรงเรียน มีหน้าที่หลักของการบริหารกิจการของสถานศึกษาทั้งการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ พัฒนาสถานศึกษาให้ผ่านเกณฑ์การประเมินต่าง ๆ แต่ผลการบริหารจะสำเร็จและออกมามีประสิทธิภาพได้ต้องผ่านการวางแผนการบริหารที่ถูกต้อง ซึ่งจะบริหารอย่างไรให้ครูและนักเรียนพัฒนาและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ครูต้องการอะไร และนักเรียนต้องการอะไร ผู้บริหารสถานศึกษาต้องรู้ระบบการทำงาน และศึกษาโรงเรียนของตนเองเป็นอย่างดี ท่านย่อมรู้ว่าจุดแข็งของโรงเรียนของเรานั้นคืออะไร การเข้าใจบริบทโรงเรียนนี้เองจะนำไปสู่การออกแบบและเลือกรับนโยบายอย่างเหมาะสมกับโรงเรียน ดังนั้น เป้าหมายของการทำงานของผู้บริหารทุกคนคือการพัฒนาโรงเรียนให้ก้าวหน้ากว่าเดิมจากที่เคยเป็นมา แต่ก็ไม่ควรลืมว่าการกำหนดทิศทางการพัฒนาโรงเรียนควรผ่านการวางแผนที่เหมาะสมร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งในและนอกโรงเรียน ที่ต่างประสานมือกันทำงานจนสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (อาทิตยา ไสยพร, 2567: ออนไลน์)

ภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารโรงเรียน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อองค์การสมรรถนะสูงของสถานศึกษา เพราะเป็นตัวกำหนดทิศทางและเป้าหมาย เพื่อสร้างอนาคตขององค์การ ผู้บริหารมีการพัฒนามุมมองการทำงานที่เป็นแบบแผนและเชื่อมโยงกันในการบริหารการศึกษาอย่างสมเหตุสมผลและมีประสิทธิภาพ ภายใต้สถานการณ์ที่ถูกปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลในองค์การ กำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ขององค์การเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วยวิธีที่หลากหลาย และนำไปสู่องค์การสมรรถนะสูงของสถานศึกษา (สุดารัตน์ พรหมสิงห์, 2568: 113-114)

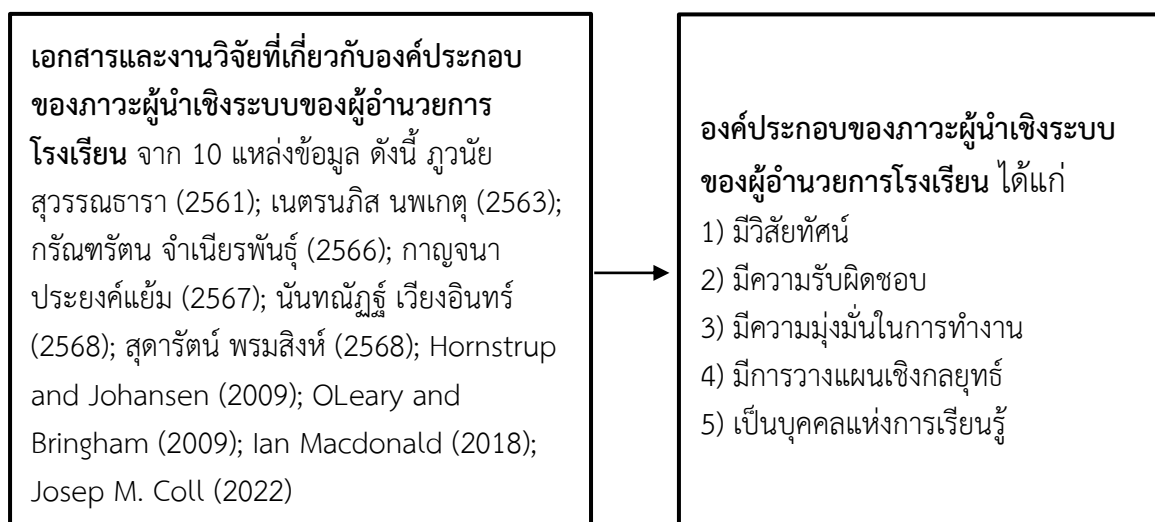
จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารโรงเรียน มีส่วนผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทโลกยุคใหม่เพื่อพัฒนาแนวทางปฏิบัติที่ใช้ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารโรงเรียน

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารโรงเรียน จาก 10 แหล่งข้อมูล ดังนี้ ภูวนัย สุวรรณธารา (2561); เนตรนภิส นพเกตุ (2563); กรัณฐรัตน์ จำเนียรพันธุ์ (2566); กาญจนา ประยงค์แย้ม (2567); นันทนัฏฐ์ เวียงอินทร์ (2568); สุดารัตน์ พรหมสิงห์ (2568); Hornstrup and Johansen (2009); OLeary and Bringham (2009); Ian Macdonald (2018) และ Josep M. Coll (2022) โดยพิจารณาความถี่ขององค์ประกอบหลักของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา ในระดับความถี่ตั้งแต่ 5 หรือ ร้อยละ 50 ขึ้นไป ซึ่งสามารถคัดสรรองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา ได้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) มีวิสัยทัศน์ 2) มีความรับผิดชอบ 3) มีความมุ่งมั่นในการทำงาน 4) มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และ 5) เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

งานวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน

1. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีแนวคิดและองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา หนังสือ วิทยานิพนธ์ และบทความวิจัย จำนวน 10 แหล่ง เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบบันทึกการสังเคราะห์เอกสาร บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบ คำนิยามและคำอธิบายของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน ที่ปรากฏในเอกสารและงานวิจัยแต่ละแหล่ง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลได้ถูกรวบรวมจากแหล่งเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านการพิจารณาคัดเลือกตามเกณฑ์คุณภาพ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยและการเผยแพร่ในวารสารทางวิชาการหรือสถาบันที่น่าเชื่อถือได้ ข้อมูลจากแต่ละแหล่งจะถูกบันทึกอย่างเป็นระบบลงในแบบบันทึกการวิเคราะห์เอกสาร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการจัดหมวดหมู่ (Coding) ซึ่งใช้ค่าความถี่และร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาองค์ประกอบที่ปรากฏในเอกสารไม่น้อยกว่า 5 ครั้ง หรือเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 50 ของแหล่งข้อมูลทั้งหมด คัดเลือกมาเป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน

ขั้นตอนที่ 2 การยืนยันความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) มีวิสัยทัศน์ 2) มีความรับผิดชอบ 3) มีความมุ่งมั่นในการทำงาน 4) มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และ 5) เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน

1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล การยืนยันความเหมาะสมของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน โดยการสอบถาม ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เป็นไปตามหลักการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ประกอบด้วย

1.2.1 อาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา มีตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาเอก สาขาวิชาที่เกี่ยวกับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 1 คน

1.2.2 ผู้บริหารสถานศึกษา วิทยฐานะไม่ต่ำกว่าชำนาญการพิเศษ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท สาขาวิชาที่เกี่ยวกับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน

1.2.3 ครู วิทยฐานะไม่ต่ำกว่าชำนาญการพิเศษ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท สาขาวิชาที่เกี่ยวกับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิยืนยันความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ระดับ (วาโร เพ็งสวัสดิ์, 2568: 133) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.51 ถึง 5.00 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.51 ถึง 4.50 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.51 ถึง 3.50 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.51 ถึง 2.50 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.00 ถึง 1.50 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ≥ 0.50

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งด้วยตนเอง โดยมีการนัดหมายล่วงหน้า เพื่อชี้แจงแนะนำเบื้องต้น กำหนดนัดหมายสถานที่ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปสอบถาม พร้อมทั้งจัดส่งเอกสารโครงร่างและแบบสอบถามล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน

3.3 ดำเนินการเก็บข้อมูลตามที่ได้นัดหมายไว้ และรวบรวมผลการตอบแบบสอบถาม ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และให้ความหมายของค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อโดยยืนยันความเหมาะสมขององค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบที่ โดยใช้ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป

ผลการวิจัย (Research Results)

ตอนที่ 1 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน

ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้อำนวยการโรงเรียน

นักวิชาการ องค์ประกอบ ภาวะผู้นำเชิงระบบ ของผู้อำนวยการโรงเรียน	ภวนัย สุวรรณธรา (2561)	เนตรนภิส นพเกตุ (2563)	กัณฐิธรตัน จำเริญพรพันธุ์ (2566)	กาญจนา ประยงค์ไธ้ม (2567)	นันทวัฒน์ เวียงอินทร์ (2568)	สุดารัตน์ พรหมสิงห์ (2568)	Hornstrup and Johansen	O'Leary and Bringham	Ian Macdonald (2018)	Josep M. Coll (2022)	ความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่คัดสรร
1. มีวิสัยทัศน์											9	90	✓
- ด้านวิสัยทัศน์	✓				✓								
- การมีวิสัยทัศน์		✓	✓	✓			✓	✓					
- การมีวิสัยทัศน์ร่วม						✓							

- การกำหนดวิสัยทัศน์										✓			
2. มีความรับผิดชอบ											8	80	✓
- ด้านความรับผิดชอบ	✓		✓	✓	✓								
- มีความรับผิดชอบในวิชาชีพ		✓								✓			
- ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ						✓							
- มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนา								✓					
3. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน											7	70	✓
- มีความมุ่งมั่นในการทำงาน	✓	✓	✓	✓		✓							
- ความมุ่งมั่น					✓					✓			
4. มีเครือข่ายและความร่วมมือ											3	30	
- ด้านเครือข่ายและความร่วมมือ	✓												
- ด้านการมีส่วนร่วม				✓						✓			
5. มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์											8	80	✓
- มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์		✓	✓		✓			✓	✓				
- การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาองค์กร						✓							
- มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาคุณภาพทั้งพนักงานและผลิตภัณฑ์							✓						
- กำหนดการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน										✓			
6. การเป็นที่ปรึกษา											3	30	
- การเป็นที่ปรึกษา		✓					✓						
- การเป็นที่ปรึกษาช่วยเหลือสนับสนุน					✓								
7. การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้											6	60	✓
- การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้		✓				✓			✓				
- การเรียนรู้และพัฒนา					✓			✓					
- การทำความเข้าใจระบบ										✓			
8. สร้างวัฒนธรรมองค์กร											3	30	
- การพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้		✓											
- วัฒนธรรมองค์กร					✓								
- สร้างวัฒนธรรมองค์กร							✓						
9. ด้านการทำงานเป็นทีม				✓							1	10	
10. มีการสื่อสาร							✓				1	10	
12. การติดตามและประเมินผล										✓	1	10	
รวม	4	7	4	5	7	5	5	4	4	5			

จากตารางที่ 1 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดสรรองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารโรงเรียนที่มีค่าความถี่ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป หรือร้อยละ 50 จะได้องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) มีวิสัยทัศน์ 2) มีความรับผิดชอบ 3) มีความมุ่งมั่นในการทำงาน 4) มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และ 5) เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้

ตอนที่ 2 ผลการยืนยันองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารโรงเรียน

ตารางที่ 2 แสดงผลการยืนยันองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารโรงเรียน

ข้อที่	องค์ประกอบ	ความเหมาะสม		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีวิสัยทัศน์		4.92	0.28	มากที่สุด
1.1	ผู้อำนวยการมีกำหนดทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษา ได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ	5.00	0.00	มากที่สุด
1.2	ผู้อำนวยการมีการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์	4.80	0.45	มากที่สุด
1.3	ผู้อำนวยการมีการสื่อสารวิสัยทัศน์อย่างชัดเจนและสร้างแรงบันดาลใจในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ให้บุคลากร	4.80	0.45	มากที่สุด
1.4	ผู้อำนวยการสามารถเปลี่ยนวิสัยทัศน์เป็นแผนการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมได้	5.00	0.00	มากที่สุด
1.5	ผู้อำนวยการสร้างระบบการติดตามผลเพื่อการตัดสินใจอย่างเป็นระบบและอย่างต่อเนื่อง	5.00	0.00	มากที่สุด
2. มีความรับผิดชอบ		5.00	0.00	มากที่สุด
2.1	ผู้อำนวยการปฏิบัติงานตามพันธกิจและเป้าประสงค์ของสถานศึกษาอย่างครบถ้วน	5.00	0.00	มากที่สุด
2.2	ผู้อำนวยการตัดสินใจโดยยึดหลักคุณธรรม ความถูกต้อง และผลประโยชน์ของสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
2.3	ผู้อำนวยการแสดงความโปร่งใสในการบริหารงานของสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
2.4	ผู้อำนวยการพัฒนาระบบการตรวจสอบและประเมินผลของสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
2.5	ผู้อำนวยการสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทได้อย่างเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
3. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน		4.96	0.20	มากที่สุด
3.1	ผู้อำนวยการแสดงถึงความตั้งใจและความต่อเนื่องในการทำงาน	5.00	0.00	มากที่สุด
3.2	ผู้อำนวยการอุทิศเวลาเพื่อขับเคลื่อนงานของสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด

3.3	ผู้อำนวยการสามารถดำเนินงานด้วยความกระตือรือร้นรอบคอบ	5.00	0.00	มากที่สุด
3.4	ผู้อำนวยการมีความมุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4.80	0.45	มากที่สุด
3.5	ผู้อำนวยการมุ่งส่งเสริมความสำเร็จและประสิทธิผลของสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
4. มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์		5.00	0.00	มากที่สุด
4.1	ผู้อำนวยการสามารถกำหนดเป้าหมายของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน	5.00	0.00	มากที่สุด
4.2	ผู้อำนวยการสามารถวิเคราะห์สภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาได้อย่างรอบด้าน	5.00	0.00	มากที่สุด
4.3	ผู้อำนวยการสามารถจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	5.00	0.00	มากที่สุด
4.4	ผู้อำนวยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
4.5	ผู้อำนวยการมีระบบติดตาม ประเมินผลและปรับปรุงแผนกลยุทธ์ได้อย่างต่อเนื่อง	5.00	0.00	มากที่สุด
5. เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้		4.95	0.22	มากที่สุด
5.1	ผู้อำนวยการส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรในสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
5.2	ผู้อำนวยการพัฒนาทักษะของตนเองอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	4.80	0.45	มากที่สุด
5.3	ผู้อำนวยการสามารถเป็นแบบอย่างในการเรียนรู้ตลอดชีวิต	5.00	0.00	มากที่สุด
5.4	ผู้อำนวยการมีการวางแผนและประเมินผลการพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบ	5.00	0.00	มากที่สุด
5.5	ผู้อำนวยการสามารถใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	5.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยภาพรวม		4.94	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการยืนยันองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ผลการยืนยันองค์ประกอบหลักภาพรวม พบว่า ทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$ S.D.= 0.23) โดยองค์ประกอบแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้ 1) มีวิสัยทัศน์ ($\bar{X}=4.92$, S.D. = 0.28) 2) มีความรับผิดชอบ ($\bar{X}=5.00$, S.D.= 0.00) 3) มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ($\bar{X}=4.96$, S.D.= 0.20) 4) มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X}=5.00$, S.D.= 0.00) และ 5) เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.95$, S.D.= 0.22)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา ในครั้งนี้ผลการวิจัย พบว่า มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) มีวิสัยทัศน์ 2) มีความรับผิดชอบ 3) มีความมุ่งมั่นในการทำงาน 4) มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และ 5) เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่า องค์ประกอบดังกล่าวส่งเสริมให้ผู้อำนวยการโรงเรียน มีมุมมองที่ครอบคลุมต่อความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ภายในองค์กร และตระหนักถึงผลกระทบของการตัดสินใจที่ส่งผลต่อระบบโดยรวม ผู้นำที่มีการคิดเชิงระบบจะสามารถพิจารณาปัญหาอย่างรอบลึกและแก้ไขได้อย่างตรงจุด โดยมุ่งแก้ที่สาเหตุหลักมากกว่าผลที่ปรากฏ ส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อีกทั้งยังเอื้อต่อการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และยกระดับประสิทธิภาพในภาพรวม พร้อมทั้งเสริมสร้างความสามารถขององค์กรในการปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุดารัตน์ พรหมสิงห์ (2568: 115) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ 2) การมีวิสัยทัศน์ร่วม 3) ความมุ่งมั่นในการทำงาน 4) การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาองค์กร และ 5) การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กาญจนา ประยงค์แย้ม (2567: 563) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงระบบ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านการมีส่วนร่วม 2) ด้านการมีวิสัยทัศน์ 3) ด้านการทำงานเป็นทีม 4) ด้านมุ่งมั่นในการทำงาน และ 5) ด้านมีความรับผิดชอบ

อีกทั้ง 5 องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นไปตามแนวทางการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมไปถึงการตอบแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ ได้องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 พบว่า มีวิสัยทัศน์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า วิสัยทัศน์ช่วยให้ผู้นำกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินชีวิตหรือการทำงานวิสัยทัศน์ทำให้เรามองเห็นอนาคต รู้ว่าควรพัฒนาและตัดสินใจอย่างไรให้สอดคล้องกับเป้าหมายนั้นนอกจากนี้ยังช่วยสร้างแรงบันดาลใจและพลังใจให้ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเมื่อมีวิสัยทัศน์ที่ดี ก็จะนำไปสู่ความก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ กาญจนา ประยงค์แย้ม (2567: 566) ที่ได้กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความสามารถในการวิเคราะห์บริบทและสภาพแวดล้อมของสถานศึกษาในปัจจุบัน รวมทั้งมีวิสัยทัศน์ในการคาดการณ์อนาคต จะสามารถวางแผนการบริหารงานอย่างเป็นระบบภายใต้ภาวะผู้นำ และตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้แสดงบทบาทเชิงรุกในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ตลอดจนมีความเข้าใจในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิผล

องค์ประกอบที่ 2 พบว่า มีความรับผิดชอบ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ความรับผิดชอบช่วยให้ผู้นำตระหนักถึงผลลัพธ์ที่การตัดสินใจของตนส่งต่อทั้งระบบ ไม่ใช่เพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง ผู้นำที่มีความรับผิดชอบเชิงระบบจะพิจารณาผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวอย่างรอบคอบ พร้อมรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีสติ นอกจากนี้ยัง ส่งเสริมวัฒนธรรมความรับผิดชอบร่วมกันในทีม ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดูแลผลลัพธ์และคุณภาพงานโดยรวมและช่วยให้องค์กรพัฒนาอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของความไว้วางใจและความโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ เนตรนภิส นพเกตุ (2563: 68) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและเสริมสร้างงานให้ได้ ประสพผลสำเร็จสูงสุดทั้งปริมาณและคุณภาพ และสอดคล้องกับทัศนะ นันทฉวี เวียงอินทร์ (2568: 141) ที่ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ สะท้อนคุณธรรมในการ

บริหาร ความกล้าตัดสินใจและความโปร่งใสของผู้นำซึ่งมีผลต่อความ น่าเชื่อถือและมาตรฐานขององค์กรอย่าง ยั่งยืน

องค์ประกอบที่ 3 พบว่า มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ความมุ่งมั่นในการ ทำงาน ช่วยให้ผู้นำยืนหยัดทำงานตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง แม้เผชิญอุปสรรคหรือความซับซ้อนของระบบ ผู้นำที่มีความมุ่งมั่นจะมองเห็นความเชื่อมโยงของงานทุกส่วนและเข้าใจว่าความพยายามของตนส่งผลต่อ ความสำเร็จขององค์กรมากเพียงใด ความมุ่งมั่นเชิงระบบยังช่วยสร้างแรงกระตุ้นให้ทีมงานทุ่มเทและร่วมมือกัน อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มั่นคงและยั่งยืน สุดท้ายยังช่วยให้องค์กรปรับตัวและเติบโตท่ามกลางการ เปลี่ยนแปลงได้อย่างมั่นใจ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ เนตรนภิส นพเกตุ (2563: 69) ที่ได้กล่าวว่า ความมุ่งมั่น ในการบริหารงานเป็นลักษณะของผู้ที่มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติหน้าที่ แสดงออกถึงความรับผิดชอบ ความ อดทน และความอดสาหัส พร้อมทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ภารกิจบรรลุผล สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

องค์ประกอบที่ 4 พบว่า มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การวางแผนกลยุทธ์ ช่วย ให้ผู้นำสามารถมองภาพรวมขององค์กรและเชื่อมโยงปัจจัยต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ผู้นำจะสามารถ วิเคราะห์สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายระยะ ยาว การวางแผนเชิงระบบยังช่วยลดความเสี่ยงจากการตัดสินใจแบบแยกส่วน ทำให้กลยุทธ์มีความชัดเจนและ มีทิศทางที่มั่นคง นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้ทุกฝ่ายในองค์กรเข้าใจบทบาทของตนและทำงานร่วมกันอย่างสอด ประสาน นำไปสู่การพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ นันทนภฏฐ์ เวียงอินทร์ (2568: 141) ที่ได้กล่าวว่า ผู้นำที่สามารถกำหนดทิศทางองค์กรโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ และการมีส่วนร่วมของ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และยังสอดคล้องกับทัศนะของ เนตรนภิส นพเกตุ (2563: 69) ที่ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กรล้วนมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการกำหนดแผนงานของผู้นำ เนื่องจากแผนที่วาง ไว้ นั้นเป็นกรอบสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการบริหารในด้านต่าง ๆ ให้ดำเนินไปอย่างเชื่อมโยงและเป็น ระบบ ซึ่งมีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

องค์ประกอบที่ 5 พบว่า เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การเป็นบุคคลแห่งการ เรียนรู้ช่วยให้ผู้นำเปิดรับข้อมูลใหม่ ๆ และปรับตัวได้ทันที่ในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อน ผู้นำที่รักการเรียนรู้ จะสามารถมองเห็นรูปแบบ ความเชื่อมโยง และโอกาสในการพัฒนาระบบได้ชัดเจนยิ่งขึ้น การเรียนรู้ อย่าง ต่อเนื่องยังทำให้ผู้นำสามารถตัดสินใจบนพื้นฐานของความรู้ที่ทันสมัยและรอบด้าน นอกจากนี้ การเป็น แบบอย่างของผู้เรียนรู้อย่างสร้างวัฒนธรรมการพัฒนาในทีม ส่งเสริมให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนและพร้อมรับมือ กับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ เนตรนภิส นพเกตุ (2563: 70) ที่ได้กล่าวว่า ผู้นำ ถือเป็นแบบอย่างสำคัญของบุคลากรภายในองค์กร จึงจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนา ตนเองผ่านการเรียนรู้และการฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ผู้นำควรที่จะต้องเปิดรับการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อ เสริมสร้างขีดความสามารถของตนให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ อันจะนำไปสู่การสร้างผลงานที่มีคุณภาพ พร้อมทั้ง ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ กระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานพัฒนาศักยภาพร่วมกัน และ สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ผู้วิจัย ได้ค้นพบองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษาที่สำคัญ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) มีวิสัยทัศน์ 2) มีความรับผิดชอบ 3) มีความมุ่งมั่นในการทำงาน 4) มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และ 5) เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา
ที่มา : (อัสนี อัมพร, 2569)

1) การมีวิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถของผู้อำนวยการโรงเรียน ในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษาอย่างชัดเจน เป็นระบบ และสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลง วิสัยทัศน์จะเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมกำหนดแนวทางและสร้างความเป็นเจ้าของร่วมกัน ยังสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์ให้เข้าใจง่าย สร้างแรงบันดาลใจ และพลังในการขับเคลื่อนการทำงาน วิสัยทัศน์ที่ดีต้องสามารถแปลงเป็นแผนการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมและปฏิบัติได้จริง พร้อมทั้งมีระบบติดตาม ประเมินผล และนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจได้ต่อเนื่องเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ (อัสนี อัมพร, 2569)

2) มีความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจและเป้าประสงค์ของสถานศึกษาอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง โดยยึดหลักคุณธรรม ความถูกต้อง และผลประโยชน์ของโรงเรียนเป็นสำคัญ ผู้อำนวยการที่มีความรับผิดชอบจะแสดงความโปร่งใสในการบริหารงาน เปิดเผย ตรวจสอบได้ และพร้อมรับการประเมินผล นอกจากนี้ ยังพัฒนาระบบการตรวจสอบและประเมินผลเพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (อัสนี อัมพร, 2569)

3) มีความมุ่งมั่นในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้อำนวยการโรงเรียน แสดงถึงความตั้งใจจริงและความต่อเนื่องในการปฏิบัติหน้าที่ พร้อมทั้งอุทิศเวลาและพลังความสามารถเพื่อขับเคลื่อนงานของสถานศึกษาอย่างเต็มที่ มีความมุ่งมั่นจะดำเนินงานด้วยความกระตือรือร้น รอบคอบ และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค อีกทั้งยังใฝ่พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการบริหารงาน ทั้งนี้ เพื่อมุ่งส่งเสริมความสำเร็จ ประสิทธิภาพ และความก้าวหน้าของโรงเรียน (อัสนี อัมพร, 2569)

4) มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ความสามารถของผู้อำนวยการโรงเรียน ในการกำหนดเป้าหมายของสถานศึกษาอย่างชัดเจน โดยอาศัยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอย่างรอบด้าน ผู้บริหารที่มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์จะสามารถจัดทำแผนงานที่เป็นระบบ มีทิศทางชัดเจนและสามารถ

นำไปปฏิบัติได้จริง อีกทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิด วางแผน และดำเนินงานร่วมกัน นอกจากนี้ยังมีระบบติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สถานศึกษาบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (อัสนี อัมพร, 2569)

5) เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การที่ผู้อำนวยการโรงเรียนให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และทักษะของตนเองอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้บริหารที่เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้จะเป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีการวางแผนและประเมินผลการพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการติดตามและประเมินผลการเรียนรู้ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารและพัฒนาสถานศึกษา (อัสนี อัมพร, 2569)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลจากการศึกษาองค์ประกอบ ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะของภาวะผู้นำมากขึ้น

1.2 หน่วยงานต้นสังกัดหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรนำผลการวิจัย ไปสร้างแนวทางพัฒนาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา ในแต่ละองค์ประกอบไปพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรที่จะต้องศึกษาสภาพปัญหาและสภาพที่ควรจะเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อส่งเสริมภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา

2.2 ควรที่จะต้องศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อส่งเสริมภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรัณท์รัตน จำเริญพันธ์. (2566). ภาวะผู้นำเชิงระบบตามหลักปาปนิกรรมสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในยุค VUCA WORLD. *วารสารบรรณการศึกษาและมนุษยสังคมศาสตร์*. 4(1): 46-53.
- กาญจนา ประยงค์แย้ม. (2567). ภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. 11(3): 558-573.
- ภูวนัย สุวรรณธรา. (2561). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาวะผู้นำเชิงระบบของครูวิทยาลัยอาชีวศึกษา เอกชน. ปริญญาโท ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เนตรนภิส นพเกตุ. (2563). การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*. 31(1): 60-74.

- นันทน์ วรรณวิทย์. (2568). การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงระบบในบริบทของการอุดมศึกษาไทย. **วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์**. 4(2): 129-143.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2568). **วิธีวิทยาการวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. สกลนคร: สมศักดิ์การพิมพ์.
- สุดารัตน์ พรหมสิงห์. (2568). โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำเชิงระบบของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อองค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น. **HRD JOURNAL**. 16(1): 111-126.
- อุกฤษฏ์ ดอนบรรเทา. (2567). การบริหารจัดการสถานศึกษายุคใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ. **วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี**. 7(2): 529-545.
- อาทิตยา ไสยพร. (2567). **ผู้บริหารโรงเรียนยุคใหม่ บริหารอย่างไรให้เข้าถึงใจครูและนักเรียน**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.educathai.com/knowledge/articles/693> สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2569.
- Coll, J. M. (2022). **The emerging approach to driving regenerative economics and sustainable Transformation**. [Online]. Available: <https://medium.com/@josepmcoll/what-is-systems-leadership-47c53a571620>. Retrieved on 11 December 2568.
- Hornstrup, C., & Johansen, T. (2009). Systemic leadership and organization studies. **International Journal of Appreciative Inquiry**, 11(3), 7-16.
- O’Leary, R., & Blomgren, B. L. (2009). **The collaborative public manager**. Washington D.C. Georgetown University Press.
- Macdonald, I. & Burke, C. & Stewart, K. (2018). **Systems Leadership Creating Positive Organizations**. London: Routledge.



**คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก**
**Results-Oriented Public Service Quality at the Phitsanulok Provincial
Land Office**

อโนทัย ถึงการ¹ ภาสกร ดอกจันทร์² ยูวดี พ่วงรอด³
Anothai Thungkan, Phasakorn Dokchan, Yuvadee Phongrod

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณมีประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 399 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1) คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเฉพาะในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขณะที่ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษามีคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน และ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การพัฒนาทักษะและจิตบริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารภาครัฐ แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ (Keywords) : คุณภาพการให้บริการ; มุ่งผลสัมฤทธิ์; สำนักงานที่ดิน

Received: 2026-01-20 Revised: 2026-02-16 Accepted: 2026-02-19

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย
Students, Master of Public Administration program, Pibulsongkram Rajabhat University Phitsanulok, Thailand. E-mail: daxza_taru@hotmail.com

² อาจารย์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย
Lecturer, Master of Public Administration program, Pibulsongkram Rajabhat University Phitsanulok, Thailand. E-mail: Phat.mub@gmail.com

³ อาจารย์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย
Lecturer, Master of Public Administration program, Pibulsongkram Rajabhat University Phitsanulok, Thailand. E-mail: aoryuvadee@gmail.com

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of result-oriented public service quality, 2) compare personal factors affecting result-oriented public service quality, and 3) study suggestions and guidelines for developing result-oriented public service quality at the Phitsanulok Provincial Land Office. This study employed a mixed-methods research design. For the quantitative research, the population consisted of 399 individuals. Data were collected using questionnaires and analyzed using percentage, mean, and standard deviation. For the qualitative research, data were collected from 6 key informants through interviews and analyzed using content analysis.

The research findings are as follows.

1) The overall results-oriented public service quality at the Phitsanulok Provincial Land Office was at a high level across all aspects. 2) The comparison of personal factors revealed that service users with different occupations held different opinions regarding the overall service quality. Furthermore, age was found to affect opinions specifically concerning the location and facilities aspect, whereas gender, marital status, and education level did not result in any significant differences. 3) Suggestions for service quality development should include focusing on the adoption of digital technology, streamlining service procedures and duration, and developing staff skills and service-mindedness. Additionally, improvements to the office location and physical facilities are recommended to enhance public service quality in alignment with the principles of sustainable results-based public management.

Keywords: Result-Oriented Service Quality; Performance Effectiveness;
Provincial Land Offices

บทนำ (Introduction)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570) กำหนดจุดหมายที่ 13 ให้ภาครัฐปรับตัวสู่การเป็นภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน โดยมุ่งเน้นการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการบริหารจัดการข้อมูลเป็นฐาน เพื่อยกระดับการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ที่บังคับให้หน่วยงานรัฐจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อราชการ นำมาสู่การจัดตั้ง ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ตามนโยบายของรัฐบาล (กรมที่ดิน, 2567)

กรมที่ดินในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจให้บริการประชาชนผ่านสำนักงานที่ดินทั่วประเทศได้ยกระดับมาตรฐานการบริการโดยมีเป้าหมายให้ทุกสำนักงานผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ซึ่งสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการจนได้รับรางวัลการรับรองมาตรฐาน GECC ระดับพื้นฐานในปี พ.ศ. 2564 และสามารถยกระดับสู่มาตรฐานระดับ

ก้าวหน้า (เครื่องหมายตราสัญลักษณ์สี่เงิน) ในปี พ.ศ. 2567 ซึ่งแสดงถึงความเป็นเลิศในการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อให้บริการ (กรมที่ดิน, 2567)

อย่างไรก็ตาม แม้สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกจะได้รับรางวัลการันตีคุณภาพมาตรฐานระดับประเทศ แต่จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกยังพบประเด็นที่ต้องมีการปรับปรุงในเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการตามขั้นตอน และความไม่เหมาะสมด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก, 2567) ทำให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในทางปฏิบัติยังคงมีช่องว่างที่ต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนและเป้าหมายการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานมาตรฐาน GECC จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก เพื่อประเมินระดับคุณภาพและวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกให้เป็นไปตามมาตรฐานของรัฐบาลดิจิทัล และตอบสนองความต้องการของประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐานการทำวิจัย (Research Hypothesis)

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง (ธนภัทร คิริ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง, 2568; ประพันธ์ พวงจันทร์ และวลัยพร ชินศรี, 2567; สถาพร วิชัยรัมย์ และคณะ, 2566; แพรวนภา มหามาศย์ และคณะ, 2565; สุรภา เอมสกุล และธนัสสา โรจนตระกูล, 2565) กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ที่

ให้บริการ 3) ด้านระยะเวลา/ ขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กร

1.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก (ตั้งแต่เดือนมกราคม 2568 ถึงเดือนธันวาคม 2568) มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ย 98,460 ราย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ที่ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ จำนวน 398.38 คน เพื่อความสะดวกจึงขอเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ กลุ่มผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกเป็นประจำ คือ ผู้ประกอบการหมู่บ้านจัดสรร ช่างรังวัดเอกชน เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารต่าง ๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 2 คน ช่างรังวัดเอกชน จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารต่าง ๆ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 6 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ จะเป็นการศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในพื้นที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้ศึกษาได้เริ่มดำเนินการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น

2.1 แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นคำถามปลายปิดลักษณะให้เลือกตอบ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กร ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาได้ค่าดัชนีความสอดคล้องภายในของแบบสอบถามมากกว่าเกณฑ์ 0.50 และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์คได้อยู่ที่ 0.987

2.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นเตรียมคำถามไว้แล้วล่วงหน้า โดยแนวคำถามในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยแบบสัมภาษณ์ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาได้ค่าดัชนีความสอดคล้องภายในของแบบสัมภาษณ์เท่ากับ 1.00

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 399 คน ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2568

เชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกเป็นประจำ คือ ผู้ประกอบการหมู่บ้านจัดสรร ช่างรังวัดเอกชน เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารต่าง ๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 2 คน ช่างรังวัดเอกชน จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารต่าง ๆ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 6 คน ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป จำนวน 3 วิธี ได้แก่ (1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปโดยการแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ (2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (3) วิเคราะห์ทดสอบความแปรปรวน ด้วยค่าสถิติ F-test สำหรับเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการในด้านต่าง ๆ หากพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference)

เชิงคุณภาพ วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.51 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.25 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD แล้วพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ อายุ 31-40 ปี/ 41-50 ปี และ 51-60 ปี ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะความต้องการหรือความคาดหวังในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะตัว เช่น กลุ่มอายุ 31-40 ปี จำนวน 126 คน อาจมีความต้องการเกี่ยวกับเทคโนโลยีและความทันสมัยต่าง ๆ เช่น มีที่สำหรับชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ ส่วนกลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 66 คน อาจมีความต้องการป้ายบอกทางสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.44 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

2.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.74 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

2.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมแตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนแตกต่างกันในด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD แล้วพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่อระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ อาชีพรับราชการกับอาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการกับอาชีพอื่น ๆ อาชีพรัฐวิสาหกิจ/ เอกชนกับอาชีพเกษตรกรและอาชีพรัฐวิสาหกิจ/ เอกชนกับอาชีพอื่น ๆ ซึ่งสะท้อนลักษณะความต้องการหรือความคาดหวังในการติดต่อราชการเฉพาะตัว เช่น กลุ่มรัฐวิสาหกิจ/ เอกชน จำนวน 109 คน อาจมีความต้องการความรวดเร็ว ส่วนกลุ่มรับจ้างทั่วไป จำนวน 90 คน อาจจะเน้นเรื่องรายละเอียดในการติดต่อราชการ เป็นต้น

2.6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.45 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก มีผู้ให้ความคิดเห็น จำนวนทั้งสิ้น 48 คน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

3.1 แนวทางการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าสำนักงานมีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัยขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะการนำระบบนัดหมายล่วงหน้ามาใช้ซึ่งช่วยให้การดำเนินการธุรกรรมมีความรวดเร็วและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนาคือการสร้างระบบการเข้าถึงข้อมูลที่แม่นยำเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนทางด้านเอกสาร โดยควรเน้นการประชาสัมพันธ์รายการเอกสารที่จำเป็นผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์ เพื่อลดภาระของผู้รับบริการ ที่ต้องเดินทางมาติดต่อซ้ำซ้อน รวมถึงการยกระดับสู่การเป็นสำนักงานไร้กระดาษ และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการกรอกข้อมูล และการสอบถามผ่าน Line Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่

3.2 แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในการยกระดับสมรรถนะด้านการบริการ (Service Competency) องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมบริการเชิงบวก แม้ในภาพรวมจะปรากฏผลการประเมินที่น่าพึงพอใจในด้านความสุภาพ และการมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ แต่ยังคงพบความแตกต่างของมาตรฐานการปฏิบัติงานในบางกรณี โดยเฉพาะเรื่องการควบคุมน้ำเสียง และการแสดงออกถึงความเป็นมิตร องค์กรจึงควรสร้างบรรทัดฐานการบริการที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถส่งมอบประสบการณ์การบริการที่ประทับใจ ประเด็นที่มีความสำคัญยิ่งคือ หลักความเสมอภาคในการบริการ โดยบุคลากรต้องยึดถือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และให้เกียรติผู้รับบริการทุก

กลุ่มโดยปราศจากอคติ การสร้างจิตสำนึกด้านความเท่าเทียมนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยลดข้อร้องเรียนแต่ยังเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อองค์กรในระยะยาว การปรับปรุงในส่วนนี้ จึงต้องอาศัยทั้งการปลูกฝังทัศนคติ ควบคู่ไปกับการติดตามประเมินผลพฤติกรรมอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

3.3 แนวทางการพัฒนาด้านระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ แม้ว่าระบบการนัดหมายจะช่วยลดระยะเวลาได้ในระดับหนึ่ง แต่กระบวนการภายใน โดยเฉพาะขั้นตอนการตรวจเอกสาร ยังคงมีความล่าช้า การปรับปรุงควรเริ่มจากการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน เพื่อลดเวลาการรอคอย นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารตั้งแต่จุดแรกรับ (ประชาสัมพันธ์) เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการต้องเสียเวลาเริ่มต้นกระบวนการใหม่ทั้งหมด

3.4 แนวทางการพัฒนาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประเด็นเร่งด่วนที่ควรดำเนินการคือ การบริหารจัดการพื้นที่จอดรถ ซึ่งปัจจุบันประสบปัญหาความหนาแน่นและไม่สอดคล้องกับปริมาณความต้องการ องค์กรจำเป็นต้องมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงสัดส่วนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา เพื่อลดความแออัดและสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่วนด้านห้องน้ำสำหรับบริการประชาชน โดยเฉพาะระบบสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำที่ชำรุด เพื่ออำนวยความสะดวกและเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม

3.5 แนวทางการพัฒนาด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กร สะท้อนถึงการเป็นองค์กรที่มีความพยายามในการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัลและความทันสมัย การได้รับคำชมเชยด้านความสะอาดและการบริการที่รวดเร็วในบางจุด ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในระดับที่ดี ภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักงานมีความตื่นตัวในการปรับเปลี่ยนสู่ความทันสมัย โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นในระบบการทำงานที่เริ่มนำเทคโนโลยีเข้ามาบูรณาการ เช่น ระบบการโทรนัดหมายล่วงหน้าที่พิสูจน์ให้เห็นถึงความรวดเร็ว และลดขั้นตอนที่ซับซ้อนได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ความสม่ำเสมอในการให้บริการที่เท่าเทียม และการแสดงออกถึงความเป็นกัลยาณมิตรของเจ้าหน้าที่ทุกคน ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ความโปร่งใสและธรรมาภิบาลขององค์กรในระยะยาว

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาคุณภาพการบริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก อภิปรายผลได้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านคุณภาพการให้บริการ จากผลการวิจัยที่พบว่าภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกประสบความสำเร็จในการรักษามาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราสุรามาน ซีแทมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman et al., 1985 อ้างถึงใน พุริตา ยี่ประชา, 2559: 35-39) ที่ระบุว่าคุณภาพการบริการเป็นการรับรู้ภาพรวมที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความถูกต้องแม่นยำ และความน่าเชื่อถือ/เสร็จตามเวลา ชี้ให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับความถูกต้องทางกฎหมายและระเบียบ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของงานในสำนักงานที่ดิน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดอย่างรวดเร็วเมื่อเกิด

ข้อผิดพลาดขึ้น องค์การอาจยังไม่มีกลไกหรืออำนาจการตัดสินใจที่ยืดหยุ่นพอในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าให้ทันทั่วทั้งทำให้คะแนนส่วนนี้ต่ำกว่าข้ออื่น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เชิงลึกในรายข้อ พบประเด็นสำคัญข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี สะท้อนให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกมีความเชี่ยวชาญในระเบียบข้อกฎหมาย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของงานทะเบียนและที่ดิน ผลคะแนนนี้ชี้ให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เมื่อเปรียบเทียบกับข้อความรับผิดชอบต่อตามกฎหมายระเบียบที่ได้คะแนนสูง สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ และความเหนื่อยล้าจากการให้บริการประชาชน เนื่องจากในแต่ละวันมีปริมาณงานเป็นจำนวนมาก ส่วนการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งประเด็นนี้ตรงกับหลักการของ จอห์น ดี มิลเลท (Millett, 1954: 397-400 อ้างถึงใน สถาพร วิชัยรัมย์ และคณะ, 2566: 40) ในเรื่องการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ที่ประชาชนทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติภายใต้มาตรฐานเดียวกันถือเป็นแกนหลักของการบริหารภาครัฐแนวใหม่

1.3 ด้านระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลาและขั้นตอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในการออกแบบกระบวนการงานตามมาตรฐานของกรมที่ดิน อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบประเด็นที่น่าสนใจ โดยเฉพาะข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน และแบบฟอร์มมีความกระชับ แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกประสบความสำเร็จในการลดความยุ่งยากของงานเอกสาร ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญของระบบราชการไทย ผลคะแนนนี้บ่งชี้ว่าประชาชนสามารถรับรู้และเข้าใจในโครงสร้างของการบริการได้ดี แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การแจ้งความคืบหน้าให้ทราบเป็นระยะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรภา เอมสกุล และธณัฐา โรจนตระกูล (2565: 1-2) อภิปรายได้ว่า ความกังวลในภาวะรอคอยที่ผู้รับบริการไม่รู้สถานะจะรู้สึกยาวนานกว่าเวลาที่มีการแจ้งสถานะเสมอ แม้ว่าจะระยะเวลาจริงจะเป็นไปตามที่กำหนดก็ตาม

1.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางสำนักงานที่ดินพิษณุโลกให้ความสำคัญกับทางกายภาพของสถานที่เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม มีประเด็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อาคารสำนักงานมีสภาพสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสินี เจริญ และโกศล สอดส่อง (2564: 127) ซึ่งระบุไว้ชัดเจน ในข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานควรปรับปรุงด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะ "ที่จอดรถ" อภิปรายได้ว่า ยังประสบปัญหาข้อจำกัดเชิงพื้นที่ ถือเป็นจุดที่วิกฤตที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่นในงานวิจัย เมื่อพิจารณาในประเด็นที่เป็นข้อจำกัดและควรได้รับการพัฒนา

1.5 ด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กร จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นที่ยอมรับในสายตาประชาชน ผลคะแนนนี้ชี้ให้เห็นว่าประชาชนรับรู้ถึงความพยายามขององค์กรในการขจัดปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน และการใช้ระเบียบกฎหมายอย่างเป็นธรรม

ส่วนเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเกิดจากการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกมุ่งเน้นภารกิจหลัก จนขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในด้านกิจกรรมสาธารณะกับชุมชนในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก นอกจากนี้จุดแข็งที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ พบว่าความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่และความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กรเป็นปัจจัยหลักที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งความสอดคล้องนี้ปรากฏชัดเจนในงานวิจัยของ ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง (2568: 465-467) ที่ระบุว่าด้านบุคลากรและด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ คือหัวใจสำคัญของการบริการที่ประชาชนให้ความสำคัญมากที่สุด

2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมีความแตกต่างกันในบางประเด็น ดังนี้

2.1 ด้านอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน (รับราชการ, เกษตรกร, ธุรกิจส่วนตัว) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง (2568: 469) ที่พบว่ากลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการทำงานและความคาดหวังในความรวดเร็วหรือขั้นตอนการติดต่อของแต่ละอาชีพมีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มธุรกิจเอกชนอาจเน้นความรวดเร็ว ในขณะที่เกษตรกรอาจเน้นการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน

2.2 ด้านอายุ พบว่าแม้ภาพรวมจะไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างในรายด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างกลุ่มอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 41-60 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรวนภา มหามาศย์ และคณะ (2565: 65) ที่พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มวัยทำงานและผู้สูงอายุมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต่างกัน เช่น เทคโนโลยีสำหรับคนรุ่นใหม่ หรือป้ายบอกทางสำหรับผู้สูงอายุ

2.3 ด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ไม่ส่งผลให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาพร วิชัยรัมย์ และคณะ (2566: 42) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกมีการนำมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มาใช้ ทำให้เกิดมาตรฐานการบริการที่เท่าเทียมกันสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะมีความแตกต่างด้านรายได้หรือการศึกษาก็ตาม

3. ประเด็นแนวทางการพิจารณาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พบแนวทางการพัฒนาที่สำคัญโดยสรุป ดังนี้

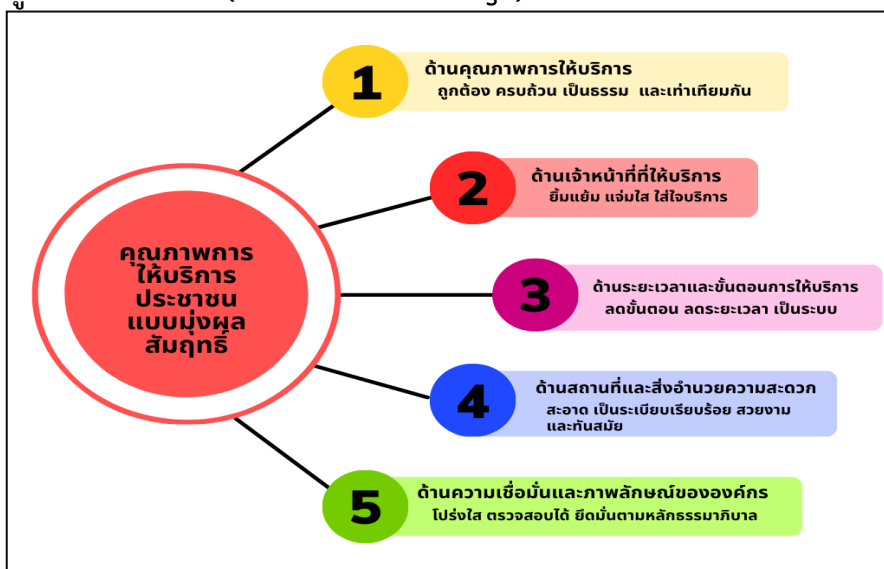
3.1 ด้านเทคโนโลยีและขั้นตอน ผู้รับบริการต้องการให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และเพิ่มช่องทางการจองคิวออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ พวงจันทร์ และวลัยพร ชินศรี (2567: 79) ที่เสนอแนะให้เพิ่มอุปกรณ์สืบค้นข้อมูลและระบบเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานรัฐเพื่อลดภาระเอกสาร

3.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะหลักคือ เรื่องพื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสิณี เจริญ และโกศล สอดส่อง (2564: 127) ที่ระบุถึงความจำเป็นในการปรับปรุงห้องน้ำและที่จอดรถ

3.3 ด้านบุคลากร แม้ได้รับคำชมเชย แต่ยังมีข้อเสนอแนะเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และทักษะการสื่อสารที่เป็นกัลยาณมิตร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุคลธร รุติเดชวรกุล (2566: 138) ที่

เสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจบริการอย่างใกล้ชิด ยิ้มแย้มแจ่มใส และอธิบายข้อกฎหมาย ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมถึงแนวคิด Service Mind ที่เน้นความเต็มใจและการให้เกียรติผู้รับบริการ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย ที่มา: อนันทย ถึงการ (2568)

จากภาพที่ 2 แสดงองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย ซึ่งให้เห็นรูปแบบการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่มุ่งผลสัมฤทธิ์จำแนกประเด็นสำคัญเพื่อการส่งมอบบริการ 5 มิติ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการภาครัฐในยุคปัจจุบัน ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นความรวดเร็วเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญสูงสุดกับความถูกต้อง ครบถ้วนของกระบวนการ และความเป็นธรรม เท่าเทียมในการปฏิบัติต่อประชาชน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้ให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญของการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะการมีจิตบริการ (Service Mind) ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) การต้อนรับด้วยรอยยิ้มและการแสดงความเอาใจใส่ จะช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร และส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกอุ่นใจและเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับนิยามศัพท์ของการวิจัยนี้ที่กำหนดให้ด้านเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และมีความเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3. ด้านระยะเวลาและขั้นตอนการ การจัดการกระบวนการให้มีความกระชับและเป็นระบบเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและลดระยะเวลาในการรอคอย และการจัดลำดับงานตามความสำคัญอย่างเป็นระบบ เน้นความรวดเร็วและความคุ้มค่า ซึ่งสะท้อนถึงการเป็นหน่วยงานรัฐยุคใหม่ที่มุ่งเน้นความคล่องตัว

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นองค์ประกอบทางกายภาพเป็นฐานรากสำคัญในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความสะอาด ความเป็นระเบียบ และการออกแบบพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสม ส่งผลเชิงบวกต่อความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยช่วยลดทอนความตึงเครียด องค์ประกอบเหล่านี้คือปัจจัยจำเป็นซึ่งหากบริหารจัดการได้ดีจะป้องกันความไม่พึงพอใจ กรณีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่จ่อรถหากไม่เพียงพออาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในภาพรวม แม้กระบวนการภายในจะทำได้ดียิ่งก็ตาม

5. ด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ ประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อองค์กร และมองเห็นภาพลักษณ์ของหน่วยงานรัฐที่ทำงานเพื่อประชาชนจริง และพร้อมจะบอกต่อเชิงบวกนั้น เป็นภาพสะท้อนของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ทำให้เกิดพฤติกรรมการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ซึ่งเกิดจากขั้นตอนที่ชัดเจน และพฤติกรรมเจ้าหน้าที่เสมอภาค ซึ่งพิสูจน์ได้จากประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ที่ทำลายภาพจำของระบบราชการที่ยุ่งยากซับซ้อนเดิม สู่ภาพลักษณ์องค์กรที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1) การพัฒนาระบบติดตามสถานะงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าด้าน "การแจ้งความคืบหน้าในการให้บริการ" มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด จึงควรนำเทคโนโลยีการแจ้งเตือนอัตโนมัติมาใช้ เช่น การแจ้งสถานะผ่าน Line Official Account หรือ SMS เมื่อเอกสารผ่านการตรวจสอบในแต่ละขั้นตอน เพื่อความสะดวกของประชาชน และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามซ้ำซ้อน

2) การบริหารจัดการจุดคัดกรองเอกสาร เนื่องจากข้อมูลเชิงคุณภาพที่พบปัญหาเรื่องการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นมีความคลาดเคลื่อน ทำให้ประชาชนเสียเวลา ควรจัดตั้งจุดคัดกรองพิเศษโดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญทำหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารก่อนเข้าสู่กระบวนการรับคำร้อง เพื่อลดความผิดพลาดและเพิ่มความรวดเร็วของขั้นตอนรวม

3) การบริหารจัดการพื้นที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากเรื่องพื้นที่จอดรถเป็นปัญหาที่ถูกระบุซ้ำมากที่สุด ในระยะสั้นควรมีการบริหารจัดการจราจร หรือประสานงานขอใช้พื้นที่ใกล้เคียงสำรองในวันที่มีผู้รับบริการหนาแน่น รวมทั้งการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนยิ่งขึ้นตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

1) ควรพัฒนาการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบ โดยส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น ระบบนัดหมายออนไลน์ ระบบแจ้งสถานะความคืบหน้าของงาน และการให้ข้อมูลผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระเวลาในการติดต่อราชการของประชาชน

2) ควรกำหนดนโยบายเสริมสร้างสมรรถนะและจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับภาระงานจากผลการวิจัยที่สะท้อนข้อจำกัดด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะงานประชาสัมพันธ์ หน่วยงานควรพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังและพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและจิตบริการ เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3) ควรปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตอบสนองประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะประเด็นที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และสะท้อนหลักความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการภาครัฐ

3. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสำนักงานที่ดินในจังหวัดอื่น หรือหน่วยงานภาครัฐ ที่ให้บริการประชาชน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย หรือค้นหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2) ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ในเชิงลึกมากขึ้น โดยเพิ่มจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ เพื่อสะท้อนมุมมองของประชาชนได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3) ควรนำตัวแปรอื่น ๆ มาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ความคาดหวังของประชาชน ความพึงพอใจโดยรวม เพื่อให้เห็นมิติที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมที่ดิน. (2567). **โครงการขับเคลื่อนสำนักงานที่ดินทั่วประเทศตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พ.ศ. 2567**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://drive.google.com/file/d/1W4OBjm3Xo-j-Dss_ZxhjScAo0E_ROmza/view?usp=sharing สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2568.
- ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง. (2568). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู. **วารสารมติเชษฐาราม วัดจอมมณี**. 8(1): 459-472.
- ประพันธ์ พวงจันทร์ และวลัยพร ชินศรี. (2567). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรม ในภาค 7 ภายใต้ระบอบราชการ 4.0. **วารสารวิชาการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา**. 16(1): 79-99.
- พุดิตา ยี่ประชา. (2559). **คุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐม**. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- แพรวนภา มหามาศย์ สุกานดา จันทวารีย์ และสุตวรรธรรมกิจ (พระครู). (2565). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี. **วารสารวิชาการรัตนบุศย์**. 4(2): 56-68.
- ยุคลธร ฐิติเดชะกุล. (2566). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาพุทไธสงอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- วิลาสณี เจริญ และโกศล สอดส่อง. (2564). คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม. **วารสารพุทธมคค์ ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวูธวิกลิตาราม**. 6(2): 106-139.
- สถาพร วิชัยรัมย์ ประชัน คะเนวัน ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ สากล พรหมสถิตย์ และธนพัฒน์ จงมีสุข. (2566). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง. **วารสารมหาจุฬาลงกรณ**. 14(2): 33-44.
- สุรภา เอมสกุล และธนัสสา โรจนตระกูล. (2565) คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. **Journal of Roi Kaensarn Academi**. 7(7): 1-13.
- สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก. (2567). **แบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก**. พิษณุโลก: สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ภาครัฐ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตราชเทวี

The Relationship between Quality of Work Life and Job Performance of
Public Sector Personnel: A Case Study of the Ratchathewi District Office

อมรรัตน์ รัตนวงศ์น้อย¹ นัทนิชา โชติพิทยานนท์²

Amornrat Rattanawongnoi, Natnicha Chotpittayanant

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้ วัตถุประสงค์ (1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี (2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 266 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวีโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ (3) คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกมิติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ หน่วยงานควรพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยเน้นความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ความเป็นธรรมและการมีส่วนร่วม การทำงานร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ (Keywords) : คุณภาพชีวิตในการทำงาน; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; สำนักงานเขตราชเทวี

Abstract

This research aimed to: (1) to study the level of quality of work life of personnel at the Ratchathewi District Office; (2) to examine the level of work performance efficiency of personnel at the Ratchathewi District Office; and (3) to investigate the relationship between

Received: 2026-01-14 Revised: 2026-02-18 Accepted: 2026-02-21

¹ นักศึกษาประจำบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, lecturer of Graduate School in science of administration, Suan Sunandha Rajabhat University. E-mail: s67563833010@ssru.ac.th

² อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, lecturer of Graduate School in science of administration, Suan Sunandha Rajabhat University. E-mail: natnicha.ch@ssru.ac.th

quality of work life and work performance efficiency of personnel at the Ratchathewi District Office. A quantitative research approach was employed. The sample consisted of 266 personnel. The research instrument was a questionnaire, divided into three parts for data collection. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, namely the t-test, One-way ANOVA, and Pearson's correlation coefficient.

The results revealed that: (1) the overall quality of work life of personnel at the Ratchathewi District Office was at a high level, with the dimension of social relevance of work showing the highest mean score, while the dimension of adequate and fair compensation had the lowest mean score; (2) the overall work performance efficiency was at the highest level, with the dimension of work quantity having the highest mean score; and (3) the overall quality of work life had a positive relationship with work performance efficiency at a moderate level. With consideration of each dimension, all aspects of quality of work life were positively and significantly related to work performance efficiency. Therefore, the organization should systematically develop quality of work life by emphasizing job security and career advancement, fairness and participation, teamwork, and personnel capacity development in order to enhance work performance efficiency and sustainably improve the quality of public service delivery.

Keywords: quality of work life; work performance; Ratchathewi District Office

บทนำ (Introduction)

ในยุคที่การบริหารภาครัฐต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี หน่วยงานราชการมิได้มีบทบาทเพียงการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามกฎหมายเท่านั้น หากแต่ต้องปรับตัวเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของรัฐ การบรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยศักยภาพของทรัพยากรบุคคลเป็นสำคัญ เนื่องจากบุคลากรภาครัฐเป็นกลไกหลักในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560: 17-21) แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ (Public Sector Human Resource Management) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรควบคู่กับการสร้างแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และการรักษาขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยเชื่อว่าบุคลากรที่มีความเป็นอยู่ที่ดีและได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น Pynes (2013: อมรรรัตน์ รัตนวงษ์น้อย, ผู้แปล) ภายใต้กรอบแนวคิดดังกล่าว คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) จึงเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่องในงานวิจัยด้านการบริหารทั้งภาครัฐและเอกชน คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นแนวคิดที่สะท้อนถึงสภาพการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม โดย Walton (1973, 1974 : อมรรรัตน์ รัตนวงษ์น้อย, ผู้แปล) เสนอว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 8 ประการ ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ

และยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย โอกาสในการพัฒนาความสามารถ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม แนวคิดนี้ชี้ให้เห็นว่า การทำงานที่มีคุณภาพมิได้หมายถึงเพียงผลลัพธ์ของงาน แต่รวมถึงความรู้สึกมีคุณค่าและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย งานวิจัยจำนวนมากทั้งในและต่างประเทศชี้ให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยบุคลากรที่รับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม และมีโอกาสพัฒนาในหน้าที่การงาน จะมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่ดีขึ้น (Cascio, 2018; Robbins & Judge, 2017: อมรรรัตน์ รัตนวงค์น้อย, ผู้แปล) นอกจากนี้ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ยังอธิบายว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและปัจจัยจูงใจ มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร หากองค์กรสามารถจัดการปัจจัยเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม จะช่วยลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959: อมรรรัตน์ รัตนวงค์น้อย, ผู้แปล) ในบริบทขององค์กรภาครัฐ ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานยิ่งทวีความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรภาครัฐต้องปฏิบัติงานภายใต้ข้อจำกัดด้านกฎหมาย ระเบียบ และทรัพยากร ขณะเดียวกันยังต้องเผชิญกับภาระงานที่เพิ่มขึ้นและความคาดหวังจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยในบริบทภาครัฐของไทยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานของบุคลากรภาครัฐ (พัทธดนย์ ดนยรักษ์ นนทกะตระกูล, 2566: 4-6)

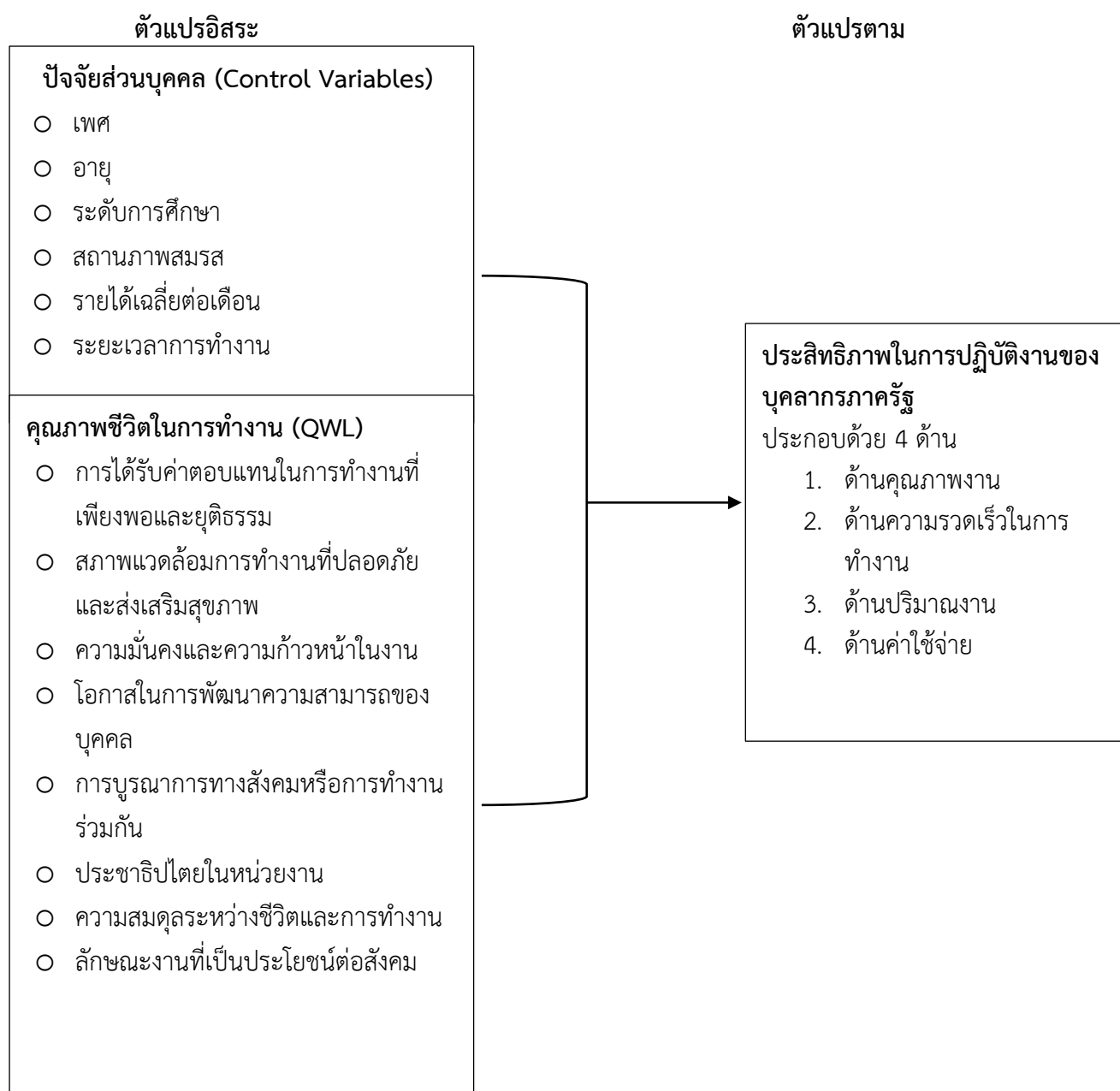
สำนักงานเขตราชเทวีเป็นหน่วยงานราชการระดับพื้นที่ที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชนในหลากหลายด้าน เช่น การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากรของสำนักงานเขตราชเทวีจึงต้องปฏิบัติงานภายใต้ความรับผิดชอบที่สูง ความเร่งด่วนของงาน และการติดต่อกับประชาชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระยะยาว จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ โดยใช้สำนักงานเขตราชเทวีเป็นกรณีศึกษา จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ ผลการศึกษาจะช่วยสะท้อนสภาพการทำงานที่แท้จริงของบุคลากร และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สรุปใจความสำคัญ เพื่อสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้และกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตราชเทวี” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ 4 ด้าน คือ

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ โดยอาศัยกรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton และแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ เนื้อหาการวิจัยครอบคลุมการวิเคราะห์

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง เพื่ออธิบายบทบาทของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐระดับพื้นที่ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความเร็วในการทำงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านค่าใช้จ่าย

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในครั้งนี้อยู่คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว จ้างเหมาบริการบุคคล ของสำนักงานเขตราชเทวี จำนวน 787 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, ม.ป.ป.: 35-36) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 266 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือน มกราคม ถึง เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานในสำนักงานเขตราชเทวี มีตัวเลือกให้ผู้ตอบเพียงข้อเดียว ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี เป็นคำถามที่ใช้มาตราส่วน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้ 1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม 2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล 5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6. ประชาธิปไตยในองค์กร 7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นคำถามเป็นคำถามที่ใช้มาตราส่วน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งคำถามประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านคุณภาพงาน (2) ด้านทันเวลาในการทำงาน (3) ด้านปริมาณงาน และ (4) ด้านค่าใช้จ่าย โดยได้รับการประเมินความสอดคล้องจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ Cronbach's Alpha ของแบบสอบถาม เท่ากับ .965

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตจากสำนักงานเขตราชเทวีและแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 266 คน พร้อมอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน จากนั้นจึงรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ดำเนินการด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและแนวโน้มของตัวแปรที่ศึกษา พร้อมทั้งใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ ค่า t-test แบบ Independent และการทดสอบค่า F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานและตรวจสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาตนเองและงาน ด้านการบูรณา

การทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านสมดุลชีวิตและงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี โดยภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม	3.84	.84	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.88	.76	มาก
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	4.06	.60	มาก
ด้านการพัฒนาตนเองและงาน	3.99	.68	มาก
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	4.10	.52	มาก
ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน	4.06	.57	มาก
ด้านความสมดุลชีวิตและงาน	4.00	.66	มาก
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน	4.13	.64	มาก
รวม	4.00	.51	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี พบว่าโดยภาพรวมบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.52) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.60 และ 0.57 ตามลำดับ) ลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.66) และด้านการพัฒนาตนเองและงาน ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.68) ขณะที่ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.76) และด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.84) มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น อย่างไรก็ตาม ทุกด้านยังคงอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับที่น่าพึงพอใจโดยรวม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังตารางที่ 2

ตาราง 2 แสดงข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณภาพงาน	4.21	.50	มากที่สุด
2. ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	4.22	.49	มากที่สุด
3. ด้านปริมาณงาน	4.32	.46	มากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.29	.49	มากที่สุด
รวม	4.26	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา พบว่า บุคลากรมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.46) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณและภาระงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.49) สะท้อนถึงการใช้ทรัพยากรและงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม ลำดับถัดมาได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.49) และ ด้านคุณภาพงาน ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.50) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ และดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วทันต่อภารกิจและการให้บริการประชาชน

ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรสำนักงานเขตราชเทวีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงมากทุกด้าน สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว และคุ้มค่า

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี ทดสอบโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร			
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม	.31**	.00	ปานกลาง	ทางบวก
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	.46**	.00	ปานกลาง	ทางบวก
ตารางที่ 3 (ต่อ)				
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร			
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
3. ด้านความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในงาน	.55**	.00	ปานกลาง	ทางบวก
4. ด้านการพัฒนาตนเองและงาน	.47**	.00	ปานกลาง	ทางบวก
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	.51**	.00	ปานกลาง	ทางบวก
6. ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน	.52**	.00	ปานกลาง	ทางบวก
7. ด้านสมดุลชีวิตและงาน	.48**	.00	ปานกลาง	ทางบวก

8.ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ของงาน	.51**	.00	ปานกลาง	ทางบวก
รวม	.60**	.00	ปานกลาง	ทางบวก

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .60$, $p < .01$) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง มีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วงตั้งแต่ .31 ถึง .55 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในงาน ($r = .55$, $p < .01$) รองลงมา คือ ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ($r = .52$, $p < .01$) และ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน รวมถึง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน ($r = .51$, $p < .01$) สะท้อนให้เห็นว่าความมั่นคงในอาชีพ การมีส่วนร่วม ความเป็นธรรมในองค์กร และการรับรู้คุณค่าเชิงสังคมของงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ($r = .48$, $p < .01$) ด้านการพัฒนาตนเองและงาน ($r = .47$, $p < .01$) และ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ($r = .46$, $p < .01$) ซึ่งล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน การส่งเสริมการเรียนรู้ และการบริหารภาระงานอย่างเหมาะสม มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในขณะที่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางเช่นกัน แต่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ($r = .31$, $p < .01$) ซึ่งสะท้อนบริบทขององค์กรภาครัฐที่ระบบค่าตอบแทนมีความคงที่ และบุคลากรอาจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจิตใจ สังคม และความมั่นคงในงานมากกว่าผลตอบแทนทางการเงิน โดยสรุป ผลการวิจัยยืนยันว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญในการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐอย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตราชเทวี สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้ได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานเขตราชเทวีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรมีการรับรู้ต่อสภาพการทำงาน สภาพแวดล้อม ระบบการบริหาร และบทบาทหน้าที่ของตนในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับความมั่นคงในงาน ความเป็นธรรม และการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของงานที่ตนปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton ที่ระบุว่า การรับรู้ว่างานมีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐ ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ วงคำจันทร์ และคณะ (2567: 44 - 45) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม รวมถึงด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งสะท้อนลักษณะงานขององค์กรภาครัฐที่มุ่งเน้นการบริการประชาชนและประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านประชาธิปไตยในหน่วยงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม การสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวรรณ บุญคง (2566: 7) พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ด้านด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น แม้จะยังคงอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศตวรรษิต คงทอง (2563: 37-43) ที่พบว่า ระบบค่าตอบแทนในหน่วยงานภาครัฐมักมีความคงที่และไม่ยืดหยุ่น ทำให้บุคลากรรับรู้คุณภาพชีวิตด้านนี้ต่ำกว่าด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน อย่างไรก็ตาม บุคลากรยังคงมีความพึงพอใจโดยรวม เนื่องจากได้รับความมั่นคงในอาชีพและสวัสดิการพื้นฐานที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานเขตราชเทวีมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และคุ้มค่า โดยด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามภาระงานและเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการมีโครงสร้างงานที่ชัดเจน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสม และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานราชการ ผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัย ลัดดาวรรณ บุญคง (2566: 7-8) พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการปฏิบัติงานและ

การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง สะท้อนถึงความสามารถของบุคลากรภาครัฐในการบริหารจัดการงานตามภารกิจที่กำหนด ด้านค่าใช้จ่ายซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาจากด้านปริมาณงาน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวีมีการใช้ทรัพยากรและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งเน้นความประหยัดและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศตวรรษ คงทอง (2563: 43-45) พบว่า บุคลากรมีระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ ด้านความรวดเร็วในการทำงานและด้านคุณภาพงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเวลา อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของการให้บริการภาครัฐ ผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ วงคำจันทร์ และคณะ (2567: 46) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง สะท้อนถึงความสามารถของบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐานและตอบสนองต่อภารกิจขององค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวีในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น ย่อมมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานในหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของงานและการให้บริการประชาชน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วงระดับปานกลาง ($r = .31 - .55$) ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุด ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในงาน ($r = .55$) รองลงมา คือ ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ($r = .52$) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน ($r = .51$) สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรภาครัฐให้ความสำคัญกับความมั่นคงในอาชีพการมีส่วนร่วม ความเป็นธรรมในองค์กร และการรับรู้คุณค่าของงานในเชิงสังคม ซึ่งล้วนเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ วงคำจันทร์ และคณะ (2567: 46-49) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวรรณ บุญคง (2566: 8) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ความร่วมมือระหว่างบุคลากร และการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

แสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

การวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยมิติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพสูงที่สุดไม่ใช่ค่าตอบแทน แต่เป็นความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ประชาธิปไตยในหน่วยงาน และการทำงานร่วมกัน สะท้อนว่าบุคลากรภาครัฐให้คุณค่ากับความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และความสัมพันธ์ในองค์กรมากกว่าผลตอบแทนทางการเงิน นอกจากนี้ ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานยังทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจเชิงคุณค่าที่ช่วยรักษาระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง องค์ความรู้ใหม่นี้ชี้ให้เห็นว่าการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานในมิติทางสังคมและโครงสร้างองค์การอย่างเป็นระบบ มากกว่าการเน้นการควบคุมหรือแรงจูงใจเชิงตัวเงินเพียงอย่างเดียว

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานในลักษณะเชิงระบบ และครอบคลุมทุกมิติ โดยเฉพาะมิติด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการมีส่วนร่วมและความเป็นธรรมในหน่วยงาน และด้านการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นมิติที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในประเด็นดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

1.2 ควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือ การสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรและผู้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความไว้วางใจและลดอุปสรรคในการประสานงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มความรวดเร็ว คุณภาพ และความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

1.3 หน่วยงานควรพิจารณามาตรการสนับสนุนด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานเขต และการสนับสนุนการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของงานบริการภาครัฐและรักษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างยั่งยืน

1.4 ควรบริหารจัดการภาระงานและสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมกับกำลังคน โดยคำนึงถึงความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เพื่อลดความเครียดและความเหนื่อยล้าสะสมของบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้สามารถรักษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว

1.5 แม้ว่าด้านค่าตอบแทนจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในระดับต่ำกว่าด้านอื่น แต่หน่วยงานควรพิจารณามาตรการเสริมแรงจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินควบคู่กับระบบค่าตอบแทน เช่น การยกย่อง ชมเชย การสร้างความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ และการสื่อสารคุณค่าของงานบริการสาธารณะ เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายรูปแบบการวิจัยไปสู่การใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods) โดยเพิ่มการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้เข้าใจมุมมอง ประสบการณ์ และกลไกเชิงลึกที่เชื่อมโยงคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณได้อย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานภาครัฐประเภทอื่น หรือพื้นที่ที่มีบริบทแตกต่างกัน เช่น สำนักงานเขตในพื้นที่ชั้นในและชั้นนอก หน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัยในเชิงทั่วไป

2.3 ควรดำเนินการวิจัยในลักษณะการติดตามผลในระยะยาว (longitudinal study) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงเวลาต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถประเมินผลของนโยบายหรือมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

2.4 ควรเพิ่มตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร หรือแรงจูงใจในการทำงาน เข้ามาศึกษาร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อสร้างแบบจำลองการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมและสะท้อนความซับซ้อนของบริบทการทำงานในภาครัฐมากยิ่งขึ้น

2.5 ควรต่อยอดการวิจัยในเชิงประยุกต์ โดยศึกษาผลของการนำนโยบายหรือแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานไปใช้จริงในหน่วยงาน และประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อสร้างองค์ความรู้เชิงปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้สนับสนุนการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง (References)

- จุฑามาศ วงคำจันทร์ สมบูรณ์ ศรีภู และโยธกา แก้วคำ. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง. กลุ่มบริหารนโยบายยุทธศาสตร์และประเมินผล สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง. กรมอนามัย.
- ปริญ กัญจนาทิพย์. (2565). คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการขนส่งจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วารสารมหาจุฬานาครทรรค์. 9(7): 354-371.
- พัชตณย์ ดนยรักษ์ นนทกะตระกูล. (2566). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันของข้าราชการกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลัดดาวรรณ บุญคง. (2566). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี. วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. 14(1): 1-14.

- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (ม.ป.ป.). การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย: มายาคติในการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน และเครจซี-มอร์แกน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kupsrj/article/download/236119/162075/> สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2568.
- ศตวรรษ คงทอง. (2563). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- Cascio, W. F. (2018). **Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life. Profits**. McGraw-Hill Education.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). **The motivation to work**. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Pynes, J. E. (2013). **Human resources management for public and nonprofit organizations**. (4th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). **Organizational behavior**. (17th ed.). Boston, MA: Pearson Education.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Work Life: What Is It?. **Sloan Management Review**. 15: 11-21.
- Walton, R. E. (1974). Improving the quality of work life. **Harvard Business Review**. 4(7): 12-14.



การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา
A Study of the Components of Participatory Leadership of School
Administrators

จิราพร ทาระกะจัด¹ วาโร เฟ่งสวัสดิ์² วันเพ็ญ นันทะศรี³ อัสনী อัมพร⁴ สมยศ เพียสา⁵
Jiraporn Tharakajad, Waro Phengsawat, Wanphan Nanthasri, Assanee Omprom, Somyot Peasa

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยดำเนินการ 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 แหล่ง เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และ ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวิเคราะห์เอกสารและแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา มีทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล 4) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และ 5) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ โดยมีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน ($\bar{X}$ = 5.00, S.D. = 0.00) 2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.36) 3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.45) 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.54) และ 5) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ($\bar{X}$ = 4.64, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

คำสำคัญ (Keywords) : ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม; องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม;
ผู้บริหารสถานศึกษา

Received: 2026-02-04 Revised: 2026-02-18 Accepted: 2026-02-21

¹ รองผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนบ้านดงห้วยเปลือย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3 Deputy Director of Education, Ban Dong Huai Pluey School, Sakon Nakhon Primary Educational Service Area Office 3. E-mail: Krumui.2534@gmail.com

² อาจารย์ สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร Advisor Department of Education Administration and Development, Sakon Nakhon Rajabhat University. E-mail: Khaitoy8@gmail.com

³ อาจารย์ สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร Advisor Department of Education Administration and Development, Sakon Nakhon Rajabhat University. E-mail: wanphen48@gmail.com

⁴ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร Student Master of Education Program, Department of Education Administration and Development, Sakon Nakhon Rajabhat University. E-mail: assanee.toomtam@gmail.com

⁵ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร Student Master of Education Program, Department of Education Administration and Development, Sakon Nakhon Rajabhat University. E-mail: SOMYOT.PE68@snru.ac.th

Abstract

This research aimed to study the components of participatory leadership among school administrators. This study employed a survey research design conducted in two stages. In Stage 1, relevant documents, theories, and prior studies ($n = 10$) were reviewed and synthesized to identify the components of participatory leadership. In Stage 2, the identified components were evaluated for appropriateness and validity by a panel of five experts. The research instruments included document analysis forms and questionnaires. Data were analyzed using means, standard deviations, and content analysis.

The research findings revealed that the participatory leadership components of school administrators consisted of 5 elements, These include: 1) participation in planning, 2) participation in implementation, 3) participation in evaluation, 4) participation in decision-making, and 5) participation in receiving benefits. all of which were deemed highly appropriate overall ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.43). When considered individually, the elements exhibiting the highest level of appropriateness, ranked from highest to lowest mean, were: 1) Participation in planning ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00), 2) Participation in decision-making ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.36), 3) Participation in implementation ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.45), 4) Participation in evaluation ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.54), and 5) Participation in receiving benefits ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.80), respectively.

Keywords: Participatory Leadership; Components of Participatory Leadership;
School administrators

บทนำ (Introduction)

ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมเป็นการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทในกระบวนการคิด การตัดสินใจ และการดำเนินงานขององค์กรอย่างเป็นระบบ ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความไว้วางใจ และความรับผิดชอบร่วมกันในองค์กร โดยเฉพาะในบริบทของสถานศึกษาที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมดังกล่าวส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจและความผูกพันต่อองค์กร และส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ (ปาลิตา จินากลิ้ง และบรรจบ บุญจันทร์, 2568: 679–680)

ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบันที่องค์กรจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย (พระเดชา คุณสมปนโน และคณะ, 2568: 392–393) ทั้งนี้ ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางการทำงานและสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การปฏิบัติงาน และการประเมินผล ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สมคิด บางโม (2551: 134) ได้กล่าวว่า การบริหารที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน จะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน และลดความขัดแย้งภายในองค์กร แนวคิดดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ ซึ่งส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

อย่างไรก็ตาม สถานศึกษาหลายแห่งยังคงบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจ ทำให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจอย่างจำกัด ผลการวิจัยของ กชพร นาคทัศน์ (2565: 3-4) พบว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญ และสามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 73.80 โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา การยอมรับความคิดเห็น การดำเนินงาน และการวางแผน ผลดังกล่าวสะท้อนว่าการเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมกำหนดเป้าหมาย วางแผน และตัดสินใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานศึกษา และสอดคล้องกับแนวคิดการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมมีความสอดคล้องกับกรอบนโยบายการศึกษาไทยในระดับชาติอย่างเป็นรูปธรรม โดยแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 ได้กำหนดแนวคิดการจัดการศึกษาที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และมุ่งพัฒนาระบบบริหารจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560: ค-ง) ขณะเดียวกัน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ได้กำหนดบทบาทของแผนในฐานะแผนระดับที่ 2 เพื่อถ่ายทอดยุทธศาสตร์ชาติสู่การปฏิบัติ โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาล (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565: 1-3)

ดังนั้น ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมจึงไม่ใช่เพียงแนวคิดเชิงทฤษฎี แต่เป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมโยงการบริหารสถานศึกษากับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศอย่างเป็นระบบและยั่งยืน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อทำความเข้าใจองค์ประกอบ ปัจจัย และพฤติกรรมบ่งชี้ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียน และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา

1. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม จำนวน 10 แหล่ง ได้แก่ กชพร นาคทัศน์ และ พนายุทธ เขยบาล (2565: 83); กิตติยา สุขเกษม และคณะ (2565: 87); ยุทธศาสตร์ จันทรชุ่ม และปทุมพร เปียถนอม (2566: 58); ยุทธนา ไชยราช และคณะ (2567: 106); ฉัตรสุดา วุฒิพา และคณะ (2568: 35); นภัสวรรณ ศักดิ์วิจารณ์ (2568: 115); ปาลิตา จินากิ่ง และบรรจบ บุญจันทร์ (2568: 684); สถาพร โคตรพรม และ อุไร สุทธิแย้ม (2568: 33); Flippo (1966: 230-232); และ Cohen & Uphoff (1980: 213-218) และสังเคราะห์องค์ประกอบได้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การ

มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล 4) การมีส่วนร่วมในการวางแผน และ 5) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้เป็นแบบสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา จากเอกสารและงานวิจัย จำนวน 10 แหล่ง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ได้แก่ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย ซึ่งเผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ หนังสือ ตำรา หรือสถาบันทางวิชาการที่ได้รับการยอมรับ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาบันทึกและจัดระบบข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาพร้อมกับการวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ จากตารางแจกแจงความถี่และใช้เกณฑ์การคัดเลือกองค์ประกอบที่มีค่าความถี่ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป หรือคิดเป็นร้อยละ 50 ขึ้นไปของความถี่ทั้งหมด และคัดเลือกมาเป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อประเมินความเหมาะสมในขั้นตอนต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา องค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล และ 5) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์

1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลในประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

1.2.1 อาจารย์ในระดับอุดมศึกษา ได้แก่ ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก มีประสบการณ์ในการสอนทางด้านการบริหารการศึกษา ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน

1.2.2 ผู้บริหารการศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหรือรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก มีวิทยฐานะไม่ต่ำกว่าชำนาญการพิเศษ และมีประสบการณ์การบริหารไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 1 คน

1.2.3 ผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือรองผู้อำนวยการสถานศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก มีวิทยฐานะไม่ต่ำกว่าชำนาญการพิเศษ และมีประสบการณ์การบริหารไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้การวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's Scale ในการประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของ

ผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนของคะแนนช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ (วาโร เพ็งสวัสดิ์, 2568: 113) ดังนี้

- 5 หมายถึง ความเหมาะสมขององค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความเหมาะสมขององค์ประกอบอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ความเหมาะสมขององค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความเหมาะสมขององค์ประกอบอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความเหมาะสมขององค์ประกอบอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา และนำแบบสอบถามได้รับคืนมาวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ยและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

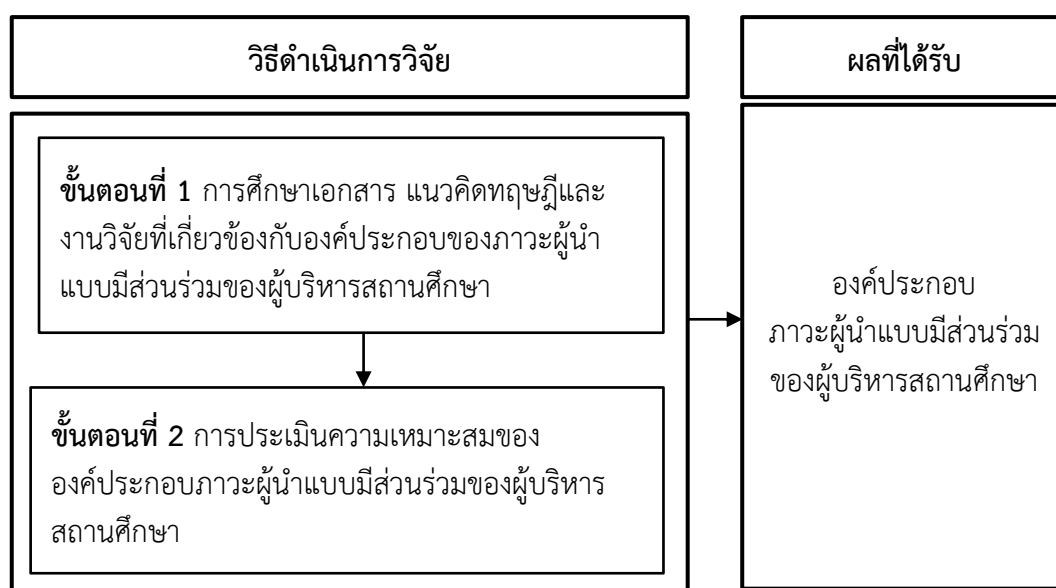
ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำค่าเฉลี่ยไปแปลความหมาย และเลือกองค์ประกอบที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป เพื่อให้ได้องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (วาโร เพ็งสวัสดิ์, 2568: 113) ดังนี้

- 4.51-5.00 หมายถึง องค์ประกอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง องค์ประกอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
- 2.51-3.50 หมายถึง องค์ประกอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง องค์ประกอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง องค์ประกอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากวิธีการดำเนินการวิจัย สามารถสรุปวิธีการดำเนินการวิจัยการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 : วิธีการดำเนินการวิจัย

ผลการวิจัย (Research Results)

ตอนที่ 1 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา

ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา

องค์ประกอบของ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม	นักวิชาการ/นักการศึกษา										ความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่คัดเลือก
	กขพร นาควัตถ์ (2565)	กิตติยา สุขเกษม (2565)	ยุทธศาสตร์ จันทรัฐ (2566)	ยุทธนา ไชยราช (2567)	ฉัตรสุดา วุฒิพา (2568)	นภัสวรรณ ศักดิ์วิจารณ์ (2568)	ปาลิตา จินากิ่ง (2568)	สถาพร โคตรพรม (2568)	Flippo (1966)	Cohen & Uphoff (1980)			
1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน	✓			✓	✓		✓		✓		5	50	✓
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10	100	✓
3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	8	80	✓
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล		✓			✓	✓	✓	✓		✓	6	60	✓
5. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์		✓				✓	✓	✓		✓	5	50	✓
6. การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	✓		✓	✓					✓		4	40	
7. การมีส่วนร่วมในการยอมรับความคิดเห็น	✓		✓	✓					✓		4	40	
8. การไว้วางใจกัน					✓						1	10	
9. การมีอิสระในการปฏิบัติงาน					✓						1	10	
10. การยึดมั่นผูกพัน					✓						1	10	
11. มีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน									✓		1	10	
12. ส่งเสริมให้ทุกคนเกิดความภูมิใจในผลงานของตนเอง									✓		1	10	
รวม	5	4	4	5	6	4	5	4	6	4			

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยพิจารณาองค์ประกอบที่มีค่าความถี่ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป หรือร้อยละ 50 ขึ้นไป มีทั้งหมด 5 องค์ประกอบ โดยเรียงจากค่าความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (ร้อยละ 100) 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (ร้อยละ 80) 3) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (ร้อยละ 60) 4) การมีส่วนร่วมในการวางแผน (ร้อยละ 50) และ 5) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (ร้อยละ 50)

ตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน

ที่	องค์ประกอบ	ความเหมาะสม		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน		5.00	0.00	มากที่สุด
1.1	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
1.2	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในวิเคราะห์ข้อมูลและสภาพปัญหาในการวางแผนงานของสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
1.3	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการและกิจกรรมของสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
1.4	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการจัดสรรทรัพยากร เพื่อการดำเนินงานตามแผนของสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
1.5	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ	5.00	0.00	มากที่สุด
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ		4.84	0.36	มากที่สุด
2.1	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจในมิติต่าง ๆ ของสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
2.2	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของปัญหาของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบ	4.80	0.45	มากที่สุด
2.3	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการพิจารณาในการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลและการประเมินอย่างเป็นระบบในการดำเนินงานของสถานศึกษา	4.80	0.45	มากที่สุด
2.4	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วางแผนและตัดสินใจในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา	4.80	0.45	มากที่สุด
2.5	ผู้บริหารสถานศึกษานำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไปปรับใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสถานศึกษา	4.80	0.45	มากที่สุด
3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน		4.80	0.45	มากที่สุด
3.1	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการนำแผนและนโยบายของสถานศึกษาไปสู่การปฏิบัติ	4.80	0.45	มากที่สุด
3.2	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการและกิจกรรมของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบ	4.80	0.45	มากที่สุด

ที่	องค์ประกอบ	ความเหมาะสม		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3.3	ผู้บริหารสถานศึกษามอบหมายบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานให้ครูและบุคลากรอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.80	0.45	มากที่สุด
3.4	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการสนับสนุนทรัพยากรสำหรับโครงการและกิจกรรมของสถานศึกษา	4.80	0.45	มากที่สุด
3.5	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบ และปรับปรุงการดำเนินงานของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.80	0.45	มากที่สุด
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล		4.76	0.54	มากที่สุด
4.1	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็น ตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินผลของสถานศึกษา	4.80	0.45	มากที่สุด
4.2	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการออกแบบวิธีการและเครื่องมือประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษา	4.80	0.45	มากที่สุด
4.3	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในกำกับ การติดตาม ระหว่างการดำเนินงานของสถานศึกษา	4.80	0.45	มากที่สุด
4.4	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษาหลังเสร็จสิ้นการดำเนินงาน	4.80	0.45	มากที่สุด
4.5	ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมกันนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสถานศึกษา	4.60	0.89	มากที่สุด
5. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์		4.64	0.80	มากที่สุด
5.1	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงานร่วมกันของสถานศึกษา	4.80	0.45	มากที่สุด
5.2	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับผลประโยชน์หรือสวัสดิการที่เหมาะสมจากการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.60	0.89	มากที่สุด
5.3	ผู้บริหารสถานศึกษาให้การยกย่อง ชื่นชมและแสดงการยอมรับต่อผลสำเร็จจากการทำงานร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	4.60	0.89	มากที่สุด
5.4	ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันยอมรับผลและแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์เมื่อการดำเนินงานเกิดข้อผิดพลาด	4.60	0.89	มากที่สุด
5.5	ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนำผลลัพธ์จากการดำเนินงานไปใช้พัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	4.60	0.89	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.81	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผน ($\bar{X}$ = 5.00, S.D. = 0.00) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X}$ = 4.84,

S.D.= 0.36) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 4.80, S.D.= 0.45) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\bar{X}$ = 4.76, S.D.=0.54) และ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ($\bar{X}$ = 4.64, S.D.= 0.80) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ในครั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล 4) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และ 5) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารสถานศึกษาในบริบทปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากครูและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการดำเนินงาน ตั้งแต่การกำหนดทิศทาง การลงมือปฏิบัติ การสะท้อนผล และการรับผลลัพธ์ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ โดยสามารถนำมาทำการอภิปรายผลตามลำดับองค์ประกอบได้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การวางแผนเป็นขั้นตอนสำคัญที่กำหนดทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษา หากผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้น จะทำให้เกิดความเข้าใจและความชัดเจนในแนวทางการดำเนินงาน สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของภารกิจ ซึ่งส่งผลต่อความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช คุ่มกลาง (2560: 8) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการวางแผนเป็นการสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนร่วมกันคิด กำหนดประเด็น หลักการดำเนินงาน และตัวชี้วัดเพื่อลดและแก้ไขปัญหา และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ยุทธนา ไชยราช (2567: 9) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ครู บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ของสถานศึกษา โดยใช้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยในการวางแผน

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การเปิดโอกาสให้ครูและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ปัญหา และพิจารณาทางเลือกอย่างมีเหตุผล ทำให้การตัดสินใจมีความรอบคอบ อันเป็นการสอดคล้องกับบริบทและได้รับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กติยา สุขเกษม (2565: 77-90) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจคือการที่ผู้เกี่ยวข้องได้เข้ามามีบทบาทตั้งแต่การเสนอแนวคิด พิจารณาปัญหา จัดลำดับความสำคัญ เลือกแนวทางที่เหมาะสม และมีส่วนร่วมในช่วงดำเนินงาน ซึ่งช่วยให้เกิดมุมมองที่หลากหลายในการตัดสินใจ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ยุทธนา ไชยราช (2567: 9) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ครู และบุคลากรในการตัดสินใจ ช่วยให้การบริหารงานสถานศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เมื่อครูและผู้เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมลงมือปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด จะทำให้เกิดความรับผิดชอบร่วม ความผูกพันต่อภารกิจ และการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินงานของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (2551: 92) ที่กล่าวว่า การนำแผนไปสู่การปฏิบัติต้องอาศัยกระบวนการบริหารและความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่าย และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อนุวัฒน์ ทศบุตร (2565: 7) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคือการที่ผู้บริหารและครูร่วมกันปฏิบัติงาน

สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น และมีบทบาทในการบริหารจัดการ เพื่อให้การจัดการศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและผู้เกี่ยวข้องได้ร่วมกำหนดเกณฑ์ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเสริมสร้างความโปร่งใสในการบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กมลชนก ศรีวรรณ (2561: 39) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการประเมินผลเป็นความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบการประเมิน จนถึงการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ นภัสวรรณ ศักดิ์วิจารณ์ (2568: 115) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการประเมินผลเป็นการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูมีบทบาทร่วมในการรายงานผล ติดตาม ควบคุม ตรวจสอบ ออกแบบ และแสดงความคิดเห็นต่อการประเมิน พร้อมทั้งนำผลไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เมื่อครูและผู้เกี่ยวข้องได้รับผลลัพธ์ ความภาคภูมิใจ หรือผลตอบแทนจากการทำงานร่วมกัน จะก่อให้เกิดแรงจูงใจ ความผูกพัน และความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความยั่งยืนของการบริหารสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กมลชนก ศรีวรรณ (2561: 36) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์เป็นผลตอบแทนที่เกิดจากการทำงานร่วมกันทั้งในเชิงวัตถุและจิตใจ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ พรเทพ เหมรานนท์ (2564: 4) ที่กล่าวว่า การร่วมรับผลประโยชน์จากความสำเร็จของการดำเนินงาน ช่วยเสริมสร้างความภาคภูมิใจ ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสถานศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารที่เชื่อมโยงต่อเนื่องตลอดทั้งระบบ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน เป็นการที่ผู้บริหารได้เปิดโอกาสให้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสถานศึกษา เริ่มตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรม ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากร โดยพิจารณาจากข้อมูล สภาพปัญหาและความต้องการของสถานศึกษาอย่างรอบด้าน

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นการที่ผู้บริหารได้เปิดพื้นที่ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา และร่วมพิจารณาทางเลือกตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและหลักเหตุผล เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการสถานศึกษาอย่างเหมาะสม

3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เป็นการที่ผู้บริหารได้ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนงาน นโยบาย และโครงการตามบทบาทหน้าที่ของตน อีกทั้งให้การสนับสนุนทรัพยากร และมีการติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปรับปรุงแก้ไขได้อย่างทันทั่วทั้งที่

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล เป็นการที่ผู้บริหารได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกำหนดเกณฑ์ ตัวชี้วัด รูปแบบการประเมิน ติดตาม และสะท้อนผลการดำเนินงาน ทั้งในระหว่างและภายหลังการดำเนินงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

5. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ เป็นการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการรับรู้และได้รับผลจากการดำเนินงาน ทั้งในด้านวัตถุ สังคม และจิตใจ รวมถึงการยอมรับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและสร้างความผูกพันให้เกิดต่อองค์กร

สรุปได้ว่า องค์ความรู้ที่ค้นพบสะท้อนให้เห็นว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นกระบวนการการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้นในการบริหารสถานศึกษา เริ่มตั้งแต่ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล 4) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และ 5) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ กระบวนการดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาตามบริบทได้อย่างเหมาะสมสามารถสรุปองค์ความรู้ได้ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา
ที่มา : (จิราพร ทาระกะจิต, 2569)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบสำคัญ ผู้บริหารสามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาและออกแบบระบบการบริหารจัดการสถานศึกษา เป็นการเปิดโอกาสให้ครูและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสถานศึกษา ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือ ความรับผิดชอบร่วม เพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานโดยรวม เพื่อนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของสถานศึกษา

1.2 จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัดสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารและครู โดยผ่านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การนิเทศภายใน และการส่งเสริมวัฒนธรรม

องค์กรที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ช่วยสร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ และสร้างความต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาต่อไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากผลการวิจัย ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารและครูในสถานศึกษาขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของโครงสร้างองค์ประกอบด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาโมเดลองค์ประกอบที่มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างมากยิ่งขึ้น

2.2 จากผลการวิจัย ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์กับตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพของสถานศึกษา หรือความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อทดสอบอิทธิพลเชิงสาเหตุและขยายองค์ความรู้เชิงทฤษฎีด้านภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมลชนก ศรีวรรณ. (2561). การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- กขพร นาคทัศน์. (2565). ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- กิตติยา สุขเกษม และคณะ. (2565). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมตามหลักพรหมวิหารธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ในกลุ่มโรงเรียนจตุรมิตร อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2. วารสารวิจัยวิชาการ. 5(2): 77-90.
- ฉัตรสุดา วุฒิพา และคณะ. (2568). การศึกษาองค์ประกอบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียน. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 8(5): 31-40.
- นภัสวรรณ ศักดิ์วิจารณ์ และคณะ. (2568). ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาศรีสะเกษ ยโสธร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 19(1): 112-127.
- ปาติดา จินากิ่ง และบรรจบ บุญจันทร์. (2568). ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคลากรของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 1. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ. 5(4): 679-694.
- พระเดชา คุณสมปนโน และคณะ. (2568). ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมระดับท้องถิ่นในยุค New Normal. วารสารสันตยาภิวัฒน์ วัดหนองนกต. 3(4): 391-404.
- พรเทพ เหมรณนธ์. (2564). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 และเขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- ยุทธนา ไชยราช และคณะ. (2567). **ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ยุทธศาสตร์ จันทร์ขุ่ม และ ปทุมพร เปี้ยถนอม. (2566). การเปรียบเทียบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร. **วารสารวิชาการธรรมทศน์**. 23(2): 55-66.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2568). **การวิจัยทางการบริหารการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. สกลนคร: สมศักดิ์การพิมพ์.
- วิรัช คุ่มกลาง. (2560). **รูปแบบการพัฒนาพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ในจังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำทางการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- สถาพร โคตรพรม และ อุไร สุทธิแย้ม. (2568). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม. **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**. 13(2): 28-42.
- สมคิด บางโม. (2551). **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579**. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)**. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- อนุวัฒน์ ทศบุตร. (2565). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษากับการทำงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation, S place in rural development: Seeking clarity through specificity. **World Development**. 8(3): 213-235.
- Flippo, E.B. (1966). **Management: A behavioral approach**. Boston: Allyn and Bacon.



การศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา
ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4
A Study of Strategic Leadership Factors of School Administrators Affecting
Teachers' Work Performance under the Chiang Rai Primary
Educational Service Area Office 4

ทิพย์สุดา อินตะ¹ ธงชาติ วงษ์สุวรรณ² ธิตติอาภา ตั้งคำวานิช³
Tipsuda Inta, Thongchart Wongsawan, Thitiarpa Tangkawanich

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา 2) ระดับการปฏิบัติงานของครู และ 3) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สพ.ย. เชียงราย เขต 4 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
2. การปฏิบัติงานของครู สังกัด สพ.ย. เชียงราย เขต 4 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
3. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สพ.ย. เชียงราย เขต 4 ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครู ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารด้านการกำหนดทิศทางด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และทั้ง 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของครู ได้ร้อยละ 65.5

คำสำคัญ (Keywords) : ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์; การปฏิบัติงานของครู

Abstract

This research aimed to study: (1) the level of strategic leadership of school administrators, (2) the level of teachers' work performance, and (3) the effects of school administrators' strategic leadership on teachers' work performance. This study employed quantitative research design. The sample consisted of 291 teachers under the Chiang Rai

Received: 2026-02-04 Revised: 2026-02-20 Accepted: 2026-02-21

¹ สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเชียงราย Master of Educational Administration, Graduate School , Chiang Rai College. E-mail: tipsudainta026@gmail.com

² อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiang Rai College. E-mail: thongchartwongsawan@crc.ac.th

³ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเชียงราย Lecturer of Chiang Rai College. Corresponding author. E-mail: thitiarpa.tangkawanich@crc.ac.th

Primary Educational Service Area Office 4. Data was collected using a questionnaire. The statistics used for data analysis included mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The research results were as follows:

1. The overall level of strategic leadership of school administrators was at a high level.
2. The overall level of teachers' job performance was at a high level.
3. The aspects of administrators' strategic leadership significantly affecting teachers' job performance at the .01 level were direction setting, strategy implementation, and strategy control and evaluation. Together, these three variables could jointly predict teachers' work performance at 65.5 percent.

Keywords: strategic leadership; teachers' work performance

บทนำ (Introduction)

การศึกษาถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศ เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้ คุณธรรม และทักษะของมนุษย์ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่โลกเข้าสู่ความเป็นสังคมฐานความรู้และเทคโนโลยีอย่างเต็มรูปแบบ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจึงไม่ใช่เพียงเรื่องของหลักสูตรและการเรียนการสอนเท่านั้น หากแต่ต้องเริ่มต้นจากการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ภายในสถานศึกษา ผู้บริหารของสถานศึกษาเป็นบุคคลสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย การศึกษาสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริงซึ่งจำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวิสัยทัศน์ และสามารถขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีระบบ

ผู้บริหารสถานศึกษา มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางของโรงเรียน วางกลยุทธ์ และขับเคลื่อน การปฏิบัติงานของบุคลากร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic Leadership) จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ความสามารถในการตัดสินใจและ การสร้างความร่วมมือภายในองค์กร ลักษณะสำคัญของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้าน การกำหนดทิศทางของสถานศึกษา 2) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 3) ด้านการควบคุมและประเมินผล 4) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ 5) ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ โดยตรงต่อความสามารถของครูในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของฮิทท์ ไอร์แลนด์ และ ฮอสคิสสัน (Hitt, Ireland and Hoskisson, 1990 อ้างถึงในสุนีย์กร พลพหล และนุชนรา รัตนศิริประภา, 2567: 57)

การปฏิบัติงาน ของครู เป็นตัวแปรตามที่สะท้อนถึงคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและ ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน ครูมีบทบาททั้งเป็นผู้นำทางวิชาการ ผู้อำนวยการความสะอาดในการเรียนรู้ และผู้สร้างแรงบันดาลใจ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาตนเอง 2) ด้านการจัด กิจกรรมการเรียนการสอน 3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 4) ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ และ 5) ด้านการ ทำงานเป็นทีม (อมรลักษณ์ คล้ายเรือง และคณะ, 2565: 264-265) และ (คุรุสภา, (2562)

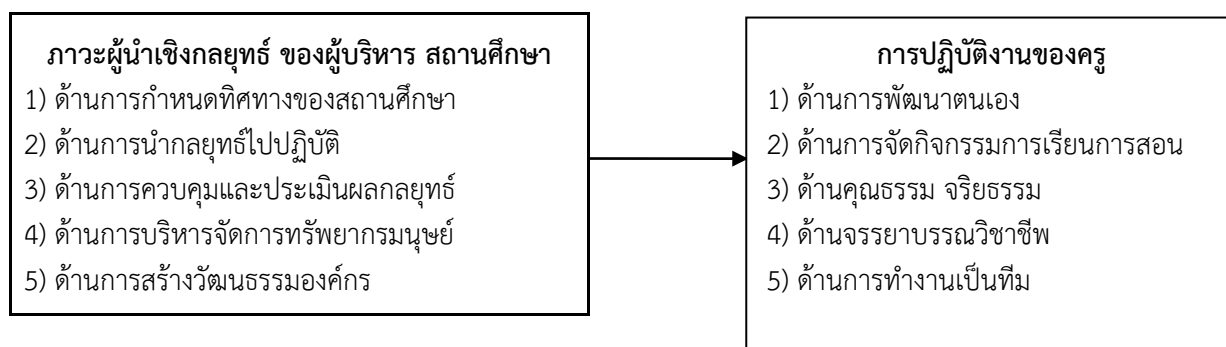
งานวิจัยก่อนหน้านี้ชี้ให้เห็นว่า จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ภาวะผู้นำ เชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครู อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่ง ปรียกร อรุณจินดาตระกูล และ

คณะ (2561: 12) ระบุว่าผู้บริหารที่มีภาวะ ผู้นำเชิงกลยุทธ์สามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร ในโรงเรียนได้อย่างเป็นระบบ ตลอดจน ทิฆัมพร เอี่ยมวิโรจน์ และคณะ (2568: 262) พบว่าภาวะ ผู้นำเชิงกลยุทธ์ ของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงาน ของครูในมิติสำคัญหลายด้าน ในส่วนบริบทของโรงเรียนในเขตพื้นที่สูง เช่น สำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษา ประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 มีความแตกต่างจากพื้นที่ราบ ทั้งด้านภูมิประเทศ ความหลากหลายทางชาติพันธุ์ และทรัพยากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อ ความซับซ้อนในการบริหารจัดการ การบริหารงาน ที่มีทิศทางชัดเจนและสนับสนุนครูอย่างเป็นระบบจึงมีความจำเป็นสูง สอดคล้องกับ มิตร ชื่นสิน และจิตติมา วรรณศรี (2567: 37-38) พบว่า ภาวะ ผู้นำ เชิงกลยุทธ์ สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของครู ในพื้นที่สูงได้ อย่างมีนัยสำคัญ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูสังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาและการปฏิบัติงานของครูผู้สอน โดยจกนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในพัฒนาแนวทางการบริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4
2. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานของครู สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4
3. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูสังกัด สพป. เชียงราย เขต 4



กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีดำเนินการวิจัย(Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมุ่งศึกษาการศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำ เชิงกลยุทธ์ ของผู้บริหาร สถานศึกษา ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของครูฯ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูล จาก แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือ ในการเก็บ ข้อมูล ในครั้งนี้ โดยกำหนด ขอบเขตของการวิจัยไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ได้จากการที่ผู้วิจัยสังเคราะห์เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะ ผู้นำเชิงกลยุทธ์ ของผู้บริหาร สถานศึกษา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการกำหนดทิศทาง ของสถานศึกษา 2) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 3) ด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ 4) ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ 5) ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

2) การปฏิบัติงาน ของครูผู้สอน ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของครูผู้สอน ประกอบด้วย 1) ด้านการพัฒนาตนเอง 2) ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอน 3) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 4) ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม

1.2 ขอบเขต ด้าน ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูสังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 ประจำปีการศึกษา 2567 จำนวน 1,142 คน ในพื้นที่ 5 อำเภอ จำนวน 127 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ ครูสังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 จาก 127 โรงเรียน จำนวน 291 คน ด้วยการกำหนดจำนวนโดยการเปิดตารางสำเร็จของเครซีและมอร์แกน (Krejci & Morgan, 1970 อ้างถึงใน อีรวุฒิ เอกะกุล, 2543: 108)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงเรียน สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 ในพื้นที่ 5 อำเภอ คือ อำเภอขุนตาล อำเภอพญาเม็งราย อำเภอเชียงของ อำเภอเทิง และอำเภอเวียงแก่น จำนวน 127 โรงเรียน

1.4 ขอบเขต ด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่าง เดือน มิถุนายน 2567-เดือน สิงหาคม 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานศึกษาในเขตอำเภอ (สพป. เชียงราย เขต 4) มีลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Check List) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 สอบถามระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการกำหนดทิศทางของสถานศึกษา 2) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 3) ด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ 4) ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ 5) ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร จำนวนทั้งหมด 32 ข้อคำถาม มีลักษณะเป็นแบบ Rating Scale (Likert, 1967 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 121)

ตอนที่ 3 สอบถามระดับการปฏิบัติงานของครู สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการพัฒนาตนเอง 2) ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอน 3) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 4) ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม จำนวนทั้งหมด 30 ข้อคำถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราวัด ประมาณค่า ตามแบบ ของ Likert Scale 5 ระดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อวิทยาลัยเชียงราย เพื่อทำการออกหนังสือในการขอข้อมูลจากบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัย

3.2 จากนั้นผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถาม ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ Google Form

3.3 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม Google Form พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครู สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 จำนวน 127 โรงเรียน จำนวน 291 คน

3.4 เก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ครบ 100% โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่าง เดือน มิถุนายน 2567 ถึง เดือน สิงหาคม 2568 และนำมาทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ข้อมูลสถานภาพ ทัวไป วิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ข้อมูลระดับการปฏิบัติงานของครู วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4 ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูวิเคราะห์ โดยใช้การถดถอยพหุคูณ แบบ เป็นขั้นตอน (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิจัย (Research Results)

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษา ปัจจัยภาวะ ผู้นำ เชิงกลยุทธ์ ของผู้บริหาร สถานศึกษา ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของครู สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นครู สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 จำนวน 291 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 ประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2

2. ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.11$, S.D.=0.86) และ เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับ จากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านการกำหนดทิศทาง ของสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.14$, S.D = 0.87) รองลงมาคือ ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ($\bar{X} = 4.12$, S.D = 0.83) และต่ำที่สุด คือ ด้านการควบคุม และประเมินผลกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.07$, S.D = 0.88) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับของภาวะ ผู้นำเชิง กลยุทธ์ ของผู้บริหาร สถานศึกษา สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 (N=291)

ข้อที่	ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1	ด้านการกำหนดทิศทางของสถานศึกษา	4.14	0.87	มาก
2	ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	4.11	0.86	มาก
3	ด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์	4.07	0.88	มาก
4	ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	4.08	0.87	มาก

5	ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร	4.12	0.83	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	0.86	มาก

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$, S.D = 0.84) และเมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.53$, S.D = 0.60) รองลงมา คือ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.31$, S.D = 0.74) ส่วนต่ำที่สุด คือ ด้านการพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 3.81$, S.D = 0.95) ตามลำดับดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของครู สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 (N=291)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของครู	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1	ด้านการพัฒนาตนเอง	3.81	0.95	มาก
2	ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	3.83	0.96	มาก
3	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	3.96	0.94	มาก
4	ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.31	0.74	มาก
5	ด้านการทำงานเป็นทีม	4.53	0.60	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.09	0.84	มาก

4. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครู สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร การกำหนดทิศทางของสถานศึกษา ($\beta = 0.733$) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ($\beta = 0.340$) และ ด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ ($\beta = -0.216$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และทั้ง 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์ การปฏิบัติงาน ของครู โรงเรียน ได้ร้อยละ 65.5 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร สถานศึกษา ที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของครู สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4

ชื่อตัวแปร	B	SE _b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.622	0.113		14.363	0.000		
X1 การกำหนดทิศทางของสถานศึกษา	0.492	0.040	0.733	12.211	0.000	0.334	2.998
X2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	0.257	0.062	0.340	4.137	0.000	0.178	5.614
X3 การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์	-0.157	0.073	-0.216	-2.139	0.033	0.118	8.503

R = 0.809 R² = 0.655 F = 181.778 SE = 0.23165 R²_{adj} = 0.652 a=1.622

Y_{total} = ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของครู สังกัด สพป. เชียงราย เขต 4 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 มีความสามารถในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาและการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาในปัจจุบัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการกำหนดทิศทางของสถานศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสถานศึกษาอย่างชัดเจน โดยอาศัยหลักการบริหารทรัพยากร 4M ได้แก่ คน เงิน วัสดุ และการจัดการ ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานของสถานศึกษามีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นระบบ นอกจากนี้ การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาและนำไปสู่การพัฒนาในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มิตร ชื่นสิน และ จิตมา วรณศรี (2567: 28) ที่พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการกำหนดทิศทางขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชลลดา หนูนิลปลอดดี และ ธารินทร์ รสานนท์ (2567: 989) ที่พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านการกำหนดทิศทางขององค์กรเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุษณีย์ สาระ และคณะ (2568: 341) ที่พบว่า ด้านการกำหนดทิศทางขององค์กรเป็นปัจจัยภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ

2. การปฏิบัติงานของครูโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพครู เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านการพัฒนาตนเอง ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า การทำงานในสถานศึกษาจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ ความไว้วางใจ และการสื่อสารที่ดีระหว่างครู ซึ่งส่งผลให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพสูง ครูสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน ครูยังยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และให้ความสำคัญกับผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง อันเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วริษา ฮวดศรี และคณะ (2564: 103) ที่พบว่า การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัด สพม.6 จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมพล นาลาดทา และ สมศักดิ์ เอี่ยมคงสี (2567: 1720) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูสังกัด สพม. สมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ด้านการกำหนดทิศทางของสถานศึกษา ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสามสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูได้ร้อยละ 65.8 ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า การที่ผู้บริหารมีความสามารถในการกำหนดทิศทางของสถานศึกษาอย่างชัดเจน ช่วยให้ครูเข้าใจเป้าหมายและทิศทางการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานของครูเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และการควบคุม

ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ยังช่วยให้ครูได้รับการสนับสนุน คำแนะนำ และการปรับปรุงพัฒนาการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งทิวา วิริยะ และคณะ (2568: 224) ที่พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร สถานศึกษา ถือได้ว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการบริหารสถานศึกษาและการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเกิดประสิทธิผลและประสิทธิผล ซึ่งปัจจุบันที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหาร รวมถึงกลยุทธ์ในการนำนโยบายไปปฏิบัติในสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การกำหนดทิศทางขององค์กร 2) วัฒนธรรมขององค์กร 3) การคิดเชิงกลยุทธ์ และ 4) การสื่อสาร

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษามีอิทธิพลเชิงสาเหตุอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู และสามารถอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานของครูได้ในระดับสูง สะท้อนบทบาทสำคัญของการบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อคุณภาพการจัดการศึกษา
2. การกำหนดทิศทางของสถานศึกษาที่ชัดเจน ผ่านวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับบริบท เป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูมากที่สุด โดยช่วยสร้างความเข้าใจร่วมและการปฏิบัติงานอย่างมีทิศทาง
3. การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติและการควบคุมประเมินผลกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ โปร่งใส และต่อเนื่อง ช่วยเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครู และเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
ควรที่จะต้องส่งเสริมให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ด้านการกำหนดทิศทางของสถานศึกษา ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรที่จะต้องศึกษาภาวะผู้นำด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู
 - 2.2 การศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู ควรที่จะต้องใช้ในพื้นที่อื่นศึกษาร่วมด้วย

เอกสารอ้างอิง (References)

- ครูสภา. (2562). ข้อบังคับครูสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562. ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 136 ตอนพิเศษ 68 ง 20 มีนาคม 2562.
- ชลลดา หนูนิลปลอดดี และ ชารินทร์ รสานนท์. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา กับการบริหารวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาภูเก็ต. วารสาร มจร.อุบลปริทรรศน์. 9(3): 989-1000.

- ทิฆัมพร เอี่ยมวิโรจน์ และคณะ. (2568). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา. **วารสารสถาบันวิจัยพินลธรรม**. 12(1): 253-266.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: บริษัท สุวีริยาสาส์น จำกัด.
- ปรีयर อรุณจินดาตระกูล และคณะ. (2561). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงเรียนเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1. **วารสารบริหารการศึกษา มศว**. 15(29): 11-20.
- มิตร ชื่นสิน และจิตติมา วรณศรี. (2567). การศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครแม่สอด จังหวัดตาก. **วารสารการบริหารการศึกษาและนวัตกรรมการศึกษา**. 4(1): 28-42.
- รุ่งทิวา วิริยะ และคณะ. (2568). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1. **Interdisciplinary Academic and Research Journal**. 5(2): 221-240.
- วิรัช ฮวดศรี กัญกร เอี่ยมพญา และนิวัตต์ น้อยมณี. (2564). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 จังหวัดฉะเชิงเทรา. **วารสารวิชาการสิรินธรปริทรรศน์**. 22(1): 115-127.
- สมพล นาลาดทา และ สมศักดิ์ เอี่ยมคงสี. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ. **วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์**. 9(3): 1719-1732.
- สุนัยกร พลพหล และนุชนรา รัตนศิริประภา. (2567). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารกับการปฏิบัติตามมาตรฐานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี. **วารสารธรรมเพื่อชีวิต**. 31(1): 53-75.
- อมรลักษณ์ คล้ายเรือง และคณะ. (2565). การพัฒนาตนเองของครูในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษากลุ่มที่ 3 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. **Journal of Roi Kaensarn Academi**. 7(2): 254-269.
- อุษณีย์ สาระ และคณะ. (2568). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์กับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1. **วารสารรัชต์ภาคย์**. 19(63): 340-354.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W.. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**. 30(3): 607-610.



การพัฒนานโยบายพุทธนวัตกรรมของพุทธสมาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

Development of Buddhist Innovation Policy by the Buddhist Association of Thailand Under Royal

นวลจันทร์ ชุ่มพร้อม¹ จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์² วรณวิภา ไตลังคะ³ สมบัติ ทีฆทรัพย์⁴
Nuanchan Chumprom, Jitraporn Sudhivoraseth, Wanwipha Tailangka, Sombat Teekasap

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้สำรวจการพัฒนานโยบายพุทธนวัตกรรมของพุทธสมาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสังคมไทยที่ยั่งยืนท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว พุทธนวัตกรรม หมายถึง ความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่บูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ากับศาสตร์สมัยใหม่และเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและความยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อแก้ปัญหาทางการศึกษา, การประยุกต์ใช้พุทธนวัตกรรมครอบคลุมหลากหลายมิติ อาทิ ด้านการศึกษา (เช่น "พื้นที่นวัตกรรมการเรียนรู้วิถีพุทธ" และแพลตฟอร์มการเรียนรู้ดิจิทัล), ด้านการบริหารจัดการ (เช่น การประยุกต์ใช้หลักไตรสิกขาและสัปปริยธรรม 7 เพื่อการบริหารอย่างมีคุณธรรม), ด้านการสื่อสาร (เช่น การใช้สื่อสมัยใหม่ในการเผยแผ่พระธรรม และพุทธวิธีการสื่อสารของสมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ด้านสุขภาวะ (เช่น พุทธบริบาลเชิงนวัตกรรมเพื่อสุขภาพพระสงฆ์ผ่าน "ธรรมานุสุขสภาพพระสงฆ์แห่งชาติ" และโครงการ "กุฏิชีวาภิบาล"), ด้านเกษตรกรรม (เช่น "พุทธเกษตร" ตามหลักมัชฌิมาปฏิปทา), ด้านสิ่งแวดล้อม (เช่น การบูรณาการหลักภาวนา 4 เพื่อการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างมีสติ), และด้านซอฟต์แวร์ทางเทคโนโลยี (เช่น "พลังธัมมิกิริฐ" เพื่อการปกครองที่สันติสุข) การพัฒนานโยบายยังคงเผชิญความท้าทาย เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อยครั้งและการขาดการวางแผนที่เป็นระบบ องค์กรสงฆ์ เช่น หน่วยอบรมประชาชนประจำตำบล (อ.ป.ต.) มีบทบาทสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาควิชาการและหน่วยงานภาครัฐ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานเหล่านี้ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเน้นการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง, การส่งเสริมสุขภาวะเชิงพุทธ, การสร้างนวัตกรรมทางการศึกษา, และการบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อการเผยแผ่พุทธธรรม

Received: 2025-10-17 Revised: 2026-02-05 Accepted: 2026-02-07

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Doctor of Philosophy Program in Public and Private Management Innovation. E-mail: 6883907007@o365.bsru.ac.th

² หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Doctor of Philosophy Program in Public and Private Management Innovation. E-mail: Sjitrapo@yahoo.com

³ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Doctor of Philosophy Program in Public and Private Management Innovation. E-mail: wanwipa.ta@bsru.ac.th

⁴ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Doctor of Philosophy Program in Public and Private Management Innovation. E-mail: sombat.teekasap@gmail.com

คำสำคัญ (Keywords) : พุทธนวัตกรรม; พุทธสมาคมแห่งประเทศไทย; พระบรมราชูปถัมภ์

Abstract

This article explores the development of the Buddhist Innovation Policy of the Buddhist Association of Thailand under Royal Patronage, with having important role to promote sustainable Thai society during the rapid social change. Buddhist innovation refers to new ideas, practices, or inventions integrate Buddhist principles with modern science and technology to achieve effectiveness and sustainability. The primary objective is to address educational issues. The application of Buddhist innovation covers a wide range of dimensions, including education (e.g., "Innovative Buddhist Learning Spaces" and digital learning platforms), management (e.g., the application of the Threefold Training and the Seven Noble Truths for ethical management), communication (e.g., the use of modern media to disseminate the Dhamma and the Buddhist communication methods of Somdej Phra Buddhakosajarn (P.A. Payutto)), and well-being (e.g., innovative Buddhist care for the health of monks through "The National Monk Health Charter" and the "Kuti Chivabhan Project"), agriculture (e.g., "Buddhakasetra" based on the Middle Path), the environment (e.g., integrating the Four Bhavana Principles for Mindful Environmental Care), and political soft power (e.g., "Dhammikrath" for peaceful governance). Policy development continues to face challenges, including frequent policy changes and a lack of systematic planning. Sangha organizations, together with local administrative bodies such as the Subdistrict Administrative Organization (SAO), play an important role in building collaborative networks with academics and government agencies to drive these efforts. Policy recommendations emphasize the continuous development of teachers and educational personnel, the promotion of Buddhist well-being, the creation of educational innovations, and the integration of technology into the propagation of Buddhism.

Keywords: Buddhist innovation; Buddhist Association of Thailand; Royal Patronage

บทนำ (Introduction)

ในศตวรรษที่ 21 สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเต็มไปด้วยนวัตกรรม ทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ธรรม เลื่องสุนทร และ คณะ, 2568 : 136-148) และการดำรงชีวิตอย่างสันติสุขท่ามกลางกระแสวัตถุนิยมเป็นความท้าทายที่สำคัญ พระพุทธศาสนาซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของวิถีชีวิตและวัฒนธรรมไทยมานาน (พระมหานิพัทธ์พนธ์ จิรวุฒโน, 2567: 32-41) บทบาทสำคัญในการประยุกต์ใช้หลักธรรมเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคมในหลากหลายมิติ องค์กรทางศาสนา สอาด ภูนาสรณ์ (2568: 79-88) ของคณะสงฆ์ไทย ได้พยายามขับเคลื่อนบทบาทของวัดให้เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น แนวคิด "พุทธนวัตกรรม" ได้ถูกนำมาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ การบริหารจัดการ การสื่อสาร สุขภาวะ เกษตรกรรม และการรักษาสิ่งแวดล้อม (ธนัท ตีระพรชัย, 2567: 310-319) โดยการบูรณาการหลักธรรมทาง

พระพุทธศาสนาเข้ากับศาสตร์สมัยใหม่และเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและยั่งยืน การพัฒนานโยบายพุทธนวัตกรรมการของพุทธสมาคมแห่งประเทศไทย ทำให้เกิดพลังชีวิตที่ดีขึ้นในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนให้หลักธรรมเหล่านี้เป็นรูปธรรมและตอบสนองความต้องการของสังคมไทยในยุคปัจจุบัน (บุญเลิศ โอธสุ และ กนกวรรณ กรุณาฤทธิโยธิน, 2567: 1-16) บทความนี้จะนำเสนอแนวคิด ประเภท การประยุกต์ใช้ และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายพุทธนวัตกรรมการ โดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งที่มาเพื่อเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจและต่อยอดต่อไป

เมื่อพิจารณาแนวคิดและประเภทของพุทธนวัตกรรมการ พบว่า ความหมายและวัตถุประสงค์ของพุทธนวัตกรรมการ หมายถึง ความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาต่อยอดมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำนวัตกรรมการมาช่วยจะช่วยให้การทำงานได้ผลดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม พุทธนวัตกรรมการยังเป็นแนวคิดและการปฏิบัติแนวทางใหม่ที่นำพระธรรมมาใช้เพื่อพัฒนาชีวิตอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการเรียนรู้คำสอนที่เป็นหลักพุทธธรรม (ปาริฉันท์ปางทิพย์อำไพ, 2567: 1-7) ซึ่งส่งเสริมให้คนรู้จักคิดตามหลักโยนิโสมนสิการ มีการหาเหตุปัจจัย และคิดแยกแยะปัญหา วัตถุประสงค์หลัก คือเพื่อแก้ปัญหาทางการศึกษา พัฒนาประสิทธิภาพการเรียนรู้ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีและสันติสุข รวมถึงสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจและส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในสังคม

พริกฤต เครือลุนทีระยุท ธีระพงษ์ มีไธสง และ ฉลอง พันธุ์จันทร์ (2567: 183-194) อธิบายว่า คุณลักษณะและประเภทของนวัตกรรมการ นวัตกรรมการที่ดีควรมีคุณลักษณะที่ชัดเจน เช่น เป็นสิ่งใหม่ทั้งหมด เป็นสิ่งใหม่เพียงบางส่วน เป็นสิ่งที่ยังอยู่ในกระบวนการทดลอง หรือได้รับการปรับปรุงและนำไปเผยแพร่แล้ว นอกจากนี้ ควรเป็นนวัตกรรมการที่ไม่ซับซ้อน ใช้งาน สะดวก ไม่เสียค่าใช้จ่ายมากนัก สำเร็จรูป ไม่กระทบบริบทเดิมมาก และให้ผลที่ชัดเจน ประเภทของนวัตกรรมการทางการเรียนการสอนที่สำคัญ คือ นวัตกรรมการด้านหลักสูตร: วิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับท้องถิ่น ตอบสนองความต้องการของบุคคล บุคลากรองค์ความรู้และคุณธรรมจริยธรรม นวัตกรรมการเรียนการสอน สิ่งใหม่ ๆ ที่สร้างขึ้นเพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น แนวคิด รูปแบบ วิธีการ กระบวนการ สื่อ และเทคนิคต่าง ๆ นวัตกรรมการสื่อการสอน สื่อที่ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่ซับซ้อนได้ง่ายขึ้น กระตุ้นความสนใจ และสร้างประสบการณ์ร่วมกัน นวัตกรรมการประเมินผล วิธีการใหม่ ๆ ในการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ นวัตกรรมการบริหารจัดการการใช้หลักธรรมและเทคนิคใหม่ ๆ มาช่วยในการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพ

นวัตกรรมการเรียนการสอนตามพุทธวิธี พระพุทธเจ้าทรงเป็นผู้ค้นพบนวัตกรรมการแห่งความรู้ที่ยิ่งใหญ่ที่สุด โดยมีวิธีการสอนที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี วิธีการสอนตามแนวพุทธวิธีที่บูรณาการกับการจัดการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (สิน งามประโคน, 2565: 393-405) มีวิธีสอนแบบอุปมาอุปไมย วิธีสอนแบบปจฉาวิสัชนา (การถามตอบ) วิธีสอนแบบธรรมสากัจฉา (การสนทนาธรรม) วิธีสอนแบบอริยสัจ 4 (การสอนโดยเน้นความจริงเกี่ยวกับความทุกข์และหนทางดับทุกข์) วิธีสอนแบบสืบสวน (มี 5 ขั้นตอน คือ ระบุปัญหา, ตั้งสมมติฐาน, รวบรวมข้อมูล, ทดลองสมมติฐาน, และสรุปผล) วิธีสอนแบบไตรสิกขา (ศีล สมาธิ และ ปัญญา มี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นศีล, ขั้นสมาธิ, ขั้นปัญญา) วิธีสอนแบบเบญจขันธ์ (เน้นการใช้หลักขันธ์ 5 ในการเรียนรู้) วิธีสอนโดยการสร้างศรัทธาและโยนิโสมนสิการ (การคิดอย่างแยกแยะ) วิธีสอนตามหลักพุทธสูตร (เน้นการแผ่รู้ แผ่เรียน ผูกติดถูกต้องแยกแยะ และนำไปใช้จริง) นวัตกรรมการสอนของ

พระพุทธเจ้าเน้นการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ การสนทนา ใช้สื่อธรรมชาติที่เข้าใจง่าย ชวนให้ผู้เรียนใคร่อยากเรียนรู้และปฏิบัติตามด้วยตนเอง เนื้อหาที่สอนเริ่มจากสิ่งที้ง่ายไปหายาก ตรงประเด็น มีเหตุผล และเป็นประโยชน์แก่ผู้เรียน (สมควร นามสีฐาน และ พระประพนธ์ ฐิตมโน กุลฎ, 2562: 278-286)

เนื้อหา (Content)

การประยุกต์ใช้พุทธนวัตกรรมในบริบทต่างๆ ย่อมพบว่า หลักการ แบ่งออกเป็นมิติต่างๆ กล่าวคือ ด้านการศึกษา พุทธนวัตกรรมในการศึกษาเน้นการบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เช่น ไตรสิกขา และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข มีการจัดตั้ง "พื้นที่นวัตกรรมการเรียนรู้วิถีพุทธ" (พระมหาอภิสิทธิ์ วุฑฒิสสโร (เจริญราช), 2567: 280-289) การส่งเสริมการพัฒนาจิตใจ ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม และทักษะการดำเนินชีวิตผ่านกิจกรรมต่าง ๆ รูปแบบการขับเคลื่อนพื้นที่นวัตกรรมนี้มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ปัจจุบัน (พระมหา เกรียงศักดิ์ ฐิวิฑฒโก, 2565: 49-58) เน้นการวางแผน การดำเนินงาน และการวัดประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีการขับเคลื่อนผ่านนโยบาย พื้นที่ กิจกรรม และเทคโนโลยี โดยส่งเสริมการบริหารที่อิสระ คิดค้นนวัตกรรม และสร้างต้นแบบในการแก้ไขปัญหาาระบบการศึกษา เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนพุทธนวัตกรรมการเรียนรู้ โดยมีการสร้างแอปพลิเคชันและหน้าเพจเพื่อเชื่อมโยงเครือข่าย ถ่ายทอดองค์ความรู้ และประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ (พระครูปัญญูปิศาล และ คณะ, 2568: 97-108)

ด้านการบริหารจัดการ นวัตกรรมการบริหารการศึกษาเชิงพุทธนำหลักไตรสิกขา อริยสัจ 4 และพรหมวิหาร 4 มาปรับใช้ในการบริหารจัดการศึกษา ตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงการปฏิบัติในสถานศึกษาเพื่อเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ความสมดุลทางจิตใจ และความสามารถในการพึ่งพาตนเองของผู้เรียน นอกจากนี้ (พระศตวรรษ กิตติปาโล และ คณะ, 2568: 566-575) หลักสัปปุริสธรรม 7 ยังเป็นคุณธรรมที่จำเป็นสำหรับผู้นำและผู้บริหารที่ดี ในด้านความรู้ ความเข้าใจในประโยชน์ การรู้จักตนเอง การรู้จักประมาณ การรู้จักกาลเวลา การรู้จักประชุมชน และการรู้จักบุคคล การบริหารงานสมัยใหม่ที่เน้นการแข่งขันและแสวงหากำไร กำลังหันมาสนใจหลักการบริหารเชิงพุทธที่เน้นความยั่งยืน การไม่เบียดเบียน และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข โดยพุทธนวัตกรรมส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านทักษะและคุณค่าทางอารมณ์ ความยืดหยุ่น การปรับตัว จริยธรรม ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ และความสามัคคี การบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักสัปปุริสธรรม 7 ช่วยให้องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขัน การบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงพุทธยังเน้นความไม่ประมาทเป็นทางไม่ตาย (เทพศิรินทร์ วุฒิยางกูร, 2568: 46-56)

ด้านการสื่อสาร พุทธนวัตกรรมการสื่อสารเป็นการนำพุทธวิธีการสื่อสารในสมัยพุทธกาลมาใช้ร่วมกับนวัตกรรมการสื่อสารสมัยใหม่ เพื่อเผยแผ่หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาให้เข้าใจง่าย เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปปฏิบัติได้เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย ในยุคไทยแลนด์ 4.0 การเผยแผ่พุทธศาสนาต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบให้ทันสมัย สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ โดยใช้เทคโนโลยีและสื่อสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ ยูทูบ เฟซบุ๊ก คลิปวิดีโอ 3D Animation และการตูนธรรมะ เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย (ศิวกอ อินุษา พระมหาพิสิฐ วิสิฐฐปญโญ และ ยิงสรรค์ หาพา, 2568: 80-91)

สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ เป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้พุทธนวัตกรรมการสื่อสาร โดยเน้นข้อมูลที่ถูกต้องตามพระไตรปิฎก การจำแนกแยกแยะ และอ้างอิงแหล่งที่มาอย่างชัดเจน ท่านประยุกต์ใช้วิธีการสื่อสาร

แบบเชื่อมโยง อธิบายเรื่องยากให้เข้าใจง่าย และบูรณาการหลักธรรมเข้ากับศาสตร์ต่าง ๆ ท่านให้ความสำคัญกับการค้นคว้าเนื้อหาข้อมูลที่ต้องตรงตามพระไตรปิฎก (ขวัญตระกูล บุทธิจักร, 2566: 134-144) และนำข้อมูลมาเข้าสู่วิธีคิดตามหลักพุทธธรรมคือโยนิโสมนสิการ ท่านได้จำแนกวิธีการสื่อสารของพระพุทธเจ้าไว้ 4 แบบ ได้แก่ แบบบรรยาย แบบตอบปัญหา แบบวางกฎข้อบังคับ และแบบคาดคะเนให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจด้วยตนเอง ท่านเน้นการพัฒนาชีวิตและสังคมผ่านการศึกษา คุณธรรม จริยธรรม วินัย โดยขยายขอบเขตถึงการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีคุณค่า ลดมลภาวะ การสื่อสารพุทธธรรมของท่านมีความเป็นนวัตกรรมด้านรูปแบบความคิดและวิธีการที่ผสมผสานหลากหลาย สอดคล้องกับวิวัฒนาการการสื่อสารในอารยธรรมโลก โดยใช้สื่อดั้งเดิมร่วมกับสื่อใหม่ เพื่อวางรากฐานการสืบสานพระพุทธศาสนาให้เข้มแข็งและยั่งยืน ลักษณะสำคัญคือการนำเสนอพุทธธรรมที่ถูกต้อง การประยุกต์พุทธธรรมให้เข้ากับบริบทสังคมปัจจุบัน การใช้สื่อและเทคโนโลยีในการเผยแผ่ และการสร้างเครือข่ายบุคลากร และยังขยายออกสู่ไปถึงเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (McMahan, (2012: 7, ผู้นิพนธ์ ผู้แปล)

ในปัจจุบันองค์กรพระพุทธศาสนาเผชิญกับวิกฤตศรัทธาเนื่องจากการสื่อสารที่ล่าช้าและข้อมูลเสียหายแพร่กระจายอย่างรวดเร็วผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ปัญหาเหล่านี้คล้ายกับอนาคตภัย 5 ประการที่พระพุทธเจ้าเคยตรัสไว้ ซึ่งนำไปสู่การปฏิรูปพระพุทธศาสนาในประเด็นทรัพย์สิน (พระครูสมุห์สนธิวงศ์ วุฑฒิวิโส และชนทอง วัฒนะประดิษฐ์, 2567: 360-371) การประพฤติดิวินัย การบิดเบือนหลักธรรม และความล้มเหลวของการบริหารจัดการ พุทธนวัตกรรมการสื่อสารจึงมีความสำคัญในการเสริมสร้างศรัทธาที่ถูกต้อง โดยต้องรักษาสมดุลระหว่างการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยกับการรักษาแก่นแท้ของพระธรรม องค์ประกอบสำคัญของพุทธนวัตกรรมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความครบถ้วนสมดุล ความหลากหลายผสมผสาน คุณลักษณะที่เหมาะสม กระบวนการที่เป็นระบบ และปัจจัยต่อประสิทธิภาพ (พระมหาชัชวาลย์ อนาลโย และ บุญเลิศ โอฐสุ, 2568: 1-18)

ด้านสุขภาวะและพุทธบริบาล พุทธบริบาลเชิงนวัตกรรมเป็นการบูรณาการความรู้และวิทยาการสมัยใหม่เข้ากับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิต และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คน รวมถึงการรักษาโรค พระพุทธเจ้าทรงให้ความสำคัญกับการดูแลภิกษุใช้เป็นอย่างมาก (พระมหาธวัชชัย อชิโต และคณะ 2567: 1164-1183) โดยมีหลักการอุปัฏฐากภิกษุใช้ 7 ประการ ซึ่งเน้นความเอื้อเฟื้อระหว่างพระอุปัชฌาย์ สัทธินาริก อาจารย์ อันเตวาสิก ภิกษุผู้ร่วมอุปัชฌาย์ (พระมหาธาราเชนทร์ เขมาสโก บ้านเกาะใต้, (2566: 1-19)

บทสรุป (Conclusion)

พุทธนวัตกรรมการรักษาสิ่งแวดล้อมจึงมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ โดยการพัฒนาจิตใจให้เกิดคุณธรรมเกื้อหนุนสังคม และนำหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนา เช่น "หลักภavana 4" (กายภavana ศิลภavana จิตตภavana ปัญญาภavana) มาบูรณาการเพื่อปลูกจิตสำนึกให้คนในสังคมตระหนักรู้ และรับผิดชอบต่อการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การแก้ปัญหานี้ควรเริ่มจากสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา และบทบาทของพระสงฆ์ในการสั่งสอนหลักธรรม

ด้านการเมือง (ซอฟต์แวร์เวอร์ชันพุทธ) ซอฟต์แวร์เวอร์ชันทางการเมืองเชิงพุทธเป็นการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาเป็นเครื่องมือในการปกครองและการแก้ไขปัญหาทางการเมืองของสังคมไทย เพื่อสร้างสังคมสันติสุข รูปแบบซอฟต์แวร์ทางการเมืองเชิงพุทธ คือ "พลังธรรมิกัฐ" ซึ่งประกอบด้วย ศิล สมาธิ

ปัญหา โดยมีตัวชี้วัดคือ วัฒนธรรมทางการเมือง ค่านิยมทางการเมือง และนโยบายทางการเมือง หลักธรรมที่เกี่ยวข้องได้แก่ อปริหานิยธรรม 7, ทศพิธราชธรรม 10, จักรกัตติยวัตรธรรม 5, และสังคหวัตถุ 4 พลังธัมมิกิริฐจะส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีปรองดอง ลดความขัดแย้ง และสร้างสำนึกที่ดีในสังคม

องค์ความรู้ที่ได้รับ (knowledge)

ในส่วนของการประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดความสมดุลในทุกมิติของการทำเกษตร และได้รับผลคือความสุขสูงสุด เน้นการพัฒนาจิตใจ การพึ่งพาตนเอง ไม่เบียดเบียนธรรมชาติ ตนเอง และผู้อื่น ความท้าทายในการพัฒนานโยบาย ด้านการศึกษาโดยรวมยังคงเผชิญกับความท้าทาย เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อยครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูง ทำให้ต้องเริ่มต้นใหม่ การขาดการวางแผนที่เป็นระบบ ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนา และขาดการติดตามประเมินผล รวมถึงปัญหาด้านคุณภาพผู้เรียนที่ขาดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และปัญหาครูผู้สอนที่อาจไม่ได้จบตรงสายงาน มีภาระงานเพิ่ม และขาดความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรใหม่

การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา: ควรที่จะต้องกำหนดให้การพัฒนาครูเป็นวาระแห่งชาติ ส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ควรที่จะต้องมีคณะกรรมการระดับชาติขับเคลื่อนนโยบาย และจัดทำระบบสารสนเทศและเครือข่ายสนับสนุนการพัฒนา การส่งเสริมสุขภาวะเชิงพุทธ: สสส. ควรที่จะต้องร่วมมือกับผู้รับทุนและหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมสุขภาวะในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม การสร้างนวัตกรรมทางการศึกษา: รัฐบาลและโรงเรียนควรที่จะต้องให้อิสระแก่ครูในการออกแบบหลักสูตรที่เหมาะสมกับนักเรียน และควรที่จะต้องสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานและงบประมาณอย่างทั่วถึง การเผยแผ่พุทธธรรม: ควรที่จะต้องสนับสนุนการบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อเผยแผ่หลักธรรมในรูปแบบสื่อดิจิทัล และเสริมสร้างศักยภาพนักพุทธนวัตกรรมการสื่อสาร โดยการจัดฝึกอบรมทักษะดิจิทัล ควรที่จะต้องส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ-วัด-เอกชน (PPP) เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันหรือสื่อปฏิสัมพันธ์ และสร้างเครือข่ายระหว่างประเทศกับองค์กรพุทธศาสนาสากลเพื่อแลกเปลี่ยนนวัตกรรมการสื่อสาร

พุทธนวัตกรรมการศึกษาเป็นแนวทางสำคัญในการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อการพัฒนาสังคมไทยในยุคปัจจุบัน โดยครอบคลุมหลากหลายมิติ ตั้งแต่การศึกษา การบริหารจัดการ การสื่อสาร สุขภาวะเกษตรกรรม สิ่งแวดล้อม ไปจนถึงการเมือง การขับเคลื่อนนโยบายพุทธนวัตกรรมการศึกษาโดยองค์กรอย่างพุทธสมาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงต้องอาศัยความเข้าใจในแนวคิดพุทธนวัตกรรมการศึกษา การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกภาคส่วน และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้หลักธรรมสามารถตอบสนองต่อความท้าทายและนำพาสังคมไปสู่ความสุขและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง (References)

- ขวัญตระกูล บุทธิจักร. (2566). พุทธนวัตกรรมการสื่อสารเพื่อสุขภาพที่ดีทางการเงิน. *วารสาร พุทธนวัตกรรมการปริทรรศน์*. 4(2): 134-144.
- เทพศิริรินทร์ วุฒิยางกูร. (2568). การใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ตามหลักสัปปุริสธรรม 7. *วารสารวิจัยนวัตกรรมการศึกษาและเทคโนโลยี*. 3(1): 46-56.
- ธนัท ติระพรชัย. (2567). พุทธนวัตกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมการปริทรรศน์*. 7(1): 310-319.

- ธรรม เลื่องสุนทร ดิเรก นุ่นกล่ำ กันตภณ หนูทองแก้ว พระพันธ์ ธมมวิโส (อนันตพงศ์) สุขอุษา นุ่นทอง. (2568). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามรอยปณิธานพุทธทาสภิกขุเพื่อหนุนเสริมคุณภาพชีวิตของเยาวชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. **วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม**. 9(2): 136-148.
- บุญเลิศ โอธสุ และ กนกวรรณ กรุณาฤทธิโยธิน .(2567). การพัฒนากระบวนการพุทธนวัตกรรมการสื่อสารที่เสริมสร้างพลังชีวิตของประชาชนไทยในยุควิถีชีวิต. **วารสารพุทธนวัตกรรมการบริหารศรัทธา**. 5(1): 1-16.
- ปาริณันท์ ปางทิพย์อำไพ. (2567). พุทธนวัตกรรมการสร้างแหล่งเรียนรู้ที่ยั่งยืน. **วารสารพุทธอาเซียนศึกษา**. 9(2): 1-7.
- พระครูบุญญาพิศาล (วิชาญชัย กตปุญโญ) อีระพงษ์ สมเขาใหญ่ พระครูสุเมธปริยัติคุณ (สุเมธ สุเมโธ) ครองรัฐใจเรือง. (2568). การใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนา คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน ยุคเจนเอเรชันอัลฟ่า : บทบาทของครูพระสอนศีลธรรมในการขับเคลื่อนการพัฒนา. **Journal of Applied Education**. 3(5): 97-108.
- พระครูสมุห์สนิทวงศ์ วุฑฒิวิโส ชันทอง วัฒนะประดิษฐ์. (2567) 4 มาตรการบริหารความเสี่ยงขององค์กรพุทธกับการเผยแผ่ในโลกยุคผันผวน. **วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์**. 9(2): 360-371.
- พระมหาเกรียงศักดิ์ ภูริวฑฒโก. (2565). พระสอนศีลธรรมในโรงเรียนกับการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม. **วารสารชัยมงคลปริทรรศน์**. 2(1): 49-58.
- พระมหาชัชวาลย์ อนาลโย (วงศ์ศิริ) บุญเลิศ โอธสุ. (2568). พุทธนวัตกรรมการสื่อสารในการเสริมสร้างศรัทธา. **วารสารพุทธอาเซียนศึกษา**. 10(1): 1-18.
- พระมหาวัชชัย อชิโต (ชัย เกลี้ยง) พระมหาสิริศักดิ์ รุจิธมโม (สุขชาญ) พระครูบวรชัยวัฒน์ (วันชัย เลือดไทย). (2567). พุทธบริบาลเชิงนวัตกรรม. **วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี**. 7(6): 1164-1183.
- พระมหานิพัฏฐพันธ์ จีรวฑฒโน. (2567). พระพุทธศาสนากับรากฐานทางวัฒนธรรมในวิถีชีวิตชาวหนองคาย. **วารสารชัยภูมิปริทรรศน์**. 7(1): 32-41.
- พระมหาราชเชนทร์ เขมาสโร (บ้านเกาะใต้). (2566). หลักการอุปฐากภิกษุใช้ในพระพุทธศาสนา. **วารสารนวัคตฤาสาน์ปริทรรศน์**. 1(1): 1-9.
- พระมหาอภิสิทธิ์ วุฑฒิสโร เจริญราช)(2567) การจัดการเรียนรู้พุทธศาสนาเชิงบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง. **Journal of Buddhist Education and Research: JBER**. 10(1): 280-289.
- พระศตวรรษ กิตติปาโล และ คณะ (2568) วิธีการสร้างองค์ความรู้ในพุทธปรัชญาเถรวาท. **วารสารธรรมเพื่อชีวิต**. 31(4): 566-575.
- พริกฤต เครือลุนทีระยุทธ อีระพงษ์ มีไธสง ฉลอง พันธุ์จันทร์ (2567) การบูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้รายวิชาพระพุทธศาสนาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา. **วารสารวิจัยวิชาการ**. 7(6): 183-194.
- ศิวกร อินญา พระมหาพิสิฐ วิสิฐฐปญโญ และ ยิ่งสรรค์ หาพา (2568) การศึกษาองค์ประกอบพุทธนวัตกรรมการสื่อสารของสถานศึกษาอาชีวศึกษา. **Journal of Buddhist Education and Research**. 11(4): 80-91.
- สมควร นามสีฐาน และ พระประพนธ์ วิฑฒโน (กุลภู) (2562). กลยุทธ์การสอนสังคมศึกษาตามแนวทางการจัดการเรียนรู้ตามแบบพุทธวิธี. **วารสารวิชาการธรรมทรรศน์**. 19(4): 277-286.

สอาด ภูนาสรณ์. (2568). การพัฒนานโยบายสาธารณะเชิงพุทธเพื่อเสริมสร้างสังคมสันติสุข. **วารสารพุทธศาสตร์ มจร. อุบลราชธานี**. 7(2): 79-88.

สิน งามประโคน. (2565). นวัตกรรมการสอนตามพุทธวิธีใหม่. **วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. 9(3): 393-405.

McMahan, D. L. (Ed.). (2012). **Buddhism in the modern world**. New York: Routledge.

การบริหารจัดการขยะในเขตเมืองใหญ่เพื่อลดปัญหามลภาวะอย่างยั่งยืน

The Sustainable Urban Waste Management for Pollution Mitigation

จักรพงษ์ แสงเพชร^{1*} จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์² อารี ผาสนสินธุวงศ์³ วรณวิภา ไตลังคะ⁴

Jakapong Sangpesh, Jitraporn Sudhivoraseth,

Aree Phasansinthuwong, Wanwipha Tailangka

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอกระบวนการบริหารจัดการขยะในเขตเมืองใหญ่เพื่อลดปัญหามลภาวะอย่างยั่งยืน เนื่องจากมลภาวะทางสิ่งแวดล้อมมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างมาก การขับเคลื่อนอย่างถูกวิธีและยั่งยืนจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ในการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและการศึกษาบริบทการจัดการขยะเชิงประจักษ์ พบแนวทางการบริหารจัดการขยะในเขตเมืองใหญ่เพื่อลดปัญหามลภาวะอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 1) การลดปริมาณขยะที่ต้นทาง โดยมุ่งเน้นที่การสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมใหม่ให้กับประชาชน โดยการรณรงค์ให้ใช้ซ้ำและลดการใช้ การเลือกสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการสร้างแรงจูงใจ จัดกิจกรรม ประกวดชุมชนปลอดขยะ หรือมอบ รางวัลครัวเรือนดีเด่น เพื่อกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม 2) การคัดแยกและใช้ซ้ำและรีไซเคิล การคัดแยกขยะช่วยเพิ่มมูลค่าและลดภาระในการกำจัดขยะ 3) การบำบัดและกำจัดขยะขั้นสุดท้าย ทั้งในด้านการฝังกลบแบบถูกสุขลักษณะ การใช้เตาเผาขยะผลิตพลังงานเปลี่ยนขยะเป็นพลังงานไฟฟ้า การจัดการขยะอินทรีย์ และการจัดการขยะอันตรายและติดเชื้อ 4) การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ โดยการบูรณาการทุกภาคส่วนระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน สถานศึกษา ศาสนา และที่สำคัญคือภาคประชาชน การมุ่งเน้นบทบาทของผู้นำชุมชนให้ตระหนักถึงความสำคัญ และการใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อบริหารจัดการพื้นที่และวางแผนการกำจัดขยะอย่างเหมาะสม

คำสำคัญ (Keywords) : การบริหารจัดการขยะ; ขยะในเมืองใหญ่; มลภาวะสิ่งแวดล้อม

Abstract

This article aims to present waste management processes in metropolitan areas to sustainably reduce pollution. Given the significant impact of environmental pollution on

Received: 2025-10-17 Revised: 2026-02-10 Accepted: 2026-02-13

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Doctor of Philosophy Program in Public and Private Management Innovation, Bansomdejchaopraya Rajabhat University. E-mail: Jakapongphd@gmail.com

² หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Doctor of Philosophy Program in Public and Private Management Innovation, Bansomdejchaopraya Rajabhat University. E-mail: Sjitrapo@yahoo.com

³ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Doctor of Philosophy Program in Public and Private Management Innovation, Bansomdejchaopraya Rajabhat University. E-mail: aree.ph@bsru.ac.th

⁴ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Doctor of Philosophy Program in Public and Private Management Innovation, Bansomdejchaopraya Rajabhat University. E-mail: wanwipa.ta@bsru.ac.th

people's quality of life, effective and sustainable waste management is crucial. A synthesis of relevant literature and an empirical study of waste management contexts reveal approaches used in metropolitan areas to sustainably reduce pollution

These include: (1) reducing waste at the source by raising public awareness and promoting behavioral change through reuse and reduction campaigns, encouraging the selection of environmentally friendly products, creating incentives, and organizing activities such as waste-free community contests or awards for outstanding households to encourage participation; (2) waste sorting, reuse, and recycling, as these practices add value to waste materials and significantly reduce the burden of waste disposal; (3) final waste treatment and disposal, including sanitary landfills, the use of incineration for energy generation, organic waste management, and the management of hazardous and infectious waste; and (4) networking and cooperation through the integration of all sectors, including government, private, educational, religious, and most importantly the public. This includes emphasizing the role of community leaders in raising awareness of the importance of waste management, as well as the use of geographic information systems (GIS) to manage waste sites and plan appropriate waste disposal.

Keywords: Waste Management; Urban Waste; Pollution Mitigation

บทนำ (Introduction)

ปัญหาขยะเป็นวาระแห่งชาติของประเทศไทย คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เห็นความสำคัญของปัญหาขยะมูลฝอย โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา ดังนั้น จึงได้กำหนดให้การแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยเป็นวาระแห่งชาติ และมีมติเห็นชอบจัดทำ Roadmap ของการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย ตามที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้นำเสนอ ดังนั้น เพื่อให้สามารถดำเนินการในการขับเคลื่อนการดำเนินการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยของประเทศ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจึงได้บูรณาการแผนบริหารจัดการขยะมูลฝอยของจังหวัดทั้ง 77 จังหวัด (รวมกรุงเทพมหานคร) และจัดทำเป็นแผนแม่บทการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2565-2570) เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) โดยแนวคิดในการจัดการขยะ มูลฝอยและของเสียอันตราย ประกอบด้วย ลดการเกิดขยะมูลฝอยหรือของเสียอันตรายที่แหล่งกำเนิด การนำของเสียกลับมาใช้ซ้ำและใช้ประโยชน์ใหม่ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนการผลิตของภาคการผลิต รวมทั้งลดปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเพื่อให้เกิดการจัดการขยะมูลฝอยอย่างยั่งยืนต่อไป ขยะมูลฝอยที่ได้จากการคัดแยกขยะจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ใหม่ ส่วนที่เหลือจะนำไปกำจัด โดยวิธีการที่ถูกหลักวิชาการ เพื่อป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ส่วนการนำไปผลิตเป็นพลังงานถือเป็นผลพลอยได้ โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจมาลงทุน หรือร่วมลงทุนตามความเหมาะสม (กรมควบคุมมลพิษ, (2566: 43)

ปัจจุบันเมืองขนาดใหญ่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของเมืองที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เมืองขนาดใหญ่ทั่วโลกประสบปัญหามีปริมาณขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีความรุนแรง

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย มีปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต ปัญหาขยะไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ปริมาณที่มากเกินไป แต่ยังรวมถึงการจัดการที่ไม่ถูกสุขลักษณะตามหลักสุขาภิบาลและสาธารณสุข ซึ่งนำไปสู่ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีความซับซ้อนและยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสุขภาพของประชาชนเป็นอย่างมาก อาทิ มลพิษทางอากาศ ดิน และน้ำ เป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคและพาหะนำโรค ทำให้เกิดการเจ็บป่วยด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นจากสาเหตุดังกล่าว โดยเฉพาะในเมืองขนาดใหญ่ ปัญหาเหล่านี้ทวีความรุนแรงมากขึ้นจากการเพิ่มขึ้นของประชากร นักท่องเที่ยว ร้านค้า และร้านอาหารทำให้ปริมาณขยะมีมากเกินไปที่ภาครัฐจะจัดเก็บและกำจัดได้ทั้งหมด จากข้อมูลขยะมูลฝอยจำแนกตามจังหวัดจากกรมควบคุมมลพิษปี 2566 (กรมควบคุมมลพิษ, 2566) โดยสามารถจัดเรียงลำดับจังหวัดขนาดใหญ่ที่มีปริมาณขยะตั้งแต่อันดับที่ 1 ถึง 5 มีดังต่อไปนี้ กรุงเทพมหานคร 12,748 ตันต่อวัน, ชลบุรี 3,374 ตันต่อวัน, สมุทรปราการ 3,465 ตันต่อวัน, นครราชสีมา 2,588 ตันต่อวัน และนนทบุรี 2,065 ตันต่อวัน ตามลำดับ และข้อมูลจากกรมควบคุมมลพิษ ยังระบุด้วยว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีปริมาณขยะเฉลี่ยประมาณ 17,873 ตันต่อวัน ยกตัวอย่างที่จังหวัดขอนแก่นมีปริมาณขยะเฉลี่ย 1,402 ตันต่อวัน ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเนื่องจากการขยายตัวของชุมชนเมืองและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำรงชีวิต การบริโภคที่ใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกเพิ่มขึ้นโดยขาดการคัดแยกตั้งแต่ต้นทางทำให้เกิดการสะสมของขยะพลาสติก เทศบาล ขอนแก่นจึงต้องพัฒนาระบบการจัดการขยะ โดยการจำกัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีฝังกลบ แต่ยังประสบปัญหาพื้นที่ในการฝังกลบไม่เพียงพอซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาด้านสุขอนามัยและมลพิษที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ (ชนัญธิดา ชัยอำมาตย์ และคณะ, 2567: 21-28) ซึ่งหากภาครัฐไม่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาขยะเหล่านี้จะยังคงเป็นภัยคุกคามต่อการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน (นพพล อินทรีย์ และคณะ, 2565: 480-493) จากข้อมูลนี้จึงมีเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในภาคส่วนต่าง ๆ ต้องหันมาให้ความร่วมมือ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้เป็นรูปธรรม โดยหาแนวทางกระบวนการที่เหมาะสมให้ชุมชนได้มีการจัดการขยะ มูลฝอยแบบมีส่วนร่วม ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีกลไกการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีการควบคุม และลดปริมาณของเสียที่จะทำให้เกิดขยะ และการนำขยะกลับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ อันเป็น การเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็ง ของชุมชน ในการอยู่ร่วมกันกับทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่างสันติเกื้อกูล และยั่งยืนต่อไป

เนื้อหา (Content)

บริบทปัญหาในสังคมไทยปัจจุบัน

ปัญหาสำคัญของเมืองขนาดใหญ่ โดยเฉพาะมหานครหลายแห่งในหลายประเทศ ซึ่งรวมถึงกรุงเทพมหานคร และเมืองขนาดใหญ่ของไต้หวัน ย่อมพบว่า สถานการณ์ปัญหาการจัดการขยะในเมืองใหญ่ ปัญหาในการจัดการขยะของเมืองขนาดใหญ่ในประเทศไทย เนื่องจากเมืองใหญ่มีความซับซ้อนในการบริหารจัดการ ทั้งมีจำนวนประชาชนแฝงที่ทำให้ประเมินจำนวนขยะที่ผิดพลาดไม่ตรงกับความเป็นจริง ความซับซ้อนด้านผังเมืองที่ใช้ในการบริหารเส้นทางและจุดทิ้งขยะ ทำให้เกิดปัจจัยและขบวนการหลาย ๆ อย่างในการบริหารจัดการเก็บขยะ ตั้งแต่ต้นทาง กลางทาง และปลายทาง ซึ่งสามารถสรุปและนำเสนอปัญหาการจัดการขยะในเมืองขนาดใหญ่ได้ ดังนี้

1) ปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นและแหล่งกำเนิด ปริมาณขยะมูลฝอยในเมืองขนาดใหญ่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่เกิดจากครัวเรือน ตลาดสด ร้านค้า สถานประกอบการ และกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ขยะจากตลาดสดเป็นแหล่งกำเนิดที่มากที่สุดในบางพื้นที่ เช่น เทศบาลตำบลบ้านเป็ด จังหวัดขอนแก่น (วินัย มีแสง, 2559: 221-220)

2) ปัญหาด้านการคัดแยกและเก็บรวบรวม ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจและจิตสำนึกในการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทาง ส่งผลให้ขยะปะปนกัน ยากต่อการนำไปใช้ประโยชน์หรือกำจัดอย่างถูกวิธี การขาดถังรองรับขยะแยกประเภทที่มีมาตรฐานและปริมาณที่เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว หรือการกำหนดถังขยะแยกประเภทที่ไม่ชัดเจน ทำให้ยากในการคัดแยกก็เป็นอีกปัญหา นอกจากนี้บางชุมชนยังประสบปัญหาการลักลอบทิ้งขยะในพื้นที่กร้าง และการทิ้งขยะไม่เป็นที่เส้นทางเนื่องจากเกิดจากความมั่งง่าย (ชนัญธิดา ชัยอำมาตย์ และคณะ, 2567: 21-28)

3) ปัญหาด้านการขนย้ายและกำจัด

3.1) การขนย้าย: บางพื้นที่ประสบปัญหาการขนย้ายขยะที่ไม่สมดุลหรือสอดคล้องกับปริมาณขยะที่เกิดขึ้น ทำให้มีขยะที่ตกค้างและส่งกลิ่นเหม็น รถขนและจัดเก็บขยะมีจำนวนจำกัด อายุการใช้งานที่มาก และเส้นทางขนส่งที่ไกลและเข้าถึงได้ยาก ทำให้สิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงและเกิดความล่าช้าในการจัดเก็บขยะ การจัดเก็บขยะโดยใช้รถแบบช่องเดียวทำให้ขยะที่คัดแยกแล้วปะปนกันอีก (สรรพสิทธิ์ แก้วเห้า, 2557: 93-103)

3.2) การกำจัด: การกำจัดขยะส่วนใหญ่ยังคงใช้วิธีการฝังกลบแบบไม่ถูกหลักสุขาภิบาล และสาธารณสุข ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาน้ำชะขยะไหลลงสู่แหล่งน้ำและพื้นดิน มีกลิ่นเหม็น เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค และทำให้พื้นที่ฝังกลบเสื่อมสภาพไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์อื่นได้ พื้นที่สำหรับกำจัดขยะมีจำกัดและใกล้เต็มหรือเต็มเร็ว ชัดความสามารถในการรองรับขยะ รวมทั้งประชาชนที่มักคัดค้านการสร้างสถานที่กำจัดขยะใกล้ หรือในพื้นที่ของตนเอง การกำจัดขยะโดยเผาขยะกลางแจ้งเป็นอีกปัญหาที่ก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศและสุขภาพ อีกด้วย (สกุณา คงจันทร์ 2564: 137-153)

4) ปัญหาด้านบุคลากรและงบประมาณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมักประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง รวมถึงงบประมาณที่ไม่เพียงพอในการจัดซื้ออุปกรณ์และพัฒนากระบวนการจัดการขยะให้มีประสิทธิภาพ (น้ำผึ้ง แสงทับทิม, ลัดดาวัลย์ คงดวงดี, 2562: 33-39)

5) ปัญหาในการตัดสินใจเลือกวิธีการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชน และร่วมลงมือปฏิบัติการตาม แนวทางที่วางแผนร่วมกัน ซึ่งการที่จะได้รับความร่วมมือจากประชาชนจำเป็นต้องมีการสื่อสารกันอย่างชัดเจน ระหว่างเทศบาล และชุมชนในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม เจ้าหน้าที่เข้าไปกระตุ้นให้คำปรึกษา ความรู้กำหนดเวลาเข้าจัดเก็บ สนับสนุนอุปกรณ์ และงบประมาณในการดำเนินการ เมื่อชุมชนประสบความสำเร็จในการทำงาน สามารถเป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับชุมชนข้างเคียงให้เข้าใจ และสนใจร่วมดำเนินการด้วย เกิดเครือข่ายชุมชน สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง (เดชชาติ ตรีทรัพย์ สุภารัตน์ บุญมี, 2567: 1-20)

6) ปัญหาในการพัฒนารูปแบบการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมประกอบด้วย การลดปริมาณขยะในครัวเรือนและ แหล่งกำเนิด การคัดแยกขยะ การเก็บรวมขยะ และการนำกลับมาใช้ใหม่และการนำไปกำจัด รวมถึงการจัดตั้ง กองทุนขยะเพื่อสวัสดิการ (เอนก ฝ่ายจำปา, 2563: 124-142)

7) ปัญหาในการจัดรูปแบบแนวทางในการส่งเสริมให้การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมประกอบด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชน มีกลไกขับเคลื่อนการดำเนินงาน และมีรูปแบบแนวทางในการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมที่เหมาะสมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมอย่างชัดเจนและส่งเสริมการจัดกิจกรรมให้ความรู้ให้กับประชาชนในการจัดการขยะอย่างถูกวิธี (เอนก ฝ่ายจำปา, 2563: 124-142)

ปัญหาหลักของการจัดการขยะในเมืองใหญ่

เมืองใหญ่มีความซับซ้อนในการบริหารจัดการ ทั้งมีจำนวนประชาชนแฝงที่ทำให้ประเมินจำนวนขยะที่ผิดพลาดไม่ตรงกับความเป็นจริง ความซับซ้อนด้านผังเมืองที่ใช้ในการบริหารเส้นทาง และจุดทิ้งขยะ ทำให้เกิดปัจจัยและขบวนการหลายอย่างในการบริหารจัดการเก็บขยะ ตั้งแต่ต้นทาง กลางทาง และปลายทาง สามารถนำเสนอปัญหาหลักของการจัดการขยะในเมืองใหญ่ (ศิริวรรณ พันธุ์ยางน้อย จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร, 2562: 76-85) ได้ดังนี้

1. ปริมาณขยะที่สูงขึ้น เมืองใหญ่มีการบริโภคสูง ทำให้เกิดขยะจำนวนมากมหาศาล ซึ่งเกินกว่าความสามารถในการรองรับของระบบจัดการที่มีอยู่
2. การคัดแยกขยะที่ไม่เพียงพอ ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนักในการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทาง ทำให้ขยะรีไซเคิลและขยะอินทรีย์ปะปนกับขยะทั่วไป ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการนำขยะกลับมาใช้ใหม่ต่ำ
3. การจัดการที่ไม่เป็นระบบ การเก็บรวบรวมและขนส่งขยะยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ทำให้เกิดปัญหาขยะตกค้าง กลิ่นเหม็น และเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของเชื้อโรค
4. เทคโนโลยีที่ล้าสมัย เทคโนโลยีในการกำจัดขยะส่วนใหญ่ยังคงเป็นการฝังกลบ ซึ่งใช้พื้นที่มากและส่งผลกระทบต่อดินและน้ำใต้ดิน

แนวคิดการบริหารจัดการขยะ

ปัจจุบันการบริหารจัดการขยะมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยบริหารและกำจัดขยะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและชุมชน สร้างคุณภาพที่ดีให้กับชีวิตประชาชน ต่างจากเมื่อก่อนที่มีการบริหารจัดการขยะที่ใช้ระบบฝังกลบแต่เพียงอย่างเดียวซึ่งปัญหาจากการฝังกลบที่ไม่ได้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลและสาธารณสุข ทำให้เกิดมลภาวะที่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยสามารถนำเสนอ หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะมูลฝอยได้ ดังนี้

ความหมายและประเภทของขยะมูลฝอย

ขยะมูลฝอย (Solid Waste) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์ทิ้งหลังจากใช้งานหรือไม่ต้องการแล้ว ซึ่งอาจหมดคุณค่าหรือไม่มีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต แหล่งกำเนิดของขยะมีที่มาหลากหลาย เช่น จากบ้านเรือน ตลาดสด โรงงานอุตสาหกรรม การเกษตร หรือขยะที่ถูกทิ้งตามที่สาธารณะ ขยะจากโรงพยาบาล และที่อื่น ๆ อีกหลายแห่ง หลายประเภทของขยะ กรมควบคุมมลพิษได้จำแนกขยะออกเป็น 5 ประเภทหลัก ได้แก่ ขยะทั่วไป ขยะอินทรีย์ ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะติดเชื้อ (สุภัทณี เปี่ยมสุวรรณกิจ และคณะ, 2568: 17-33)

หลักการจัดการขยะมูลฝอย (3Rs)

แนวคิด 3Rs เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการขยะอย่างยั่งยืน (นพพล อินทรีย์, อีรพล เขียวเหลือง และ กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์, 2565: 480-493) ประกอบด้วย

1. ลดปริมาณขยะ (Reduce) การลดการใช้หรือการผลิตขยะตั้งแต่ต้นทาง เช่น การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก การเลือกซื้อสินค้าที่มีบรรจุภัณฑ์น้อย การใช้สินค้าที่ทนทานและมีอายุการใช้งานยาวนาน
2. ใช้ซ้ำ (Reuse) การนำสิ่งของกลับมาใช้ใหม่หลายครั้งก่อนทิ้ง เช่น ขวดน้ำหวานนำมาบรรจุน้ำดื่ม, เสื้อผ้าเก่านำไปบริจาคหรือดัดแปลงใช้ประโยชน์อื่น
3. นำกลับมาใช้ใหม่/รีไซเคิล (Recycle) การคัดแยกขยะเพื่อนำไปแปรรูปเป็นวัตถุดิบใหม่ เช่น พลาสติก กระดาษ แก้ว โลหะ

นอกจาก 3Rs แล้ว บางแหล่งยังมีการขยายแนวคิดเป็น 5R โดยเพิ่มมาอีก 2R คือ การหลีกเลี่ยง (Reject) และ การซ่อมแซมเพื่อใช้ใหม่ (Repair) เพื่อให้ครอบคลุมและยั่งยืน ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะที่ดีต้องเริ่มต้นที่ต้นทาง คือครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งสอดคล้องกับหลักเศรษฐกิจพอเพียง การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จของการจัดการขยะมูลฝอย โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ที่ประชาชนจำนวนมากเป็นผู้สร้างขยะ การมีส่วนร่วมครอบคลุมตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็น การร่วมวางแผน การร่วมดำเนินงาน การติดตามประเมินผล และการรับผิดชอบร่วมกัน (ณัชชา ปริเปรมกุล จิรวัฒน์ เมธา สุทธิรัตน์, 2568: 41-62)

เทคโนโลยีและนวัตกรรมการจัดการขยะ

ในปัจจุบันหลายประเทศได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการกำจัดขยะ ซึ่งในต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น สิงคโปร์ เกาหลีใต้ ไต้หวัน ที่มีการพัฒนาแล้วจะใช้เทคโนโลยีที่คิดค้นขึ้นมาเพื่อใช้ในการบริหารจัดการขยะโดยเฉพาะในเมืองขนาดใหญ่ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับเมือง และประชาชนมีสุขภาพที่ดี ทำให้รัฐประหยัดงบประมาณด้านสาธารณสุขที่ต้องมารักษาประชาชนที่เจ็บป่วยอันเกิดมาจากสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษซึ่งส่วนใหญ่แล้วเกิดจากขยะทั้งสิ้น ดังนั้น สามารถนำเสนอเทคโนโลยีและนวัตกรรมการจัดการขยะซึ่งผู้เขียนเองมีความเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการกำจัดขยะสามารถแยกเป็นหัวข้อ (วนิดา เสริมเหลา และ ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ, 2564: 234-249)

ความท้าทายและข้อจำกัดในการบริหารจัดการขยะ

การบริหารจัดการขยะเป็นภารกิจที่มีความท้าทายและมีหลายข้อจำกัดในการบริหารจัดการขยะ เพราะ คำว่า “ขยะ” ในความคิดของมนุษย์ คือ สิ่งสกปรกและน่ารังเกียจ จะเห็นได้ว่าโครงการ ต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อทำการจัดการขยะมักจะถูกต่อต้านจากประชาชน ทั้ง ๆ ที่ต้นตอหรือแหล่งกำเนิดขยะก็เกิดมาจากมนุษย์ การที่มีหน่วยงานรับภารกิจ ในการกำจัดขยะถือว่าเป็นภารกิจที่ท้าทาย และเป็นภารกิจเสียต้องสละในการทำกิจกรรมนี้เป็นอย่างมาก ดังนั้น สามารถนำเสนอความท้าทายและข้อจำกัดในการบริหารจัดการขยะได้ ดังนี้ ความรู้และทัศนคติของประชาชน ประชาชนจำนวนมากยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกต้อง (Elsaid, & Aghezaf, 2015: 1086-1097; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) และไม่ตระหนักถึงประโยชน์ของการคัดแยกขยะ บางส่วนยังมีความพึงพอใจกับการบริโภคสินค้าที่บรรจุในหีบห่อพลาสติก (ปิยะพร บรรเทา, และ คณะ 2567: 37-46) และมองว่าการกำจัดขยะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้นหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ควรต้องมีการจัดทำสื่อ เช่น การจัดทำคัลลิป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การจัดทำแอปพลิเคชัน เพื่อนำเสนอความรู้ให้ประชาชนตามช่องทางต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้รวดเร็ว (จิรายุ ธรวรินทร์, และคณะ 2560: 56-62)

โครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี การขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์ และโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัย และเพียงพอสำหรับการจัดการขยะ (พระมหาอำพล ธนปญโญ และ คณะ 2567: 53-62) รถขนขยะไม่เพียงพอ

และไม่มีประสิทธิภาพ สถานที่กำจัดขยะไม่ถูกหลักสุขาภิบาล และขาดเทคโนโลยีในการแปรรูปขยะเพื่อเพิ่มมูลค่าสูงสุด โลกปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการใช้นวัตกรรม หรือ AI เข้ามาบริหารจัดการขยะ ในประเทศที่พัฒนาแล้วได้คัดค้านเทคโนโลยี นวัตกรรมทางด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้บริหารจัดการขยะชุมชน (วดีนาถ วรรณสวัสดิ์กุล, 2568: 1-15)

การจัดเก็บขยะที่ทั่วถึง, การกำหนดจุดทิ้งขยะ และการคัดแยกขยะ เป็นต้น โดยใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีทางด้านการบริหารเส้นทางในการจัดเก็บขยะ การใช้เทคโนโลยีสื่อสารแจ้งปริมาณขยะที่มีปริมาณเกินที่จัดเก็บ การใช้แอปพลิเคชันในการสื่อสารกับประชาชนในการแจ้งเตือนในการจัดเก็บขยะ การคิดค้นถังขยะอัจฉริยะในการแจ้งปริมาณขยะ และประเภทขยะ เป็นต้น ขยะกลางทาง เช่น เทคโนโลยีการติดตามรถจัดเก็บขยะ, รถขนส่งขยะที่เป็นระบบปิดกันกลิ่นและการตกหล่น, การใช้เทคโนโลยีในการบริหารและกำหนดเส้นทางในการจัดเก็บขยะที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นต้น ขยะปลายทาง เช่น การใช้เทคโนโลยีในการกำจัดขยะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นการฝังกลบที่ถูกหลักสุขาภิบาลและสาธารณสุข หรือ การเผาขยะเปลี่ยนเป็นพลังงานไฟฟ้า เป็นต้น (Chandrappa, & Das, 2024: 5-6; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล)

กระบวนการบริหารจัดการขยะในเขตเมืองใหญ่เพื่อลดปัญหามลภาวะอย่างยั่งยืน

การลดปริมาณขยะที่ต้นทาง ต้องมีการรณรงค์ในการใช้ซ้ำและลดการใช้ ส่งเสริมให้ประชาชนใช้ถุงผ้า ตะกร้า แทนถุงพลาสติก ใช้ปิ่นโต กล่องข้าวแทนกล่องโฟม ใช้กระติกน้ำ ขวดน้ำแบบพกพาที่เติมได้ ปฏิเสธการรับถุงพลาสติกเมื่อซื้อของชิ้นเล็ก เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เลือกใช้สินค้าที่มีความคงทน มีอายุการใช้งานยาวนาน สินค้าชนิดเติม หรือผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นพิษน้อยที่สุด งดใช้โฟมและลดใช้พลาสติกชนิดใช้ครั้งเดียวทิ้งในร้านค้า/ร้านอาหาร การสร้างแรงจูงใจและจิตสำนึก จัดกิจกรรมประกวดชุมชนปลอดขยะ หรือให้รางวัลแก่ครัวเรือนที่สามารถลดปริมาณขยะได้ สร้างความตระหนักผ่านการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

การคัดแยกและใช้ซ้ำ/รีไซเคิล (Reuse & Recycle) ส่งเสริมการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทาง ให้ความรู้ และทำความเข้าใจแก่ประชาชนในการคัดแยกขยะมูลฝอยในครัวเรือนออกเป็นประเภท ต่างๆ (ขยะเปียก/อินทรีย์, ขยะรีไซเคิล, ขยะอันตราย, ขยะทั่วไป) จัดหาอุปกรณ์รองรับที่เหมาะสม จัดให้มีถังรองรับขยะแยกประเภทที่มีฝาปิดมิดชิดและมีสีตรงตามมาตรฐานสากลในจำนวนที่เพียงพอ (Guerrero, Et al 2013: 220-232; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล)

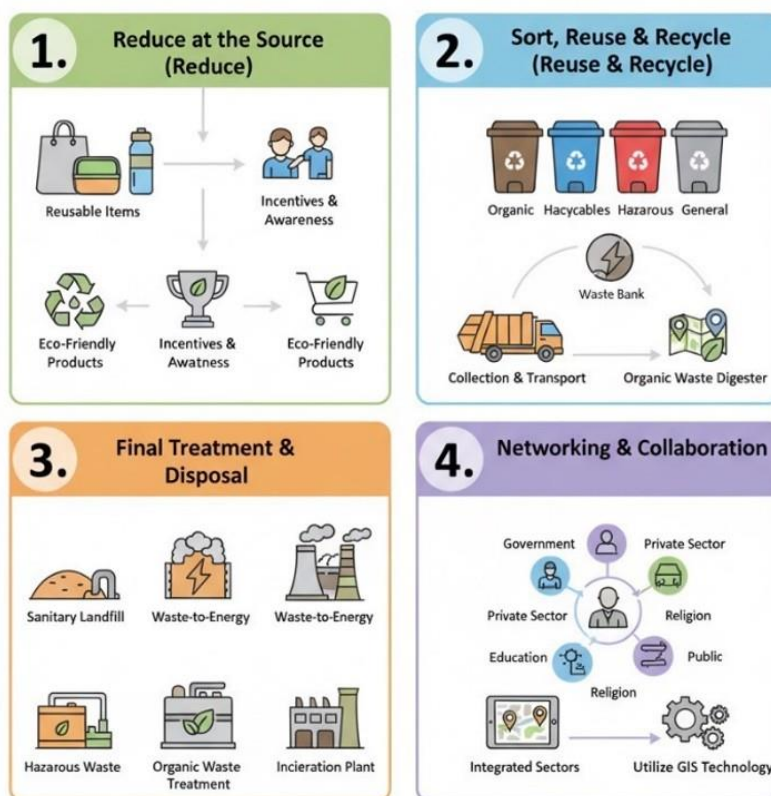
โครงการส่งเสริมการรีไซเคิลและการสร้างมูลค่าเพิ่ม

ธนาคารขยะ/ตลาดนัดรีไซเคิล จัดตั้งธนาคารขยะในชุมชนและโรงเรียน เพื่อให้ประชาชนนำขยะที่คัดแยกแล้วมาแลกเปลี่ยนเป็นสิ่งของหรือเงิน กองทุนขยะเพื่อสวัสดิการ เพิ่มมูลค่าให้ขยะที่คัดแยก โดยเงินที่ได้จากการจำหน่ายขยะนำไปใช้ในกองทุนสวัสดิการชุมชน เช่น สวัสดิการฌาปนกิจ หรือช่วยเหลือด้านต่างๆ การแปรรูปขยะ ส่งเสริมการนำขยะอินทรีย์ไปทำปุ๋ยหมัก น้ำหมักชีวภาพ (EM) หรืออาหารสัตว์ การสร้างสิ่งประดิษฐ์ จัดอบรมให้ความรู้ในการแปรรูปขยะ สร้างสิ่งประดิษฐ์จากขยะ เช่น หมวกจากกล่องนม/ถุงกาแฟ, กระเป๋าจากเศษผ้า, กระถางจากยางรถยนต์ นวัตกรรม "ถังขจัดขยะ" และการใช้ถังน้ำเจาะรูกันเพื่อหมักขยะอินทรีย์ในครัวเรือน สามารถลดปริมาณขยะอินทรีย์และผลิตปุ๋ยได้ (เพ็ญจรี คันธวงศ์ และ คณะ 2568: 243-251)

การเก็บรวบรวมและขนส่งกำหนดจุดและเวลาเก็บขนที่ชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะต้องระบบเก็บรวบรวมและขนส่งขยะมูลฝอยที่กำหนดเส้นทางและเวลาที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกพื้นที่

โครงการ "ถนนปลอดถัง" การค่อยๆ ลดจำนวนถังขยะในชุมชน เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมประชาชนให้นำขยะที่คัดแยกแล้วมาวางไว้หน้าบ้านตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้รถเก็บขยะไปจัดเก็บ เพิ่มประสิทธิภาพการขนส่ง จัดหารถเก็บขยะที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการตรวจสอบและแก้ไขขยะที่ตกหล่นระหว่างขนย้าย (นภาพร อยู่ยีน และคณะ, 2567: 1-15)

สรุป คือ แนวทางการจัดการขยะอย่างยั่งยืน ต้องทำเป็นวงจรครบตั้งแต่ ต้นทาง คือการทำการ คัดแยก/รีไซเคิล จากนั้นนำขยะที่ผ่านการคัดแยกแล้วไปทำการกำจัดปลายทาง ซึ่ง อาศัยความร่วมมือเครือข่าย โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม ไม่ใช่แค่การเก็บและกำจัดเพียงอย่างเดียว โดยสามารถนำเสนอเป็นภาพประกอบได้ดังนี้



ภาพที่ 1 การบริหารจัดการขยะในเขตเมืองใหญ่เพื่อลดปัญหามลภาวะอย่างยั่งยืน
(Nascimento, Et al 2019)

จากภาพที่ 1 สามารถอธิบาย การบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเมืองใหญ่แบบบูรณาการ การจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพในเมืองใหญ่เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง โดยสามารถสรุปแนวทางแบบบูรณาการได้ ดังนี้

การลดปริมาณขยะที่ต้นทาง (Reduce) การจัดการที่ต้นทางถือเป็นหัวใจสำคัญของการลดขยะอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นที่การสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมใหม่ ๆ ให้กับประชาชน โดยมีวิธีการ ดังนี้ รณรงค์ให้ใช้ซ้ำ และลดการใช้ สนับสนุนให้ประชาชนใช้ถุงผ้า ปิ่นโต และกระติกน้ำ เพื่อลดการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง (พระมหาอำพล ธนปญโญ (ชัยสารี) และ คณะ, 2567: 53-62) เลือกสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เน้นการเลือกซื้อสินค้าที่มีอายุการใช้งานยาวนาน หรือสามารถนำกลับมาใช้ซ้ำสร้างแรงจูงใจ จัดกิจกรรม ประกวด

ชุมชนปลอดขยะ หรือมอบรางวัลครัวเรือนดีเด่น เพื่อกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมการคัดแยก และใช้ซ้ำ/รีไซเคิล (Reuse & Recycle) การคัดแยกขยะช่วยเพิ่มมูลค่า และลดภาระในการกำจัดขยะ การบำบัดและกำจัดขยะขั้นสุดท้าย เมื่อขยะถูกรวบรวมและคัดแยกแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายคือการกำจัดอย่างถูกวิธีเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีวิธีการ ดังนี้ การฝังกลบแบบถูกสุขลักษณะ (Sanitary Landfill) เป็นวิธีที่ช่วยลดการปนเปื้อนของสารพิษในดินและแหล่งน้ำ เตาเผาขยะผลิตพลังงาน (Waste-to-Energy) เปลี่ยนขยะเป็นพลังงานไฟฟ้า ช่วยลดปริมาณขยะและสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจการจัดการขยะอินทรีย์นำขยะอินทรีย์ไปผลิตปุ๋ยหมัก หรือก๊าซชีวภาพการจัดการขยะอันตรายและติดเชื้อ ต้องดำเนินการโดย หน่วยงานเฉพาะทาง เพื่อความปลอดภัย

การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ การจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน โดยมีวิธีการ ดังนี้ บูรณาการทุกภาคส่วน การทำงานร่วมกันระหว่าง ภาครัฐ ภาคเอกชน สถานศึกษา ศาสนา และ ภาคประชาชน เป็นสิ่งสำคัญ บทบาทของผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนมีบทบาทสำคัญในการ ขับเคลื่อน และเป็นแบบอย่างในการจัดการขยะการใช้เทคโนโลยี ใช้ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อบริหารจัดการพื้นที่และวางแผนการกำจัดขยะอย่างเหมาะสม

บทสรุป (Conclusion)

การเติบโตทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็วส่งผลให้ปริมาณขยะมูลฝอยในเมืองใหญ่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและทวีความรุนแรง โดยเฉพาะในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ปัญหาไม่ได้มีเพียงแค ปริมาณขยะที่มากเกินไปเกินกว่าความสามารถในการจัดเก็บและกำจัดของภาครัฐเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการจัดการที่ไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของประชาชน อย่างไรก็ตาม ปัญหาการจัดการขยะในเขตเมืองมีความซับซ้อนและเกิดขึ้นตลอดกระบวนการจัดการ ทั้งต้นทาง กลางทาง ปลายทาง ซึ่งหัวใจสำคัญของการจัดการขยะคือ แนวคิด 5Rs ประกอบด้วย 1) ลดการใช้หรือการผลิตขยะ ตั้งแต่แหล่งกำเนิด (Reduce) 2) นำสิ่งของกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) 3) นำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) 4) การหลีกเลี่ยงการสร้างขยะ (Reject) และ 5) การซ่อมแซมเพื่อใช้ใหม่ (Repair)

อย่างไรก็ดีกระบวนการจัดการขยะมูลฝอยอย่างยั่งยืน ต้องครอบคลุมและเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรม เข้ามาช่วยตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง เพราะปัญหาขยะมูลฝอยเป็นวาระแห่งชาติที่ทวีความรุนแรงในเมืองใหญ่ ปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้น การขาดการคัดแยกที่ต้นทาง และเทคโนโลยีกำจัดที่ล้าสมัย ซึ่งส่วนใหญ่ยังเป็นการฝังกลบ การแก้ไขต้องอาศัยแผนแม่บทระดับชาติ และการบริหารจัดการแบบบูรณาการ โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดการและกำจัดอย่างถูกหลักวิชาการ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ที่ได้รับ (Knowledge)

การบริหารจัดการขยะในเขตเมืองใหญ่เพื่อลดปัญหามลภาวะอย่างยั่งยืนต้องใช้กลยุทธ์แบบผสมผสาน ตั้งแต่การลดปริมาณขยะที่ต้นทาง การลดการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง การแยกขยะที่ต้นทางอย่างถูกวิธี (เช่น ขยะอินทรีย์, ขยะรีไซเคิล, ขยะทั่วไป, ขยะอันตราย และการนำขยะกลับมาใช้ซ้ำ หรือนำไปรีไซเคิล เพื่อสร้างเศรษฐกิจหมุนเวียน นอกจากนี้ ยังต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบติดตามขยะแบบ

เรียลไทม์ และการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการจัดการ การลดและหลีกเลี่ยงขยะ เปลี่ยนพฤติกรรม: พกถุงผ้า เพื่อลดการรับถุงพลาสติก, ใช้ภาชนะที่ใช้ซ้ำได้แทนกล่องโฟม, เลือกซื้อสินค้าที่บรรจุภัณฑ์น้อยวางแผนก่อนซื้อ: ซื้อเท่าที่จำเป็นและจัดเก็บให้ถูกวิธีเพื่อลดการทิ้งขยะซ่อมแซม: ซ่อมแซมสิ่งของที่เสียหายเพื่อยืดอายุการใช้งาน การจัดการขยะ แยกขยะ: คัดแยกขยะให้ถูกต้องตามประเภท ได้แก่ ขยะอินทรีย์, ขยะรีไซเคิล, ขยะทั่วไป, และขยะอันตราย เพื่อให้แต่ละประเภทสามารถนำไปจัดการได้อย่างเหมาะสมนำขยะอินทรีย์ไปใช้: ทำปุ๋ยหมักจากเศษอาหาร ใบไม้ หรือใช้ทำน้ำหมักชีวภาพจัดการขยะรีไซเคิล: นำขยะรีไซเคิลไปขายให้ร้านรับซื้อของเก่า หรือเข้าร่วมโครงการธนาคารขยะ เพื่อนำไปผลิตเป็นสินค้าใหม่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ระบบติดตามขยะ: ใช้เทคโนโลยีในการติดตามการจัดเก็บขยะแบบเรียลไทม์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแพลตฟอร์มออนไลน์: พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการขยะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม หรือการซื้อ-ขายขยะรีไซเคิลเชื่อมโยงข้อมูล: เชื่อมข้อมูลการจัดการขยะเข้ากับฐานข้อมูลเมืองแบบบูรณาการเพื่อการวางแผนและตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมของชุมชนและนโยบายการส่งเสริมจากท้องถิ่น: ท้องถิ่นควรสื่อสารให้ความรู้เรื่อง การจัดการขยะ และมีบทบาทในการส่งเสริมให้เกิดการคัดแยกขยะที่ต้นทางสร้างแรงจูงใจ: สร้างแรงจูงใจ เช่น การให้ค่าตอบแทนแก่ผู้คัดปริมาณขยะ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พัฒนาจุดบริการรับซื้อและคัดแยกขยะในแต่ละชุมชน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมควบคุมมลพิษ. (2566). รายงานสถานการณ์สถานที่กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2566. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://thaimsw.pcd.go.th/report1.php?year=2566>. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2568.
- จิรายุ ธรรมรินทร์ อาทิตยา ชัยกุล และ สุกมา อ่วมเจริญ. (2560) แอปพลิเคชันการจัดการขยะมูลฝอย. **วารสารโครงการนวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ**. 3(2): 56-62.
- ชนัญธิดา ชัยอำมาตย์. และ คณะ. (2567). แนวทางการจัดการขยะมูลฝอยกรณีศึกษาชุมชนในเขต เทศบาลนครขอนแก่น. **Applied Economics, Management and Social Science**. 1(2): 21-28.
- ณัชชา ปริเปรมกุล และ จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์. (2568) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนเทศบาลเมืองเบตง จังหวัดยะลา. **วารสารนโยบายและกิจการสาธารณะ**. 4(1): 41-62.
- เดชชาติ ตรีทรัพย์ และสุพารัตน์ บุญมี. (2567). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบล บางจากอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช. **วารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช**. 3(1): 1-20.
- นพพล อินทรีย์ อีรพล เขียวเหลือง และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2565). กระบวนการจัดการขยะมูลฝอยแบบมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างยั่งยืน. **Journal of Modern Learning Development**. 7(11): 480-493.
- นภาพร อยู่เย็น อภิษฐ์ รัตนโมลี วิไลลักษณ์ นิยมมณีรัตน์ นันทมล ลิ้มปัทม์พงษ์ มงคลชัย อัครดิษฐ์เลิศ ธิราภา ภราดรธรรม ทิพาพิชญาน์สม์ คู่วังกุล และสุพิศา สมิตธิเวชรงค์. (2567). การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาศูนย์การค้าสยามสแควร์วัน. **สิ่งแวดล้อมไทย**. 28(2): 1-15.

- น้ำผึ้ง แสงทับทิม และลัดดาวลย์ คงดวงดี. (2562). การกำจัดขยะมูลฝอยของชุมชนในเขตเทศบาลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. 10(1): 33-39.
- ปิยะพร บรรเทา อิศระ ตั้งสุวรรณ พิณทิพย์ แก้วแกมทอง ธนาวรรณ พิณะเวศน์ ฤทัยรัตน์ น้อยคนดี และ พรทวี กองร้อย. (2567). ความรู้และพฤติกรรมการคัดแยกขยะมูลฝอยของพนักงานในสถานประกอบการ แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. *วารสาร มรภ.กพ.วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และ เทคโนโลยี*. 3(1): 37-46.
- พระมหาอำพล ธนปญโญ (ชัยสารี) พระนิกรณ์ เตชวโร (แบนท้วม) พระยชญ์ กนตปญโญ (โรจนปัญญาธร) สามเณร คมสัน สาวิกัน และพระครูสุตสารบัณฑิต (จันทงค์ ฝมไผ่). (2567). การศึกษาเปรียบเทียบ การจัดการขยะในเมืองใหญ่และชนบทไทย. *วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่*. 2(5): 53-62.
- เพ็ญจรี คันธวงศ์ พาลิไซโต้ เจบูเต ภิราภรณ์ ก้อนคำ อิงอร ตันพันธ์ และ ทศพร มะหะหมัด (2568) การประยุกต์ใช้หลักการศาสนาอิสลามของชุมชนแผ่นดินทองนุรุดดิน ในการดำเนินงานการจัดการขยะ เพื่อสร้างความยั่งยืน. *วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต*. 13(2): 243-251.
- วดีนาถ วรรณสวัสดิ์กุล. (2568). ถังขยะอัตโนมัติด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์. *วารสารวิศวกรรมและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์*. 3(2): 1-15.
- วนิดา เสริมเหลา และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ (2564) ถอดบทเรียนความสำเร็จจากการจัดการขยะของประเทศ ญี่ปุ่น สิงคโปร์ เกาหลีใต้ และ ไต้หวัน. *Journal of Modern Learning Development*. 6(1): 234-249.
- วินัย มีแสง. (2559). แนวโน้มองค์ประกอบและปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยชุมชนในพื้นที่ตำบลสามพร้าว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. *วารสารสมาคมนักวิจัย*. 21(3): 211-220.
- ศิริวรรณ พันธุ์ยางน้อย และจตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร. (2562). แนวทางการส่งเสริมชุมชนปลอดขยะบ้านหัวช้าง ตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. *Journal of Social Synergy*. 10(2): 76-85.
- สกุณา คงจันทร์. (2564). รูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชนอย่างครบวงจร. *วารสารปัญญา*. 28(2): 137-153.
- สรพรสิทธิ์ แก้วเฮ้า. (2557). การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน*. 10(1): 93-103.
- สุภัทณี เปี่ยมสุวรรณกิจ สุทธิพร เปี่ยมสุวรรณกิจ ณัฐธิดา จุมปา สุธีรา อะทะวงษา. (2568). การสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะโดยใช้แนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนในตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย. *วารสารครุศาสตร์วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*. 10(2): 17-34.
- เอนก ฝ่ายจำปา. (2563). การพัฒนารูปแบบการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. *วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน*. 6(02): 124-142.
- Chandrappa, R., & Das, D. B. (2024). *Solid waste management: Principles and practice*. Springer Nature.
- Elsaid, S., & Aghezaf, E. H. (2015). A framework for sustainable waste management: challenges and opportunities. *Management Research Review*. 38(10): 1086-1097.

- Guerrero, L. A., Maas, G., & Hogland, W. (2013). Solid waste management challenges for cities in developing countries. **Waste management**. 33(1): 220-232.
- Nascimento, D. L. M., Alencastro, V., Quelhas, O. L. G., Caiado, R. G. G., Garza-Reyes, J. A., Rocha-Lona, L., & Tortorella, G. (2019). Exploring Industry 4.0 technologies to enable circular economy practices in a manufacturing context: A business model proposal. **Journal of manufacturing technology management**. 30(3): 607-627.

หลักเกณฑ์การเสนอบทความและคำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์ เพื่อตีพิมพ์ในวารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์

นโยบายและขอบเขตการตีพิมพ์เผยแพร่

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

การพิจารณาและคัดเลือกบทความ

บทความแต่ละบทความจะได้รับพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน หลากหลายสถาบัน โดยบทความผู้นิพนธ์ภายนอกได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหน่วยงานที่จัดทำวารสาร และมีความเชี่ยวชาญตรงตามสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ ทั้งนี้ จะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบชื่อผู้นิพนธ์บทความ และผู้นิพนธ์บทความไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความเช่นเดียวกัน (Double-Blind Peer Review)

ส่วนประเภทของบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสาร

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ ตีพิมพ์บทความประเภทต่างๆ ดังนี้

1. บทความวิจัย

รายงานผลงานวิจัยใหม่ที่มีองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจทันต่อเหตุการณ์และยุคสมัย ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดๆ มาก่อน ควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

1.1 ชื่อเรื่อง (Title) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยภาษาอังกฤษ

1.2 ผู้นิพนธ์ (Author) ชื่อและนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.3 บทคัดย่อ (Abstract) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.4 คำสำคัญ (Keywords) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำเป็นคำสำคัญของเนื้อหาครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา เหมาะสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นหาข้อมูล

1.5 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนของเนื้อหาที่อธิบายถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา และเหตุผลนำไปสู่การศึกษาวิจัย ทั้งนี้ ควรอ้างอิงเอกสารและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อให้มีน้ำหนักและเกิดความน่าเชื่อถือ

1.6 วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย

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

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

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

1.10 ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions) ระบุข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

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

2. บทความวิชาการ

หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและมีลำดับเนื้อหาที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึง ใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอแนะประเด็นอย่างสมบูรณ์ ควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยภาษาอังกฤษบรรทัดถัดมา

2.2 ผู้นิพนธ์ (Author) ชื่อและนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.3 บทคัดย่อ (Abstract) ให้มีทั้ง ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.4 คำสำคัญ (Keywords) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำเป็นคำสำคัญของเนื้อหา ครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา เหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นหาข้อมูล

2.5 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนแนะนำและปูพื้นเรื่อง เพื่อให้ผู้อ่านทราบข้อมูลเบื้องต้นของเนื้อหา

2.6 เนื้อหา (Content) เนื้อหาบทความ มีการแบ่งประเด็นเรื่องย่อยๆ และการจัดเรียงลำดับเป็นไปตามรายละเอียดของเนื้อหา

2.7 บทสรุป (Conclusion) การสรุปเนื้อหาในบทความทั้งหมดออกมาอย่างชัดเจน กระชับ โดยมีการสรุปปิดท้ายเนื้อหาที่นำเสนอ

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

การส่งบทความ

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

รูปแบบบทความและการตีพิมพ์เนื้อหาบทความ

1. การเตรียมต้นฉบับบทความ มีรายละเอียด ดังนี้

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

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

1.3 ใช้รูปแบบตัวอักษร TH Sarabun PSK พิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด

1.4 หัวกระดาษ ประกอบด้วย เลขหน้า ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านขวาบน

1.5 ชื่อเรื่อง/ชื่อบทความภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ

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

1.7 เครื่องหมายเลข เขียนไว้บนนามสกุลผู้พิมพ์ เพื่อระบุสังกัดคณะ หน่วยงาน และอีเมลของผู้พิมพ์ เพื่อระบุเชิงอรรถ (Footnote) ไว้ด้านล่างกระดาษ

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

1.9 หัวข้อบทคัดย่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย

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

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

1.12 หัวข้อเรื่อง ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.13 หัวข้อย่อ 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 Terachai (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.

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.