



วารสาร วิชาการเทคโนโลยีการจัดการ Academic Journal of Management Technology

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม) 2566 ISSN 2730-2989 (Online)

บทความวิจัย

- ผลการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....84
เรื่องคำศัพท์ ไวยากรณ์ ส่วนวนเพื่อการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ รายวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ
ของนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ณัฏฐา ผิวมา
- การปรับประโยชน์ใช้สอยจนผู้ว่าราชการจังหวัด ผ่านกระบวนการ การจัดทำคำแถลงนโยบายอย่างมีส่วนร่วม.....97
เพื่อการพัฒนาพื้นที่สาธารณะของเมือง
ปภาวิทย์ จำนงค์คำ และ ศุภวิทย์ หายตะคุ
- การศึกษานำร่องเพื่อออกแบบแผนที่ความจริงเสมือนแบบล้าลึกสำหรับวัดมหานารามจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย..... 110
ชาญศักดิ์ ศรีสวัสดิ์สกุล และ วรณิศา นุญชริก
- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่.....124
ในเขตกรุงเทพมหานคร
สมหมาย เสมสมาน นฤปดี วรรณาคม และ อโณทัย งามวิชัยกิจ
- การศึกษาความต้องการการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารและการรับรู้ทักษะการประกอบอาหาร.....139
ของนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน
ภัทศา ภารัตนวงศ์ สรัญญา ศรีทองมาศ และ สุรเกียรติ ธาดาวัดมนาวิน
- การประเมินคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง.....154
ชิววัน ทองสอดแสง
- การออกแบบพื้นที่พุ่ม และพัฒนาพื้นที่ชุมชนมุสลิมบ้านบน ด้วยกระบวนการศึกษาดูงาน.....169
ญาโณ สิริตันขจร และ ชูวิทย์ สุขฉายา ร.น.1
- การรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร.....188
จิรภัทร เริ่มศรี
- ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร.....198
ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์ และ กิ่งแก้ว พรอภักษ์สกุล
- ปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเพณี การขายส่ง - การขายปลีก.....213
ของประเทศไทย
กัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล และ อมรรักษ์ สอนชุมพล
- ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของธุรกิจมันสำปะหลังในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย.....224
สุติกร ประเกียรติ

บทความวิชาการ

- การบริหารความเสี่ยงในองค์กรยุคใหม่ : การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล..... 239
อรรณณ เชิงรัมย์ ธิดาภาดา แด้วจ่อหอ จิรณัฐ เหมราช สุวีพร เขียงเหนือ พร้อมพร ภูวดิน และ คุณากร ไวยวุฒิ



บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ (Academic Journal of Management Technology) ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 ยังคงให้ความสนใจรับตีพิมพ์บทความที่บูรณาการสหวิทยาการทางด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจ การจัดการ การเงิน การบัญชี การตลาด การท่องเที่ยวและการโรงแรม ภาษาศาสตร์ ระบบสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนด้วยการวิจัยและนวัตกรรมต่อเนื่องจากฉบับที่ผ่านมา ซึ่งมีนักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ที่สนใจส่งผลงานวิชาการมาตีพิมพ์เผยแพร่อย่างต่อเนื่อง

วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ จึงขอเชิญชวน นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ที่สนใจ ส่งผลงานทั้งบทความวิจัย และบทความวิชาการ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารฉบับต่อไป ได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ การทำวิจัยและการพัฒนาผลงานวิชาการร่วมกันต่อไป

ดร.ภรณ์ หลาวทอง

บรรณาธิการ

วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ Academic Journal of Management Technology

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2566

ISSN : 2730 - 2989 (Online)

เจ้าของ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สำเนาวิ เสาวกุล รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสุรินทร์

บรรณาธิการ

ดร.ภรณ์ี หลาวทอง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

รองบรรณาธิการ

อาจารย์ณัฐพงษ์ วงศ์วรรณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ดร.กมลทิพย์ ปรีชาตินนท์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

บรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิ

ศาสตราจารย์ ดร.รัตน์ะ	บัวสนธิ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
รองศาสตราจารย์ ดร.เชษฐ	รัชดาพรณิกุล	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนัญญา	ทรรพนันท์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต	อู่อัน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ	ณ น่าน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ	สิทธิจิรพัฒน์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จงรักษ์	หงษ์งาม	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยารัตน์	เควี่แซน	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุพงศ์	วงศ์ไชย	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระบิล	พันภัย	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์	รอดพันธ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ประเมินบทความ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน	แสวงดี	มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา
รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยาณี	ภาคอด	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนม์ณัฐชา	กั้วานศุภพันธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยารัตน์	ธีระชนชัยกุล	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ	สิทธิจิรพัฒน์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไวยวิทย์	จันทร์วิเมลือง	มหาวิทยาลัยรังสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรขวัญ	พิลางาม	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระพงศ์	จันทร์สนาม	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชาติ	แสงคำเจเสียง	มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ประเมินบทความ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (ต่อ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุพงศ์	วงศ์ไชย	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์	จันทิโนก	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอฬาริก	สุรินตะ	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศกร	พิชยดณย์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิราพร	ศิริพันธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญศักดิ์	ศรีสวัสดิ์สกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรียา	ไชยปัญญา	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์	รอดพันธ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวิษ	ภิระโคตร	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ดร.พิไลวรรณ	พุ่มพัฒนศิลป์	มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ชุมพร
ดร.สุภัทรา	สงครามศรี	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
ดร.กันตภพ	บัวทอง	มหาวิทยาลัยนครพนม
ดร.รพี	พงษ์พานิช	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
ดร.เนตรนงาณต์	ทองศรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

ทีมสนับสนุนงานวารสาร

ดร.ศุภรัตน์	วัลกานนท์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
ดร.สุเกียรติ	ปรีชาตินนท์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
อาจารย์วารารณ	ศรสุนทร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
นางศรอนงค์	นามเวช	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

กำหนดเผยแพร่

พิมพ์เผยแพร่ 2 ฉบับต่อปี

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม

สถานที่ติดต่อ

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

เลขที่ 145 หมู่ 15 ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ 32000

โทรศัพท์ 044-513236 ต่อ 3005 หรือ 3020 Email : FMTJournal@rmuti.ac.th



วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ

Academic Journal of Management Technology

<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jomt/issue/view/17484>

สารบัญ

บทความวิจัย	หน้า
ผลการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องคำศัพท์ ไวยากรณ์ ส่วนวนเพื่อการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอของนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต Effects of Blended Game-based Learning in Enhancing Learning Achievements in Vocabulary, Grammar, and Idioms for Formal Presentations in "English for Presentations" Course of Computer Science Students at Suan Dusit University ณัฐรา ผิวนมา	84
การปรับประโยชน์ใช้สอยจวนผู้ว่าราชการจังหวัด ผ่านกระบวนการ การจัดทำคำแถลงนโยบายอย่างมีส่วนร่วม เพื่อการพัฒนาพื้นที่สาธารณะของเมือง An Adaptive Reuse of a Governor Residence through a Statement of Significance for Urban Public Space Development ปภาวิฑริย์ จำนงค์คำ และ ดุชนฎี ทายตะคุ	97
การศึกษานำร่องเพื่อออกแบบแผนที่ความจริงเสมือนแบบลึกลับสำหรับวัดมหานาราม จังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย A Pilot Study on the Development of an Immersive Virtual Reality Map for the Mahawanaram Temple in Ubon Ratchatani, Thailand ชาญศักดิ์ ศรีสวัสดิ์สกุล และ วรณศนันท์ บุญทริก	110
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร Factors Influencing Consumers' Decision to Purchase Bottled Freshly Squeezed Vegetable and Fruit Juices in Bangkok สมหมาย เสมสมาน นฤบดี วรรณาคม และ อโณทัย งามวิชัยกิจ	124
การศึกษาความต้องการการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารและการรับรู้ทักษะการประกอบอาหารของนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน A Study of Culinary Academic Service Needs and Perceptions of Culinary Skills Among Students with Deafness ภักศา ภารัตนวงศ์ สรัญญา ศรีทองมาศ และ สุรเกียรติ ธาดาวัฒนาวิทย์	139
การประเมินคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง Assessing the Value of Service Innovation in Rail Industry ชวิ้น ทองสอดแสง	154
การออกแบบฟื้นฟูย่าน และพัฒนาพื้นที่ชุมชนมุสลิมบ้านบงด้วยกระบวนการศึกษาดูงาน Rehabilitation and Development of the Ban Bon Muslim Community Through a Study Tour Process ญาโณ สิริตันขจร และ ชูวิทย์ สุขฉายา ร.น.1	169

สารบัญ (ต่อ)

บทความวิจัย	หน้า
การรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร Media Literacy among Youth in Sakon Nakhon Province จิรภัทร เริมศรี	188
ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร Factors Affecting Quality of Work Life of Employees in Air Conditioner Sales and Service Companies in Bang Kaen District, Bangkok ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์ และ กิ่งแก้ว พรอภักษ์สกุล	198
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้า ประเภท การขายส่ง - การขายปลีก ของประเทศไทย Factors Influencing the Competitive Advantage of Small and Medium Enterprises in the Wholesale - Retail Sales Sector of Thailand กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล และ อมรรักษ์ สอนชูผล	213
ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของธุรกิจมันสำปะหลัง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย Factors Affecting the Logistics and Supply Chain Capacity in Cassava Businesses in Northeast Thailand ชุตติกร ประงเกียรติ	224
บทความวิชาการ	
การบริหารความเสี่ยงในองค์กรยุคใหม่ : การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล Navigating Risk Management in Modern Organizations : the Impact of Transformative Digital Technology อรรพรรณ เข็ญรัมย์ ธัญดา แด้วจอหอ จิรณัฐ เหมราช สุรีพร เขียงเหนือ พร้อมพร ภูวดิน และ คุณากร ไวยวุฒิ	239

ผลการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐาน
ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องคำศัพท์ ไวยากรณ์ สำหรับเพื่อนำเสนอเป็น
ภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอของนักศึกษา
สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

**Effects of Blended Game-based Learning in Enhancing Learning
Achievements in Vocabulary, Grammar, and Idioms for Formal Presentations
in “English for Presentations” Course of Computer Science Students
at Suan Dusit University**

ณัฏฐา ผิวมา^{1*}
Nattha Phiwma^{1*}

Received: June 14, 2023; Revised: August 16, 2023; Accepted: August 22, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ก่อนและหลังเรียนด้วย
การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอ เรื่อง คำศัพท์
ไวยากรณ์ และสำนวน เพื่อนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ 2) เพื่อศึกษาพัฒนาการการเรียนรู้ของนักศึกษา
ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน และ 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ
การจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการ
คอมพิวเตอร์ ชั้นปีที่ 3 ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน
23 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ เกม Gamilab : Bike Race แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ของการเรียน และแบบสอบถาม
ความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที และคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์
ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอสูงกว่าก่อนเรียน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) คะแนนพัฒนาการเฉลี่ยร้อยละ 53.54 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับพัฒนาการเรียนรู้
ระดับสูง และ 3) ความพึงพอใจในภาพรวมของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐานอยู่ใน
ระดับมาก

คำสำคัญ: การจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน การเรียนรู้แบบผสมผสาน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

¹ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, Faculty of Science and Technology, Suan Dusit University

*Corresponding author e-mail: nattha_phi@dusit.ac.th

Abstract

The objectives of the present study were threefold: to compare the learning achievements of undergraduate students in vocabulary, grammar, and idioms for formal English presentations before and after the implementation of blended learning with a game-based approach; to investigate students' learning development throughout the blended game-based learning process; and finally, to assess the satisfaction levels of undergraduate students with blended learning management using game-based approaches. The participants in this study comprised 23 third-year computer science students enrolled in the "English for Presentations" Course during Semester 1 of the Academic Year 2022. The research utilized a combination of tools, including the Gamilab: Bike Race Game, a learning achievement test, and a satisfaction questionnaire. Various statistical methods, such as mean, standard deviation, t-test dependent, and relative growth score, were employed to analyze the data. The study revealed three major findings. Firstly, there was a statistically significant improvement in the post-test scores for learning achievements in English for Presentation Course compared to the pre-test scores, with a significance level of 0.05. Secondly, the mean score of the relative growth score was 53.54 percent, indicating a significantly high level of learning development. Finally, the feedback collected from the undergraduate students indicated a high level of satisfaction with the blended learning management.

Keywords: Game Base Learning, Blended Learning, Learning Achievement

บทนำ

การเรียนรู้แบบผสมผสานด้วยเกมเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้ได้กับหลายวิชา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาผู้เรียนและสร้างแรงจูงใจ เช่น วิชาภาษาอังกฤษซึ่งมีความสำคัญแต่พบปัญหาในการเรียนการสอนมาจากหลายสาเหตุ เช่น ไม่รู้ความหมายของคำศัพท์ ไวยากรณ์ หรือสำนวนต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการสื่อสารหรือในการนำเสนองาน แต่จากงานวิจัยของ รัตนา นามปัญญา และนัมเก วังโม (2563) พบว่า นักศึกษามีความตระหนักในการใช้ English Collocation อยู่ในระดับปานกลาง และจากงานวิจัยของ กฤษเชาว์ นันทสุดแสง (2563) ซึ่งทำการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษในระดับต่ำ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มักมองเห็นความสำคัญที่แท้จริงของภาษาอังกฤษน้อย บางคนตั้งใจเรียน แต่บางคนไม่ตั้งใจเรียน บางคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมตอบคำถาม แต่บางคนก็ไม่สนใจ ซึ่งทัศนคติเหล่านี้พบได้ในการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอของนักศึกษาหลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตเช่นกัน และจากการสังเกตการทำกิจกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา เช่น การถามเรื่องคำศัพท์พื้นฐานจะไม่รู้ความหมาย การออกเสียงหรือการใช้ไวยากรณ์ที่ยังไม่ถูกต้อง ทำให้เป็นอุปสรรคในการเรียนภาษาอังกฤษ แต่ยังคงตระหนักว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญ และเนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสารและการนำเสนอ สามารถสื่อสารกับผู้คนทั่วโลกได้โดยไม่มีข้อจำกัดของภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้กับผู้คน

จากความสำคัญดังกล่าวและปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าการสร้างแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษมีความสำคัญ โดยมีเป้าหมายหลักคือพัฒนาให้ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอและติดต่อสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังจากเรียนสูงกว่าก่อนเรียน (ธัญธัช วิภัติภูมิประเทศ, 2562; นพรัตน์ บุญเพียรผล, 2564; ศรัณย์ลิตา โชติรัตน์, 2562) จึงได้ทดลองนำเกมมาใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น โดยมีการวัดผล การเปลี่ยนแปลงก่อนและหลังการเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมและแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ของ

การเรียนรู้ ซึ่งการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานมีความยืดหยุ่น เมื่อนำเกมมาใช้เป็นสื่อร่วมด้วยจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนอย่างกระตือรือร้น เกิดแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ ผู้เรียนเกิดความสุข และได้รับความรู้ในเวลาเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ก่อนและหลังเรียนด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน
2. เพื่อศึกษาพัฒนาการการเรียนรู้ของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน

ทบทวนวรรณกรรม

การจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน

การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) เป็นการเรียนการสอนที่มีการวางแผนการจัดกระบวนการเรียนการสอนแบบเผชิญหน้า ใช้วิธีการสอนที่หลากหลายผสมผสานกับการเรียนการสอนระบบออนไลน์ที่นำเทคโนโลยีเข้าไปใช้ให้ผู้เรียนเข้าถึงการเรียนรู้ได้รวดเร็วมากขึ้น (กุลธิดา ทุกคาโน, 2564) หรือกล่าวได้ว่าการเรียนรู้แบบผสมผสานเป็นการจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีแบบเผชิญหน้าผสมผสานกับการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการเรียนการสอน มีการประยุกต์ใช้กิจกรรมที่หลากหลายทั้งแบบในห้องเรียนปกติและแบบออนไลน์ในสัดส่วนที่เหมาะสม ซึ่งรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ผสมผสานการเรียนบนเว็บและการเรียนในห้องเรียนเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นตอบสนองต่อความแตกต่างของผู้เรียน

การออกแบบการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน

ลักษณะการเรียนการสอนแบบผสมผสานมี 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การเรียนการสอนแบบเผชิญหน้า 2) การเรียนด้วยตนเองบนเว็บไซต์ และ 3) การเรียนบนเว็บไซต์แบบสด (Dam, 2003) การออกแบบการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานมี 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน 2) ขั้นตอนการออกแบบ 3) ขั้นตอนการพัฒนา 4) ขั้นตอนนำไปใช้ และ 5) ขั้นตอนประเมินผล ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ ต้องเชื่อมโยงกับมิติ 6 ด้าน คือ ด้านสถานศึกษา ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน ด้านเนื้อหา ด้านเทคโนโลยี และด้านสิ่งสนับสนุน โดยใช้เครื่องมือออกแบบการจัดการเรียนรู้ คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในห้องเรียน เครื่องมือสื่อสารเสมือน ซอฟต์แวร์เครือข่ายสังคม ระบบ E-Learning และซอฟต์แวร์การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม (สุธน วงศ์แดง, 2564)

การจัดการเรียนรู้ด้วยเกม

เกมการศึกษาเป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่ช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ครูกำหนดไว้ โดยให้นักเรียนเล่นตามกติกา จากนั้นนำเนื้อหา ข้อมูลของเกม พฤติกรรมการเล่น วิธีการเล่น และผลการเล่นเกมมาสรุปผลการเรียนรู้ (ทศนา แคมมณี, 2559) ส่วนเกมออนไลน์ หมายถึง เกมที่ต้องเล่นผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต ดังนั้น เกมการศึกษาจึงเป็นการนำเอาจุดประสงค์การเรียนรู้ตามหลักสูตรมาประกอบขึ้นเป็นการเล่นเกมและทำการเล่นเกมไปตามกติกาที่กำหนด ซึ่งจะต้องนำความรู้จากเนื้อหามาใช้ในการเล่นเกมด้วย อีกทั้งเป็น

กิจกรรมที่สร้างความสนใจเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มีกติกาและเกณฑ์ในการตัดสินผลการเล่น ส่วนเกมออนไลน์มีรูปแบบที่คล้ายกันแต่ต่างกันที่ผู้เล่นต้องเชื่อมกับระบบอินเทอร์เน็ตจึงจะเล่นเกมออนไลน์ได้

การใช้เกมในกิจกรรมการเรียนการสอน

การใช้เกมในกิจกรรมการเรียนการสอน มีขั้นตอนดังนี้ (อารี ณ นาน, 2560; Freitas, 2006; Wilson, K. A., et al., 2009)

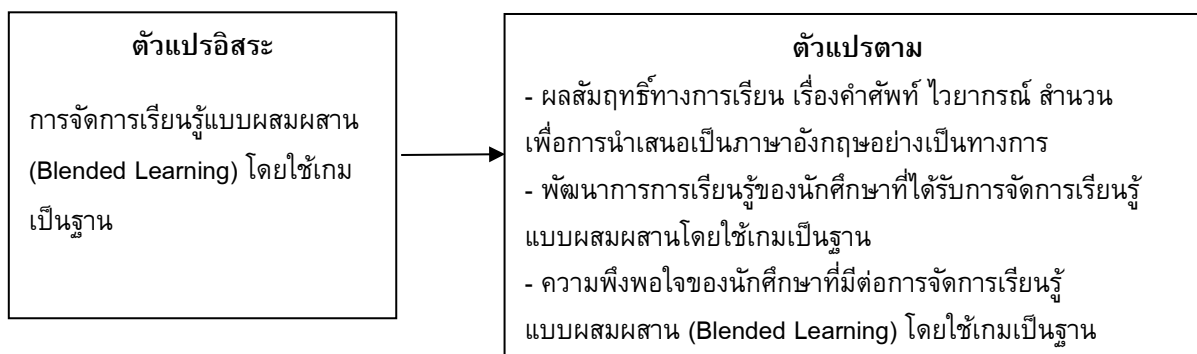
1. ด้านเนื้อหาของเกม ซึ่งให้เห็นว่า การเรียนรู้ผ่านเกมอาจจะไม่เหมาะสมกับผู้เรียนทุกคน
2. ด้านการจัดการเรียนการสอนโดยการบูรณาการเกมเข้ากับบทเรียน ในการนำเกมคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอน ควรแบ่งการจัดการเรียนการสอนออกเป็น ชั้นเตรียมตัว ชั้นระหว่างสอน และชั้นสรุปผล
3. ด้านการวัดและประเมินผล

3.1 การติดตามการเล่นของผู้เรียนด้วยคุณสมบัติของเกมคอมพิวเตอร์ ผู้สอนสามารถติดตามการเล่นของผู้เรียนได้ เช่น ความก้าวหน้าในการเล่นของผู้เรียน เวลาที่ผู้เรียนใช้ในการเล่น จำนวนครั้งในการเล่น

3.2 การให้คะแนนหรือคำนวณเกรดจากความสำเร็จในการเล่น ผู้สอนจะใช้เวลาสำเร็จในการเล่นมาเป็นตัวกำหนดคะแนนหรือเกรดของผู้เรียน

สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) เป็นการผสมผสานกันด้วยรูปแบบการสอนทั้งในห้องเรียนและการสอนแบบออนไลน์ เป็นการจัดการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น ซึ่งการนำเกมมาใช้ในการจัดการเรียนรู้จะช่วยดึงดูดความสนใจของนักศึกษาให้สนใจเรียนมากขึ้น ทั้งนี้ต้องพิจารณาความเหมาะสมกับรายวิชาจึงจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนการสอน

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ชั้นปีที่ 3 เนื่องจากต้องการพัฒนานักศึกษาที่เรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ ซึ่งส่วนใหญ่มีคะแนนภาษาอังกฤษอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์และขาดแรงจูงใจในการเรียน

- ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 23 คน โดยมีนักศึกษา ผู้ชาย 18 คน และ ผู้หญิง 5 คน ซึ่งมีจำนวนน้อยจึงใช้เป็นกลุ่มประชากรทั้งหมดเพื่อจะรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาทุกคนและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดได้อย่างครอบคลุม

- ตัวแปรที่ศึกษา

- ตัวแปรอิสระ การจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐาน

- ตัวแปรตาม

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องคำศัพท์ ไวยากรณ์ และสำนวน เพื่อการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ

2. พัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐาน ในงานวิจัยนี้ใช้เกม Game (Gamilab : Bike Race) จากเว็บไซต์ <http://www.gamilab.com> (เกม Gamilab : Bike Race) เป็นเกมออนไลน์ใช้ในการประเมินความก้าวหน้าการเรียนรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

2.1 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ เรื่องคำศัพท์ ไวยากรณ์ สำนวนเพื่อการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ จำนวน 20 ข้อ 20 คะแนน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดย

2.1.1 นำแบบทดสอบให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาตามเนื้อหาและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ภาษา ความเหมาะสมของตัวเลือก แล้วนำไปแก้ไขข้อบกพร่อง

2.1.2 นำแบบทดสอบที่ได้รับการตรวจสอบและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อ คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป เพื่อนำไปสร้างเป็นแบบทดสอบ พร้อมปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ

2.1.3 นำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่ผ่านการเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอแล้ว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบทดสอบรายข้อ โดยการวิเคราะห์หาความยากง่าย โดยเกณฑ์ที่กำหนด คือ ค่าระดับความยากง่าย (Difficulty) อยู่ระหว่าง 0.20 - 0.80 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ไกล่ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่น คะแนนที่ได้จากแบบทดสอบนี้เชื่อถือได้ ซึ่งได้ค่าความยากง่ายของข้อสอบ (p) อยู่ระหว่าง 0.41 - 0.95 และค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบ (r) อยู่ระหว่าง -0.09 - 0.73 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.81

2.1.4 นำแบบทดสอบที่สมบูรณ์แล้วไปใช้จริง

2.2 แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานฯ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดย

2.2.1 นำแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐานฯ ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด ตามลำดับ

2.2.2 นำแบบประเมินที่ได้รับการตรวจสอบและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณหา ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป พร้อมแก้ไขตามคำแนะนำ

2.2.3 นำแบบสอบถามความพึงพอใจฉบับสมบูรณ์ไปใช้จริง

3. การประเมิน พัฒนาการของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนรู้โดยการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐานฯ ในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ เกณฑ์คะแนนพัฒนาการเทียบระดับพัฒนาการดังนี้ (ศิริชัย ภาณุจนวนาสี, 2552)

คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ร้อยละ 76 - 100 หมายถึงพัฒนาการระดับสูงมาก

คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ร้อยละ 51 - 75 หมายถึงพัฒนาการระดับสูง

คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ร้อยละ 26 - 50 หมายถึงพัฒนาการระดับปานกลาง

คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ร้อยละ 0 - 25 หมายถึงพัฒนาการระดับต่ำ

และเกณฑ์ในการยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะต้องมีคะแนนพัฒนาการความก้าวหน้าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาก่อนและหลังเรียนเรียนด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐานฯ โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที (t-Test Dependent)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ของนักศึกษากลุ่มเป้าหมาย ใช้สูตรคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์และแปลคะแนนตามเกณฑ์ระดับพัฒนาการ โดยอ้างอิงเกณฑ์จาก ศิริชัย ภาณุจนวนาสี (2552)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจ โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานฯ ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 23 คน ดังนี้

1. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ระหว่างผลการทดสอบก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

คะแนนแบบทดสอบ	N	$\bar{x}$	S.D.	t-value	p-value
ก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐาน	23	10.39	2.37	-18.620	0.000
หลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐาน	23	15.26	2.58		

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาก่อนการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และหลังการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนหลังการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐานเท่ากับ 15.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.37 สูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบผสมผสาน โดยใช้เกมเป็นฐาน เท่ากับ 10.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.58 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน ดึงดูดความสนใจของนักศึกษาที่เกิดจากการเล่นเกมและได้รับความรู้ไปด้วยในเวลาเดียวกัน จึงส่งผลให้หลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีคะแนนผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้น

2. พัฒนาการการเรียนรู้จากการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ตารางที่ 2 พัฒนาการการเรียนรู้จากการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ระดับพัฒนาการ	จำนวน (คน)	คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ (ร้อยละของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด)
ปานกลาง	13	56.52
สูง	6	26.09
สูงมาก	4	17.39

จากตารางที่ 2 ผลการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐาน มีคะแนนพัฒนาการทางการเรียน เรื่องคำศัพท์ ไวยากรณ์ สำนวนเพื่อการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ รายวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ จากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่า นักศึกษาจำนวน 4 คน มีคะแนนพัฒนาการสูงมาก คิดเป็นร้อยละ 17.39 ของนักศึกษาทั้งหมด นักศึกษาจำนวน 6 คน มีคะแนน

พัฒนาการสูง คิดเป็นร้อยละ 26.09 ของนักศึกษาทั้งหมด นักศึกษาจำนวน 13 คน มีคะแนนพัฒนาการปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.52 ของนักศึกษาทั้งหมด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยระดับพัฒนาการการเรียนรู้จากการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

	คะแนน ก่อนจัดกิจกรรม การเรียนรู้	คะแนน หลังจัดกิจกรรม การเรียนรู้	คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ (ร้อยละ)	ระดับพัฒนาการ
ค่าเฉลี่ย	10.39	15.26	53.54	สูง

จากตารางที่ 3 คะแนนพัฒนาการการเรียนรู้จากการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานฯ พบว่า คะแนนก่อนจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10.39 คะแนน หลังจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.26 และคะแนนพัฒนาการเฉลี่ยร้อยละ 53.54 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับพัฒนาการเรียนรู้ระดับสูง

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐาน ในภาพรวม	4.17	0.72	มาก	1
ความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐาน ในภาพรวม	4.09	0.60	มาก	2
ความพึงพอใจด้านบรรยากาศการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐาน ในภาพรวม	3.96	0.56	มาก	3
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.00	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผลการเรียนในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 โดยแยกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐาน ภาพรวม

อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.72 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.60 และความพึงพอใจด้านบรรยากาศการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบผสมผสาน โดยใช้เกมเป็นฐาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยผลการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนฯ ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

การเรียนรู้แบบผสมผสาน เป็นวิธีการสอนรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจในการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมในปัจจุบัน การจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานสามารถใช้สื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนรู้ได้ ซึ่งเกมเป็นสื่อที่สามารถดึงดูดความสนใจผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ผลจากงานวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ก่อนและหลังเรียน รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ เรื่อง คำศัพท์ ไวยากรณ์ สำนวน เพื่อการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ ด้วยการใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน พบว่า คะแนนสอบก่อนและหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า การจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐานฯ มีผลต่อคะแนนสอบของนักศึกษา เกี่ยวข้องกับผลจากการวิจัยของการจัดการเรียนรู้แบบเกมเป็นฐานที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษารายวิชาการศึกษาปฐมวัย ซึ่งพบว่า หลังการจัดการเรียนรู้แบบเกมเป็นฐาน นักศึกษามีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของในรายวิชาการศึกษาปฐมวัยสูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้แบบเกมเป็นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบเกมเป็นฐานอยู่ในระดับมากที่สุดภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (พรชูลี ลังกา, 2564) ซึ่งการเรียนรู้ผ่านเกมเป็นวิธีหนึ่งในการเรียนรู้ที่มีจุดเด่น คือ การสร้างความสนุกสนานรวมเข้ากับการเรียนรู้ ให้ผู้เรียนอยู่ในสถานะที่ผ่อนคลายต่างกับการเรียนปกติที่สร้างความเครียดให้กับสมอง ส่งผลต่อการปิดกั้นทางการรับรู้ ในขณะที่การที่สมองสนุก และเพลิดเพลิน ลดความเครียด ส่งเสริมปฏิกิริยาโต้ตอบ ส่งเสริมการเรียนรู้และความจำ สร้างเสริมแรงจูงใจ ป้องกันภาวะผิดปกติทางใจ นอกจากนี้ทำให้เกิดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเหมือนการได้เล่นเกมที่มีความสนุกสนาน ทำทนาย ดึงดูดความสนใจของผู้เรียน (ฐปนันท์ สุวรรณเกษร, 2560; มะยูริย์ พิตยาเสณีย์ม, ทิพรรัตน์ สิทธิวงศ์, และกิตติพงษ์ พุ่มพวง, 2563) ดังนั้น การจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน เป็นการจัดการเรียนรู้ที่ทำให้ให้นักศึกษาเกิดแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ นักศึกษาเกิดความสนุกสนานในการเรียนและได้รับความรู้ในเวลาเดียวกัน จึงส่งผลให้การเรียนมีผลสัมฤทธิ์ดีขึ้น

พัฒนาการเรียนรู้นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน มีพัฒนาการอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูงมาก เนื่องจากการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐานในแต่ละขั้นตอนของการจัดการเรียนรู้นั้น กำหนดให้นักศึกษาเล่นเกมตามกติกา และมีการกำหนดเกณฑ์คะแนนในการเล่น ซึ่งนักศึกษาบางส่วนยังทำไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้สอนจะมอบหมายให้นักศึกษาเล่นเกมจนกว่าจะผ่านเกณฑ์คะแนนที่กำหนด เมื่อมีการเล่นครั้งต่อไปก็จะมีคะแนนเพิ่มขึ้นและผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด นอกจากนี้ก่อนการเล่นเกมนักศึกษาได้ทำแบบทดสอบ พบว่า เนื้อหาเรื่องคำศัพท์ ไวยากรณ์ และสำนวนในการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ นักศึกษายังได้คะแนนไม่ผ่านเกณฑ์ แต่หลังจากที่นักศึกษาเล่นเกมแล้วทำการทดสอบ พบว่า นักศึกษาผ่านเกณฑ์ แต่เนื้อหาในเรื่องสำนวนในการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษยังมีนักศึกษาส่วนใหญ่ตอบไม่ถูก ซึ่งผู้สอนจะอธิบายเพิ่มเติมในส่วนของเนื้อหาที่นักศึกษายังไม่เข้าใจและ

หาสื่อเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อเสริมความเข้าใจ จะเห็นได้ว่า การจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน โดยใช้เกมเป็นฐานส่งผลให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจในเนื้อหาและมีผลการเรียนที่ดีขึ้น มีพัฒนาการการเรียนรู้ในเรื่องภาษาอังกฤษดีขึ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ส่งเสริมความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดในประโยคภาษาอังกฤษด้วยตนเองของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้เกม ที่พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการเรียนด้วยเกมคือ 13.58 (S.D. = 6.45) หลังจากการเรียนด้วยเกมเป็นเวลา 5 สัปดาห์ ค่าคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 18.65 (S.D. = 6.05) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทำให้สามารถสรุปได้ว่าเกมมีประสิทธิภาพต่อการส่งเสริมความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดในประโยคภาษาอังกฤษด้วยตนเองของนักศึกษาและนักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เกมในการเรียนการสอน การเขียนภาษาอังกฤษ (กัลยกร เสริมสุข, จิราภรณ์ เลี่ยมนิมิต, และวิกรม ฉันทรางกูร, 2563) และส่งผลให้คะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน (จุฑามาศ ทองประดับ, สุจรรยา โลหาชีวะ, และลิขิต ปรียานนท์, 2565; ชรินทร์ จิตติเพชรกุล และประภาวรรณ สมุทรเผ่าจินดา, 2564)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการใช้เกมเป็นสื่อในการเรียนการสอนและการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานเป็นรูปแบบการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น จึงทำให้นักศึกษาสนุกกับการเล่นเกมพร้อมกับได้รับความรู้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษโดยการจัดการเรียนรู้แบบใช้เกมเป็นฐานสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบเกมเป็นฐาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษโดยใช้เกมเป็นฐานอยู่ในระดับมากที่สุด (จุฑาทิพย์ กฐินทอง และสุรัตนา อติพัฒน์, 2565) และรูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐานเพื่อส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการและแนวคิดในด้านการจัดการนิทรรศการและงานอีเว้นท์ สำหรับนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการงานนิทรรศการและงานอีเว้นท์ พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อรูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (นพรัตน์ บุญเพียรผล, 2564) ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้ความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

การเรียนการสอนแบบผสมผสานเป็นการเรียนการสอนในห้องเรียนผสมกับการเรียนการสอนออนไลน์ หรือการทำกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งในงานวิจัยนี้ใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน เกมที่นำมาใช้เป็นสื่อในการเรียนเรื่อง คำศัพท์ ไวยากรณ์ สำนวน เพื่อการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ คือ เกม Gamilab : Bike Race จากเว็บไซต์ <http://www.gamilab.com> ส่งผลให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พัฒนาการทางการเรียนหลังจากได้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจะได้รับความรู้และความสนุกสนานในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการเรียนรู้

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้เกม Gamilab : Bike Race จากเว็บไซต์ <http://www.gamilab.com> เป็นสื่อในการจัดการเรียนรู้ ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาก่อนและหลังเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ เรื่อง คำศัพท์ ไวยากรณ์ สำนวนเพื่อการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ

คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ก่อนการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และหลังการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนหลังการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน โดยใช้เกมเป็นฐานเท่ากับ 15.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.37 สูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนการจัดการจัดการเรียนรู้อยู่แบบผสมผสาน โดยใช้เกมเป็นฐาน เท่ากับ 10.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.58 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พัฒนาการทางการเรียน เรื่องคำศัพท์ ไวยากรณ์ ส่วนนเพื่อการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ จากการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน โดยใช้เกมเป็นฐาน มีคะแนนพัฒนาการเฉลี่ยร้อยละ 53.54 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับพัฒนาการเรียนรู้อยู่ในระดับสูง

3. ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องคำศัพท์ ไวยากรณ์ ส่วนนเพื่อการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ รายวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

สรุปได้ว่า ผลจากการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน โดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ซึ่งในการจัดกิจกรรมครั้งนี้ นำเกม Gamilab : Bike Race มาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจ ทำให้นักศึกษาสนใจในการเรียนภาษาอังกฤษมากขึ้น ส่งผลให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีขึ้นโดยพิจารณาจากคะแนนหลังจัดกิจกรรมการเรียนรู้สูงกว่าคะแนนก่อนจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง รวมทั้งระดับความพึงพอใจภาพรวมในการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐานอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าวิธีการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐาน เรื่องคำศัพท์ ไวยากรณ์ ส่วนนเพื่อการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอ ทำให้ผลสัมฤทธิ์หลังเรียนของผู้เรียนสูงกว่าก่อนเรียน ดังนั้นสามารถนำไปใช้กับรายวิชาอื่น ๆ ได้ โดยดูความเหมาะสมของรายวิชา

2. การเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมเป็นฐานควรกำหนดเวลาให้เหมาะสมกับผู้เรียน

3. ควรมีรูปแบบโจทย์ที่หลากหลายในเกมเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้คำศัพท์ ส่วนนต่าง ๆ ที่หลากหลายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเปรียบเทียบการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้สื่ออื่นนอกเหนือจากเกมออนไลน์

2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรม ระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนและผู้เรียนที่มีลักษณะแตกต่างกัน เพื่อนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบการจัดการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยสวนดุสิตและทุกท่านที่ให้การสนับสนุนรวมทั้งให้คำปรึกษาในการเขียนบทความวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

- กฤษชาวี นันทสุดแสง. (2563). ทศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษในระดับต่ำ. *วารสารมหาวิทยาลัยวิชาการ*, 7(1), 189-203.
- กัลยกร เสริมสุข, จิราภรณ์ เลี่ยมนิมิต, และ วิกรม ฉันทรางกูร. (2563). การส่งเสริมความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดในประโยคภาษาอังกฤษด้วยตนเองของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้เกม. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.repository.rmutsv.ac.th/handle/123456789/2405>
- กุลธิดา ทุ่งคาโน. (2564). การเรียนรู้แบบผสมผสาน Blended Learning ในวิถี New Normal. *วารสารครุศาสตร์สาร*, 15(1), 29-43.
- จุฑามาศ ทองประดับ, สุจรรยา โลหาชีวะ, และ ลิขิต ปรียานนท์. (2565). ผลของการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐานต่อความรู้ของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษด้านจิตเวช. *วารสารสภาการพยาบาล*, 37(4), 111-124.
- จุฑาทิพย์ กุญทอง และ สุรัตนา อติพัฒน์. (2565). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษโดยการจัดการเรียนรู้แบบใช้เกมเป็นฐานสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. *Journal of Modern Learning Development*, 7(4), 320-331.
- ชนินทร์ ฐิติเพชรกุล และ ประภาวรรณ สมุทรเผ่าจินดา. (2564). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยใช้เกมมีพีเคชั่นเป็นฐานในรายวิชาการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์สำหรับนักศึกษาครุศาสตร์. *วารสารราชพฤกษ์*, 19(2), 45-55.
- ฐปนันท์ สุวรรณกนิษฐ์. (2560). การออกแบบเกมการ์ด เพื่อสร้างความเข้าใจในการเรียนหลักสูตรออกแบบสื่อสาร. *การประชุมวิชาการระดับชาติ วิจัยและนวัตกรรมกับการพัฒนาประเทศ นครสวรรค์ ครั้งที่ 13 (น.1700-1715)*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ทิตนา แคมณี. (2559). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญธัช วิภัติภูมิประเทศ. (2562). ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาวิชาอาชีวศึกษาโดยการเรียนรู้ผ่านเกม Kahoot. *วารสารรังสิตสารสนเทศ*, 25(2), 50-63.
- นพรัตน์ บุญเพียรผล. (2564). รูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐานเพื่อส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการและแนวคิดในด้านการจัดการนิทรรศการและงานอีเวนต์ สำหรับนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการงานนิทรรศการและงานอีเวนต์. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 9(3), 1251-1266.
- พรชูลี ลังกา. (2564). ผลของการจัดการเรียนรู้แบบเกมเป็นฐานที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษารายวิชาการศึกษาปฐมวัย. *วารสารวิจัยทางการศึกษา*, 16(1), 112-123.
- มะยุรีย์ พิทยาเสนีย์, ทิพรรัตน์ สิทธิวงศ์, และ กิตติพงษ์ พุ่มพวง. (2563). รูปแบบการเรียนการสอนแบบผสมผสานโดยใช้เกมมีพีเคชั่นเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดเชิงคำนวณของนักศึกษาครู. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 9(2), 172-183.
- รัตนา นามปัญญา และ นัมเก วังโม. (2563). การตระหนักเรื่องกริยาวิลีในกลุ่มคำร่วมของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ*, 1(1), 120-128.

- ศรัณย์ธิดา โชติรัตน์. (2562). การจัดการเรียนการสอนแบบผสมผสานและการบูรณาการเกมมิฟิเคชันกระตุ้นการเรียนรู้ในรายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม. *วารสารวิทยบริการ*, 30(2), 69-79.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุธน วงศ์แดง (2564). การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ที่ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในห้องเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน: โอกาสและความท้าทายของผู้สอนและผู้เรียนในยุคของการเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลง (Transformative Learning). *วารสารสักทอง:มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สทสมส.)*, 28(2), 1-11.
- อารี ฌ นาน. (2560). การบูรณาการเกมคอมพิวเตอร์กับกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 36(2), 26-35.
- Dam, N. V. (2003). *The E-Learning Fieldbook*. New York: McGraw-Hill.
- Freitas, S. D. (2006). *Learning in Immersive Worlds: A review of game based learning*. Bristol: Joint Information Systems Committee.
- Gamilab. (2023). *Bike Race*. [Website]. Retrieved from <http://www.gamilab.com>
- Wilson K.A., Bedwell W.L., Lazzara E.H., Salas E., Burke C.S., Estock J.L., Orvis K.L., & Conkey C. (2009). Relationships Between Game Attributes and Learning Outcomes Review and Research Proposals. *Simulation & Gaming*, 40(2), 217-266.

การปรับประโยชน์ใช้สอยจวนผู้ว่าราชการจังหวัด ผ่านกระบวนการ
การจัดทำคำแถลงนโยบายอย่างมีส่วนร่วม เพื่อการพัฒนาพื้นที่สาธารณะของเมือง
**An Adaptive Reuse of a Governor Residence through a Statement of
Significance for Urban Public Space Development**

ปาฏิหารีย์ จำนงค์คำ^{1*} และ ดุษฎี ทายตะคุ¹
Patiharn Jumnongkum^{1*} and Doosadee Thaitakoo¹

Received: July 07, 2023; Revised: August 31, 2023; Accepted: September 12, 2023

บทคัดย่อ

จวนผู้ว่าราชการเป็นบ้านพักประจำตำแหน่งของผู้ว่าราชการที่ได้รับการแต่งตั้งมาจากส่วนกลาง แต่เนื่องจากแนวทางการกระจายอำนาจที่มีการผลักดันให้เกิดการเลือกตั้งผู้ว่าฯในทุกจังหวัด ทำให้จวนผู้ว่าฯหรือบ้านพักจะไม่ได้ถูกใช้งานปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการทิ้งร้าง การเสื่อมถอยของอาคารที่มีคุณค่าและความสำคัญ จวนเหล่านี้จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการรองรับการพัฒนาเมืองในอนาคต การปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารเป็นการนำเอาอาคารเก่ามาปรับปรุงเพื่อการพัฒนาพื้นที่ให้เกิดการใช้งานในรูปแบบใหม่เพื่อรองรับการพัฒนาเมือง โดยผ่านกระบวนการจัดทำคำแถลงนโยบายแบบมีส่วนร่วม ส่งผลทำให้เกิดความเป็นเจ้าของร่วมกัน ตามแนวทางและหลักการ เกิดการใช้งานที่เหมาะสมต่อยุคปัจจุบัน และไม่สูญเสียคุณค่าและความสำคัญ “จวนผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรี”เป็นกรณีศึกษาภายใต้บริบทของเมืองเก่าตั้งแต่ พ.ศ. 2474 ดำเนินการศึกษาและกระบวนการร่วมกับผู้คนในพื้นที่ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาอันนำไปสู่ระบุคุณค่าผ่านคำแถลงนโยบาย กำหนดแนวทางการปรับปรุง และสรุปแนวทางการดำเนินโครงการ โดยเริ่มต้นจากการศึกษาข้อมูลที่สำคัญ ลงพื้นที่จัดกระบวนการในการสอบถามข้อมูล ความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ วิเคราะห์เพื่อนำไปสร้างแนวทางการปรับประโยชน์ใช้สอยพื้นที่กรณีศึกษา ซึ่งงานวิจัยนี้พบว่ากระบวนการจัดทำคำแถลงนโยบายอย่างมีส่วนร่วมสามารถสร้างความเข้าใจกระบวนการทำให้เกิดความเข้าใจในการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารที่มีคุณค่าและความสำคัญ และส่งผลทำให้เกิดกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่เพื่อให้เกิดการใช้งานในพื้นที่เมือง เป็นแนวทางสำหรับการปรับประโยชน์ใช้สอยพื้นที่แห่งอื่น ๆ ต่อไป

คำสำคัญ: การปรับประโยชน์ใช้สอย คำแถลงนโยบาย จวนผู้ว่าราชการจังหวัด อาคารที่มีคุณค่า

¹ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันอาศรมศิลป์ กรุงเทพมหานคร, Faculty of Architecture, Arsom Silp Institute of the Arts, Bangkok

*Corresponding author e-mail: palmpatiharn@gmail.com

Abstract

Governors' residences play a crucial role as permanent dwellings for appointed governors appointed by the government. Nevertheless, as a result of the decentralization trend, there is a growing demand for gubernatorial elections to be held in each individual province, the utilization of these governors' houses may be significantly reduced, which results in their neglect and the subsequent deterioration of their architecturally significant features. To address this issue, there is growing consideration for adaptive reuse, involving the renovation of these historical buildings to support future urban development. Through a collaborative process involving stakeholders, a statement of significance was developed to foster a sense of shared ownership of the area based on principles and guidelines that align with contemporary needs while preserving their historical and cultural importance. "The Governor's House in Kanchanaburi," is a case study in the context of Kanchanaburi dating back to the reign of King Rama III undertaken in collaboration with the local community to study and implement an adaptive-reuse plan that recognizes the value of these buildings and proposes directions for improvement. The research started with data collection through on-site surveys to obtain insights and opinions from various perspectives. The results revealed that the collaborative process employed in developing a statement of significance notably enhanced understanding of the adaptive-reuse process, thereby fostering a deeper appreciation for the historical architecture's value and significance. Furthermore, this approach creates a mechanism to drive the development of the urban area, enabling its usage in a way that is compatible with current needs while preserving its value and importance. As a result, this study serves as a guiding framework for adaptive-reuse projects in other locations, facilitating the development of urban spaces that align with contemporary requirements while preserving the unique qualities of each site.

Keywords: Adaptive Reuse, Governor Residences, Statement of Significance, Valuable Architecture

บทนำ

ในระบบการปกครองปัจจุบันผู้ว่าราชการจังหวัดคือกลไกสำคัญที่ถูกแต่งตั้งมาจากกระทรวงมหาดไทย เข้ามามีบทบาทในการปกครองส่วนภูมิภาค ที่มีสวัสดิการบ้านพักที่เรียกว่าจวนผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งโดยส่วนมากเป็นอาคารเก่าในประวัติศาสตร์ที่มีคุณค่าและความสำคัญ ตั้งอยู่ในใจกลางพื้นที่สำคัญของเมืองเพื่อการปกครองระดับจังหวัด แต่เนื่องด้วยจากแนวคิดการเลือกตั้งผู้ว่าราชการในทุกจังหวัดที่มีหลักการมาจากการกระจายอำนาจ เพื่อให้คนที่อยู่ในจังหวัดนั้น ๆ ได้เกิดการปกครองตนเองจากคนในจังหวัด (ปัญญาพันธุ์ พจนะลาวัณย์, 2565) ส่งผลทำให้ในอนาคตจวนผู้ว่าฯ เหล่านี้จะไม่ได้อยู่ใช้งานในรูปแบบเดิม ซึ่งจะทำให้เกิดการทิ้งร้างของจวนผู้ว่าฯ ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ

แนวคิดการปรับเปลี่ยนใช้สอยอาคารประวัติศาสตร์ เป็นแนวคิดที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เหตุด้วยที่มีความต้องการนำอาคารประวัติศาสตร์ที่ไม่ถูกใช้งาน มาปรับเปลี่ยนใช้สอยเพื่อให้เกิดการใช้งานให้เข้ากับยุคสมัยโดยไม่เสียคุณค่าที่สำคัญของอาคารเหล่านั้น เห็นได้จากการนำแนวคิดและทฤษฎีนี้มาใช้ในการอนุรักษ์อาคารประวัติศาสตร์หลายแห่งให้กลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ (Adaptive - Reuse) การปรับปรุงอาคารเก่าเพื่อการใช้งาน ต้องคำนึงถึงรูปแบบการใช้งานที่เหมาะสมต่อสภาพปัจจุบัน ต้องคำนึงถึงสภาพอาคารในปัจจุบัน และคำนึงถึงคุณค่าที่สำคัญของอาคารเพื่อการรักษาคุณค่าที่สำคัญของอาคารไว้อีกด้วย (ยงธนศรี พิมพ์เสถียร, 2563)

จวนผู้ว่าราชการหลังเก่าจังหวัดกาญจนบุรีเป็นอาคารเก่าที่มีคุณค่า ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับชุมชนมาโดยตลอด อยู่ในเขตโบราณสถานเมืองเก่าที่มีความสำคัญ (จิราพร จิราณรงค์, 2560) อดีตเป็นสถานที่ตั้งบ้านที่พักของเจ้าเมืองกาญจนบุรี โดยอาคารหลังนี้เป็นหลังที่ 2 หลังจากการรื้อถอนหลังแรกเพื่อสร้างใหม่ ในโอกาสครบรอบร้อยปีเมืองกาญจนบุรี ถูกสร้างขึ้นในปี พ.ศ. 2474 ในสมัยรัชกาลที่ 7 โดยพระยาวิเศษฤๅชัย ดำรงตำแหน่งเป็นผู้ว่าราชการ

จังหวัดในขณะนั้น ลักษณะอาคารเป็นบ้านพัก 2 ชั้น ทรงปั้นหยา ก่ออิฐถือปูน หลังคาซ้อนลดหลั่นกันลงมา เป็นลักษณะผสมระหว่างทรงจั่ว ทรงปั้นหยา และมะนิลา หน้าจั่วชั้นบนเป็นบานเกร็ดไม้เปิดปิดได้ เสาคอนกรีตผนังก่อด้วยอิฐถือปูน พื้นเป็นไม้เนื้อแข็ง บานหน้าต่างและบนกรอบประตูใส่กระจกใส หลังคามุงด้วยกระเบื้องแบบทรงยุโรป ที่เป็นสถาปัตยกรรมที่เป็นตัวแทนอาคารแบบตะวันตกที่ผสมผสานกับสถาปัตยกรรมในประเทศไทยที่สำคัญของเมืองกาญจนบุรี (โสมชยา รัชกุล และพ็อน เปรมพันธุ์, 2562) กล่าวได้ว่าอาคารหลังนี้เป็นภาพจำที่สำคัญของชาวเมืองและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนและสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์กาญจนบุรีมาโดยตลอด ส่งผลให้อาคารหลังนี้มีคุณค่าและความสำคัญต่อเมืองกาญจนบุรีมาจนถึงปัจจุบัน



รูปที่ 1 : จวนผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรีในปัจจุบัน
ที่มา : คณะผู้วิจัย

ปัจจุบันจังหวัดกาญจนบุรีมีการสร้างจวนผู้ว่าฯแห่งใหม่ขึ้น ส่งผลทำให้จวนหลังนี้ไม่ได้ถูกใช้งานเป็นระยะเวลาเกือบ 2 ปี และเพื่อป้องกันไม่ให้อาคารหลังนี้เกิดความเสียหาย จึงเกิดการขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่จวนผู้ว่าราชการร่วมกับหน่วยงานจังหวัด โดยชุมชนและภาคประชาชนมีส่วนร่วมสำคัญในการผลักดันให้เกิดนโยบายการปรับปรุงอาคารจวนผู้ว่าฯ ซึ่งคาดหวังว่าจะสร้างสาธารณะประโยชน์ให้แก่เมืองกาญจนบุรี และเป็นการรักษาคุณค่าของจวนผู้ว่าฯจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาที่มีรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมกับปัจจัยแวดล้อม บริบทของพื้นที่ และลักษณะชุมชน (UN-Habitat, 2020) เมื่อก้าวถึงรูปแบบการอนุรักษ์ที่จะเกิดขึ้นพร้อมกับการพัฒนาพื้นที่ ประกอบกับความต้องการของภาคประชาชนที่มีความต้องการจะทำการปรับปรุงจวนผู้ว่าฯ ให้เกิดสาธารณะประโยชน์ของเมืองกาญจนบุรี เพื่อให้สถานที่แห่งนี้มีความสอดคล้องกับบริบทรองรับการใช้งานที่จำเป็นของคนในเมือง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเสนอมุมมองวิธีการในการพัฒนาพื้นที่สาธารณะจากพื้นที่ของภาครัฐ ด้วยกระบวนการในการปรับประโยชน์ใช้สอยของจวนผู้ว่าฯผ่านการจัดทำคำแถลงนโยบายสำคัญแบบมีส่วนร่วม เพื่อหารูปแบบการใช้งานที่สามารถเกิดขึ้นในการสร้างพื้นที่สาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของผู้คนในเมืองนั้น ๆ

ทบทวนวรรณกรรม

การปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารที่มีคุณค่า

แนวคิดและทฤษฎีของการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารประวัติศาสตร์ เป็นแนวคิดที่กำลังได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้นในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เห็นได้จากการนำแนวคิดและทฤษฎีนี้มาใช้ในการอนุรักษ์อาคารประวัติศาสตร์หลายแห่งให้กลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ เพื่อที่จะรักษาความต่อเนื่องของการใช้สอยและรักษาความสำคัญของอาคารนั้นไว้ ยิ่งไปกว่านั้นแนวคิดของการปรับประโยชน์ใช้สอยยังเป็นผลดีกับการช่วยลดการใช้ทรัพยากร และมลภาวะที่ไม่จำเป็นในการสร้างอาคารใหม่ที่จะมีผลต่อความยั่งยืนของสภาพแวดล้อมตามมาด้วย ในช่วงเวลาที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าโครงการที่เป็นการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารประวัติศาสตร์ (วิลมรตัน อิสระธรรมบุญ, 2560) การปรับประโยชน์ใช้สอยเป็นหนึ่งในกระบวนการอนุรักษ์โดยการนำอาคารที่มีสภาพที่ไม่สามารถตอบสนองการใช้งานเดิมได้ มาดำเนินการอนุรักษ์ด้วยการปรับเปลี่ยนการใช้งานใหม่ภายใต้กรอบอาคารเดิมเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ณ ช่วงเวลานั้น ในการปรับประโยชน์ใช้สอย เริ่มตั้งแต่การปรับปรุงการใช้งานขั้นพื้นฐานไปจนถึงการปรับเปลี่ยน และต่อเติม โดยสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปรับประโยชน์ใช้สอยคือการรักษาคุณค่าและบูรณภาพของอาคารเดิมไว้ให้มากที่สุด หรือหากมีเหตุจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตัวอาคารเพื่อให้เหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยใหม่ การเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องเป็นการกระทำเพื่อส่งเสริมคุณค่าของตัวอาคารให้มีความเด่นชัดขึ้น (Heritage NSW, 2021) จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาคุณค่าของอาคารที่สำคัญก่อนการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารที่มีความสำคัญเสมอ

คำแถลงนัยสำคัญ

ธิป ศรีสกุลไชยรัก, ธนภัทร อานมณี, และธนา อุทัยภัตรากร (2563) ได้กล่าวไว้ว่า “SOS” เป็นเสมือนเครื่องมือในการแสดงคุณค่าความสำคัญของแหล่งมรดก เป็นการยืนยันและสื่อสารถึงคุณค่าความสำคัญของแหล่งมรดกที่มีประสิทธิภาพและได้ระบุถึงลักษณะสำคัญของแหล่งนั้น ๆ รวมทั้งประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่แหล่งมรดกนั้น ต้องได้รับการปกป้องเพื่อนำไปสู่การอนุรักษ์ต่อไป ปัจจุบันในหลายประเทศ ได้แก่ ประเทศออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ สกอตแลนด์ ไอร์แลนด์ อังกฤษ และแคนาดา นั้นบรรจุไว้ในกฎหมายให้คำแถลงนัยสำคัญเป็นเอกสารเพื่อทำการยื่นจดทะเบียนแหล่งมรดกและให้เป็นเอกสารที่จะเป็นข้อกำหนดในการทำการบูรณะ โดยหน่วยงานที่จะเข้ามาทำการบูรณะนั้น จะต้องอ้างอิงการปรับปรุงให้สอดคล้องกับเอกสารคำแถลงนัยสำคัญนี้ กล่าวได้ว่าเอกสารคำแถลงนัยสำคัญนี้เป็นข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ในการปรับปรุงอาคารที่มีคุณค่าตามกฎหมายในประเทศที่กล่าวมาในข้างต้น

กระบวนการจัดทำคำแถลงนัยสำคัญ Statement of Significance (SOS) มีความจำเป็นอย่างมากต่อโครงการสาธารณะที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเป็นสิ่งทำลายคุณค่าที่มี จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดทำคำแถลงนัยสำคัญ Statement of Significance (SOS) เพื่อประโยชน์ 3 ประการดังนี้ 1) เพื่อการรักษาคุณค่าตามหลักวิชาการ 2) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจร่วมกันในการรักษาคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และ 3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป้าหมายโครงการ ที่จะนำมาเป็นเหตุผลสำคัญในการปรับประโยชน์ใช้สอย โดยคุณค่าที่ระบุในคำแถลงนัยสำคัญนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการให้นำหนักจากคุณค่าที่มาจากสังคมหรือผู้คนที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของผู้คนในพื้นที่

การมีส่วนร่วม

คำว่า “การมีส่วนร่วม” หรือในภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Participation” โดย นัชชา ทิพนเตร (2565) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า ถือเป็นอำนาจประเภทหนึ่งของประชาชนและเป็นกระบวนการการจัดสรรอำนาจ (Redistribution of

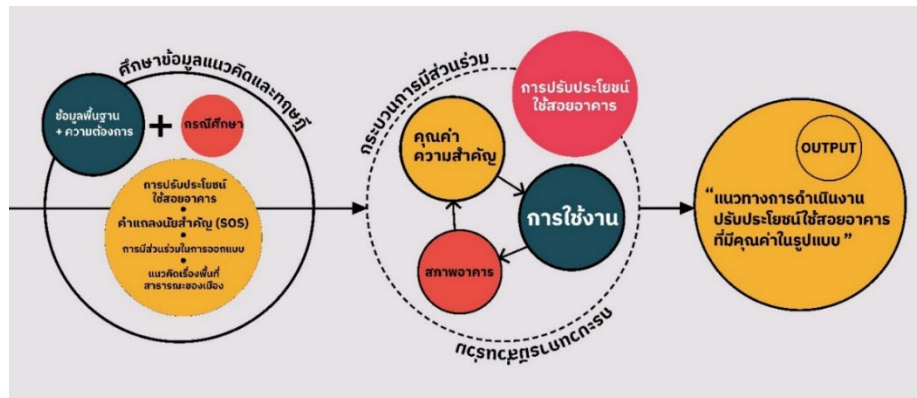
Power) โดยส่งเสริม ให้ประชาชนผู้ไร้ซึ่งอำนาจ เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังในกระบวนการดังกล่าว กล่าวคือ การมีส่วนร่วมเป็นกลยุทธ์ให้ประชาชนสามารถเข้าสู่อำนาจ การกำหนดแนวทาง การรับรู้และแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร การกำหนด เป้าหมายและนโยบายสาธารณะ การดำเนินงานกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ และการเปิดเผยและการกระจายผลประโยชน์ ทั้งนี้ การวางแผนอนุรักษ์และพัฒนาชุมชนด้วยการมีส่วนร่วมมีขั้นตอนดังนี้ 1) ขั้นการศึกษาความเป็นมาของพื้นที่ 2) ขั้นการวิเคราะห์ความสำคัญและศักยภาพของพื้นที่ 3) ขั้นการตั้งนโยบาย 4) ขั้นการอนุรักษ์-ปรับปรุง และ 5) ขั้นการนำแผน ไปสู่การปฏิบัติ (Australia ICOMOS, 2018) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญอย่างมากในกระบวนการการพัฒนาพื้นที่ สาธารณะของเมืองในยุคปัจจุบัน

พื้นที่สาธารณะ

พื้นที่สาธารณะ เป็นพื้นที่ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปพบปะพูดคุยกันในระยะสั้นหรือเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับ สาธารณะ โดยความคิดเห็นสาธารณะจะถูกสร้างขึ้นภายใต้อาณาเขตของชีวิตทางสังคม การเข้าถึงพื้นที่นี้จะมี หลักการและระเบียบที่เปิดกว้างให้แก่กลุ่มคนหรือพลเมืองทุก ๆ คนได้มีส่วนร่วมพื้นที่สาธารณะ จึงเป็นพื้นที่ เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของผู้คน (ศุภชัย ชัยจันทร์ และณรงพน ไส้ประกอบทรัพย์, 2559) ก่อให้เกิดการสร้างความรู้สึกเป็น ส่วนรวม (Sense of Public) และผลประโยชน์ของส่วนรวม โดยการพัฒนาพื้นที่สาธารณะของเมืองนั้นจะเป็นการสร้าง เพื่อเพิ่มพื้นที่สร้างปฏิสัมพันธ์ (ชวิตรา ดันติมาลา, 2560) และส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้คนในเมืองโดยปัจจัย ทางด้านพฤติกรรมที่เกิดจากสภาพทางสังคมและวัฒนธรรม ส่งผลต่อลักษณะและการก่อรูปของพื้นที่สาธารณะในชุมชน มากกว่าปัจจัยทางด้านกายภาพ (จุฬาลักษณ์ ไพบุญย์ฟุ้งเฟื่อง และต้นข้าว ปาณินท์, 2562) จึงมีความสำคัญอย่างมาก ที่จะต้องอาศัยความเข้าใจในคุณค่าและความสำคัญของพื้นที่ ที่ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมอันเป็นการพัฒนาพื้นที่เพื่อให้ เกิดการใช้งานที่เหมาะสมและมาจากความต้องการของผู้คนในเมือง

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่จัดอยู่ในรูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม หรือ PAR (Participatory Action Research) ที่ได้ใช้วิธีการจัดการกระบวนการเพื่อการรับฟังข้อมูล ความต้องการ ระบุคุณค่าและออกแบบแนวทางการปรับ ประโยชน์ใช้สอย ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ผ่านการศึกษาแนวทางการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารประวัติศาสตร์ เพื่อเป็นการค้นหาแนวทางในการดำเนินงานปรับปรุงอาคารที่มีคุณค่า ที่สามารถนำมาสร้างแนวทางที่ปรับใช้กับโครงการ ปรับปรุงในอนาคต โดยมีฐานงานวิจัยบนพื้นที่กรณีศึกษาจวนผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรี ศึกษาแนวคิดและวิธีการ ดำเนินงานการปรับประโยชน์ใช้สอย จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย และกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึง ขอบเขตในการวิจัยอันมีแนวคิดและลำดับในการดำเนินการวิจัย (Research Methodology) เป็นลำดับดังนี้



รูปที่ 2 : กรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มา : คณะผู้วิจัย

ผู้ร่วมกระบวนการงานวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมกับตัวแทนชุมชนปากแพรก จังหวัดกาญจนบุรี 18 คน และกลุ่มภูมิเมืองกาญจน์ 7 คน ที่เป็นภาคประชาสังคมในพื้นที่ รวมทั้งหมดจำนวน 25 คน อันได้มาจากการคัดเลือกโดยกลไกภายในกลุ่มที่มีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มที่ผ่านการขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่สาธารณะของเมืองที่มีเป้าหมายในการผลักดันการพัฒนาเมือง และมีความต้องการที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนาแนวทางการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคาร ซึ่งใช้ผู้วิจัยมีบทบาทหน้าที่ในการเก็บข้อมูลจากชุมชนและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อคิดรูปแบบกระบวนการ ออกแบบแนวทางการดำเนินงานวิจัย ผ่านการจัดทำคำแถลงนัยสำคัญ (Statement of Significant) อย่างมีส่วนร่วมเพื่อการสร้างกรอบแนวคิดในการการปรับประโยชน์ใช้สอย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. **ขั้นตอนการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล** งานวิจัยนี้ใช้วิธีการในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อการออกแบบแนวทางในการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารจังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วยเครื่องมือดังนี้ 1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับประโยชน์ใช้สอย ค่าถ่วงนัยสำคัญ การมีส่วนร่วม และพื้นที่สาธารณะ ตลอดจนงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และ 2) นำแนวคิด ทฤษฎี ที่ได้จากการศึกษา มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกระบวนการตรงตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัย โดยมีทั้งหมด 5 ขั้นตอนดังนี้

2. **ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล** เพื่อให้เข้าใจถึงภูมิหลังของสถานที่ ศึกษาลักษณะทางสถาปัตยกรรม ลักษณะที่ตั้ง ความเชื่อมโยงกับพื้นที่ ความเป็นไปได้ของโครงการในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคาร และการออกแบบพื้นที่เมือง เพื่อนำไปสู่กระบวนการศึกษา

3. **ขั้นตอนการสำรวจสภาพอาคาร** เพื่อให้เกิดความเข้าใจในส่วนของอาคาร การกำหนดรูปแบบการใช้งานของอาคารว่า จะเกิดขึ้น จำเป็นต้องเข้าใจถึงขีดความสามารถในการรองรับการใช้งานที่จะสัมพันธ์กับการปรับประโยชน์ใช้สอย

เพื่อสร้างความเข้าใจในสภาพปัจจุบันของอาคารและบริเวณภายในจวนผู้ว่าฯ โดยใช้เครื่องมือแบบสำรวจสภาพอาคารและการสัมภาษณ์ผู้ร่วมกระบวนการวิจัย

4. ขั้นตอนกระบวนการจัดทำคำแถลงนัยสำคัญอย่างมีส่วนร่วม จากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องรูปแบบการจัดทำคำแถลงนัยสำคัญที่เป็นเครื่องมือสำหรับงานวิจัยหลัก มีหลากหลายวิธีการเช่น การศึกษาเชิงเอกสารเพื่อระบุคุณค่าและความสำคัญ ซึ่งในกระบวนการผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ร่วมกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินกระบวนการ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการแสดงคุณค่าความสำคัญของอาคารจวนผู้ว่าฯ ซึ่งเป็นแหล่งมรดกวัฒนธรรม โดยจะระบุลักษณะสำคัญของแหล่งมรดกวัฒนธรรมรวมทั้งประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่สถานที่นั้นจะต้องได้รับการอนุรักษ์ อันเป็นการสร้างความเข้าใจเรื่องคุณค่าและความสำคัญแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมแก่ผู้คนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมผ่านการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อสร้างรูปแบบความเข้าใจในเชิงสาธารณะ ซึ่งผู้วิจัยให้ความสำคัญกับคุณค่าที่มาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่เป็นสำคัญ เพื่อสร้างการรับรู้ร่วมกันภายหลังการทำ SOS สร้างการยอมรับร่วมกัน และสร้างความเป็นเจ้าของในแหล่งมรดกร่วมกัน อีกประการคือการระบุรายละเอียดของอาคารที่เป็นส่วนที่สำคัญในการปรับประโยชน์ใช้สอยอย่างชัดเจนตลอดจนจะทำการอนุรักษ์แหล่งมรดกวัฒนธรรมนั้นอย่างไร ซึ่งจะทำให้เจ้าของโครงการ ผู้ดูแลพื้นที่ สถาปนิกและผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจ และตระหนักรู้ถึงความสำคัญและองค์ประกอบที่สำคัญที่จะต้องได้รับการอนุรักษ์ โดยผู้วิจัยได้อธิบายเพื่อสร้างความเข้าใจในเครื่องมือ SOS ให้กับชุมชน และภาคประชาชนในพื้นที่ เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อนำมาเป็นกรอบในการร่วมเสวนาในประเด็นถึงคุณค่าและความสำคัญของจวนผู้ว่าฯ



รูปที่ 3 : กระบวนการคำแถลงนัยสำคัญเพื่อการร่วมกันในการระบุคุณค่าของจวนผู้ว่าฯจังหวัดกาญจนบุรี
อันเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมและเป็นเครื่องมือยืนยันถึงคุณค่าและความสำคัญ
ที่มา : คณะผู้วิจัย

จากการดำเนินกระบวนการพบว่าการใช้เครื่องมือคำนวณสำคัญเป็นส่วนหลักในการที่จะเริ่มทำการอนุรักษ์ หรือปรับปรุงอาคารนั้นเป็นเหมือนกับข้อตกลงที่ทางกลุ่มยอมรับร่วมกัน และมากไปกว่านั้นคือเป็นเหตุผลของการอนุรักษ์ว่าทำไมจึงต้องอนุรักษ์ และจะอนุรักษ์สิ่งใดบ้าง ซึ่งการใช้เครื่องมือสากลในรูปแบบนี้ทำให้เกิดการยอมรับการเขียนค่าเฉลี่ยสำคัญจากวงเสวนาครั้งนี้เป็นอย่างดี สร้างความต้องการที่จะผลักดันโครงการมากยิ่งขึ้น และมากไปกว่านั้นคือการทำให้องค์กรสามารถมอง และคิดต่อไปได้อีกจากอาคารแล้วยังมีสิ่งสำคัญต่าง ๆ นอกเหนือไปจากอาคารจวนผู้ว่าฯ หรือไม่ รวมถึงการใช้งานหลักโดยคร่าว ๆ ว่า การปรับปรุงครั้งนี้ เป้าหมายหลักของจวนแห่งนี้คือการเป็นสถานที่แนะนำหรือสถานที่อันบอกกล่าวเรื่องราวของเมือง เป็นพื้นที่สร้างกิจกรรมร่วมกันของคนในเมือง เป็นพื้นที่บอกเล่าประวัติศาสตร์ที่สำคัญ และต้องอยู่ในระดับพื้นที่สาธารณะของเมือง

5. ขั้นตอนแนวทางการออกแบบและกำหนดรูปแบบการใช้สอย เพื่อผลักดันความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้รับการดำเนินงาน ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมนั้นจะเป็นแนวทางในการสร้างมุมมองให้เห็นทิศทางและรูปแบบแนวที่จะเกิดขึ้นร่วมกันในระดับกลุ่มองค์กรการขับเคลื่อนของเมือง หน่วยงานจากภาครัฐ และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เนื่องด้วยพื้นที่สาธารณะมีความสำคัญต่อมิติหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม พลเมือง เป็นต้น แนวทางการปรับประโยชน์ใช้สอยจวนผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรีเชิงสาธารณะในเมืองจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างเมืองที่มีสุขภาวะ เมืองที่เป็นธรรมและสามารถเข้าถึงได้สำหรับทุกคน (นฤมล นิ่มนวล, 2565) ที่นำไปสู่การร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมกันออกแบบการใช้งานของพื้นที่ศึกษา ในการพัฒนาพื้นที่ศึกษาให้เป็นพื้นที่สาธารณะของของชาวเมืองกาญจนบุรีอย่างแท้จริง



รูปที่ 4 : แนวทางออกแบบการปรับประโยชน์ใช้สอยที่เปิดพื้นที่สำหรับสาธารณะของเมืองและขยายขอบเขตของการพัฒนาพื้นที่อันเนื่องมาจากกระบวนการคำนวณสำคัญ โดยมุ่งเน้นการรักษาคุณค่าเดิมของจวน สร้างรูปแบบการใช้งานใหม่กับพื้นที่โดยรอบ ปรับปรุงเพื่อมุ่งเน้นให้จวนผู้ว่าฯ เป็นสมบัติที่สำคัญของคนกาญจนบุรี
ที่มา : คณะผู้วิจัย

6. ขั้นสรุปผลและแนวทางการดำเนินงาน ในขั้นนี้คณะผู้วิจัยใช้เครื่องมือการจัดทำรูปทัศนียภาพและแบบปรับปรุงที่ได้ผ่านการร่วมกันออกแบบจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอผ่านการจัดทำกระบวนการเวทีสาธารณะ ที่จะเป็นกระบวนการ เพื่อร่วมกันหาข้อสรุปในการจัดการสำหรับดำเนินโครงการต่อ หาผู้ที่สนใจและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดบทบาทรวมถึงร่วมกันออกแบบทางในการพัฒนาพื้นที่ศึกษาให้เกิดเป็นพื้นที่สาธารณะเมืองเพื่อสร้างกลไกในการขับเคลื่อนพื้นที่งานในประเด็นดังกล่าว รวมถึงเป็นการจัดตั้งทีมงานที่จะเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาเมืองต่อไปในอนาคต



รูปที่ 5 : กระบวนการเวทีสาธารณะในการสรุปผลและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกับทุกภาคส่วน
เพื่อหาแนวทางการดำเนินการต่อของจวนผู้ว่าฯ โดยผ่านการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน
ที่มา : คณะผู้วิจัย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากกระบวนการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยค้นพบว่าจวนผู้ว่าฯ กาญจนบุรี ได้มีแนวทางการปรับประโยชน์ใช้สอยไปในรูปแบบพื้นที่สาธารณะของเมืองกาญจนบุรี ซึ่งมีรูปแบบการใช้สอยที่เหมาะสมกับปัจจุบันอยู่ภายใต้หลักการอนุรักษ์อาคารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ โดยดำเนินการผ่านกลไกการทำงานของเมืองเป็นหลัก โดยจะสรุปผลการวิจัยได้หลัก ๆ 3 ประเด็นดังนี้

1. จากการวิจัยครั้งนี้ค้นพบว่าพื้นที่ของภาครัฐที่มีคุณค่าและความสำคัญ ในกรณีที่ไม่ได้มีการใช้งานหรือปล่อยให้ถูกทิ้งร้างอันจะก่อผลเสียกับอาคารและสถานที่ สามารถที่จะพัฒนาพื้นที่ให้อยู่ในรูปแบบสาธารณะ โดยให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมกระบวนการในการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นไปตามหลักการ เพื่อไม่ให้เกิดการลดทอนคุณค่าและความสำคัญของสถานที่เหล่านั้นลง จากพื้นที่ศึกษาจวนผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอมุมมองในการพัฒนาพื้นที่ มอบสิทธิในการตัดสินใจด้านรูปแบบการใช้งาน แนวทาง และการจัดการกับชุมชนที่จะเป็นผู้ใช้หลักในพื้นที่ อันเป็นการสร้างกลไกการพัฒนาพื้นที่สาธารณะเพื่อการขับเคลื่อนประเด็นต่าง ๆ ในการพัฒนาเมือง

2. วิธีการที่จะนำไปสู่การพัฒนาพื้นที่เชิงสาธารณะอย่างมีส่วนร่วม ผู้วิจัยได้เสนอวิธีการที่เป็นไปตามหลักการการใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการศึกษาเพื่อปรับปรุงอาคารจวนผู้ว่าฯ เนื่องจากการมีส่วนร่วมเป็นกลยุทธ์ที่จะสร้างกระบวนการให้ทุกภาค ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันรับรู้ เปิดเผยและแบ่งปันข้อมูลข่าวสารร่วมกันระบุคุณค่าความสำคัญของอาคาร

จวนผู้ว่าฯ และกำหนดค่าแถลงนัยสำคัญ (Statement of Significance) รวมทั้งร่วมกันกำหนดแนวทางการออกแบบและกำหนดรูปแบบการใช้งานในการปรับประโยชน์ใช้สอยของอาคารจวนผู้ว่าฯ ซึ่งเป็นนโยบายสาธารณะที่ทุกภาคส่วนจะมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้และมีความเห็นสอดคล้องกัน โดยใช้ค่าแถลงนัยสำคัญ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการแสดงคุณค่าความสำคัญของอาคารจวนผู้ว่าฯซึ่งเป็นแหล่งมรดกวัฒนธรรม โดยจะระบุลักษณะสำคัญของแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมรวมทั้งประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่จะต้องได้รับการอนุรักษ์ อันเป็นการสร้างความเข้าใจในคุณค่าและความสำคัญระหว่างแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมกับผู้คนที่เกี่ยวข้องทั้งหมดโดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงสาธารณะ

3. รูปแบบการใช้งานที่เกิดขึ้นควรจะมาจากการบวนการต่าง ๆ ร่วมกัน จากพื้นที่ศึกษาจวนผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรีพื้นที่แห่งนี้ถูกนำเสนอให้อยู่ในรูปแบบ “ภูมิบ้าน ภูมิเมือง” ที่ได้รับการเสนอจากการแลกเปลี่ยนและเป็นข้อสรุปในกระบวนการ อันเป็นการอธิบายถึงการเป็นพื้นที่สำคัญที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองกาญจนบุรี เป็นพื้นที่ในการสร้าง และรักษาคุณค่ารวมถึงการบอกเล่าถึงคุณค่าและความสำคัญของเมืองให้ผู้คนที่เข้ามาใช้ในพื้นที่แห่งนี้เกิดความรับรู้ในประวัติศาสตร์ของเมือง และสามารถผนวกกับการเป็นพื้นที่ในการแสดงประเพณีวัฒนธรรมของเมืองกาญจนบุรีได้ อันเป็นรูปแบบที่ผ่านกระบวนการออกแบบร่วมกันโดยใช้ค่าแถลงนัยสำคัญเป็นการกำหนดกรอบประโยชน์ใช้สอยที่จะสามารถเกิดขึ้นได้โดยลักษณะทางกายภาพและตำแหน่งที่ตั้งของพื้นที่ที่กรณีศึกษานั้นเอื้อให้พื้นที่แห่งนี้สามารถพัฒนาเป็นพื้นที่สาธารณะของเมือง (มลชฎาภร สุขการ และพรทิพย์ กิมนวน, 2563) ซึ่งอยู่ในรูปแบบสาธารณะของชุมชนเป็นหลัก

อภิปรายผล

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดที่ไม่ได้ถูกใช้ประโยชน์ ในปัจจุบันสามารถนำพื้นที่มาปรับประโยชน์ใช้สอยให้สอดคล้องต่อความต้องการ ใช้งานในพื้นที่ในเชิงสาธารณะ ผลการศึกษาของงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า การปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารที่มีคุณค่าและความสำคัญโดยผ่านกระบวนการจัดทำค่าแถลงนัยสำคัญอย่างมีส่วนร่วมนั้น จะสามารถพัฒนาพื้นที่โดยเป็นการสร้างกลไกไปพร้อมกับแนวทางการพัฒนาพื้นที่สาธารณะของเมืองได้ โดยผ่านแนวทางที่ผู้วิจัยได้ปรับใช้เพื่อให้เกิดรูปแบบที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ศึกษาและเมืองกาญจนบุรี

ทั้งนี้เนื่องจากพื้นที่ศึกษาเป็นอาคารที่มีขนาดเล็กและมีคุณค่าด้านสถาปัตยกรรมที่มีความโดดเด่นไม่สูงมากจึงสามารถใช้วิธีการดำเนินงานวิจัยในรูปแบบนี้ได้ และเนื่องด้วยพื้นที่กรณีศึกษามีความพร้อมในการร่วมกระบวนการซึ่งเป็นกลุ่มภาคประชาชนที่เข้มแข็งและมีแนวทางในการเสนอรูปแบบที่ค่อนข้างเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกันจึงก่อให้เกิดความราบรื่นของกระบวนการในการดำเนินการ ซึ่งอาจก่อให้เกิดแนวทางที่อาจไม่เกิดการถกเถียงในประเด็นต่าง ๆ รูปแบบหรือแนวทางที่เกิดขึ้นจึงค่อนข้างเรียบง่าย และสามารถสร้างกลไกในการขับเคลื่อนงานได้อย่างดี ซึ่งกลไกการขับเคลื่อนประเด็นงานในพื้นที่จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาพื้นที่สาธารณะแบบใหม่บนพื้นที่ของภาครัฐ โดยการดำเนินงานผ่านงานศึกษาที่ดึงภาคีทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมผ่านกระบวนการจัดทำค่าแถลงนัยสำคัญอย่างมีส่วนร่วม โดยผลของงานวิจัยในครั้งนี้นี้มีความสอดคล้องและข้อแตกต่างกับงานวิจัยกับของ ภูรี อำพันธ์ และวิมลรัตน์ อิศระธรรมบุญ (2562) ที่ได้ศึกษาการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารประวัติศาสตร์เป็นพื้นที่การเรียนรู้สร้างสรรค์ เป็นแนวทางการสร้างความสำคัญกับคุณค่าและความแท้ของอาคารประวัติศาสตร์ไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงการใช้งานที่มีความเหมาะสมกับยุคสมัย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างอาคารเก่าและการใช้งานใหม่ นอกจากนี้ยังทำให้อาคารกลับมามีความสำคัญกับที่ตั้ง โดยทำหน้าที่เป็นจุดศูนย์กลางกิจกรรมที่เชื่อมต่อความสัมพันธ์กับอาคารต่าง ๆ ของย่านนั้น งานวิจัย

ชั้นนี้ได้ใช้กระบวนการจัดทำคำแถลงนโยบายอย่างมีส่วนร่วมเข้ามาให้หน้าหนักในการตัดสินใจและเป็นเครื่องมือในการสร้างกระบวนการที่ผ่านการลงความเห็นร่วมกันของผู้คนในเมือง โดยการนำอาคารที่เคยเป็นโรงงานประเภทเตี้ยมาปรับเปลี่ยนเป็นโรงงานแบบสาธารณะ และสัมพันธ์กับงานวิจัยของ Heritage NSW (2021) ที่ให้คุณค่ากับการมีส่วนร่วมของคนพื้นที่เพื่อการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารที่มีคุณค่าและความสำคัญโดยใช้กระบวนการคำแถลงนโยบายสำคัญเพื่อการสื่อสารและสร้างกระบวนการในการพัฒนาพื้นที่ ที่ได้รับให้เข้ากับบริบทของเมืองกาญจนบุรี

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุป

งานวิจัยเรื่องการปรับประโยชน์ใช้สอยจวนผู้ว่าราชการจังหวัด ผ่านกระบวนการจัดทำคำแถลงนโยบายอย่างมีส่วนร่วม เพื่อการพัฒนาพื้นที่สาธารณะของเมือง มีการสรุปผลการวิจัยไว้ 4 ข้อดังต่อไปนี้

1.1 จากกระบวนการคำแถลงนโยบายอย่างมีส่วนร่วม ค้นพบว่าเป็นกระบวนการที่สร้างความรับรู้ในความสำคัญของพื้นที่ศึกษาและสถานที่สำคัญโดยรอบ มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในการกำหนดขอบเขตแนวทางการปรับปรุง ซึ่งจากกรณีศึกษาจวนผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรีนั้นเป็นตัวอย่างสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงประเด็นนี้เพื่อสร้างกรอบแนวทางการคิดในการพัฒนาพื้นที่ โดยยึดโยงสถานที่สำคัญเข้ามามีส่วนในการรักษาความสำคัญ เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงกัน โดยอาศัยการปรับปรุงจวนผู้ว่าฯ เป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาพื้นที่สาธารณะของเมืองพร้อมกับการรักษาคุณค่าและความสำคัญเพื่อสร้างเหตุผลให้กับการปรับประโยชน์ใช้สอยมากกว่ามิติของการปรับปรุงอาคารแบบทั่วไป เพื่อเป็นการรักษาสถานที่สำคัญ และคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ของแหล่งมรดกโดยรอบ ผ่านการปรับประโยชน์ใช้สอยที่ตอบสนองต่อความต้องการการใช้สอยในปัจจุบัน

1.2 ผู้วิจัยค้นพบว่าการศึกษานโยบายจากกรณีศึกษาแห่งอื่นเพื่อสร้างความเข้าใจในวิถีคิดการดำเนินงานผลลัพธ์และแนวทางการปรับปรุงโดยใช้รูปภาพประกอบเพื่อการอธิบายและสร้างความเข้าใจในการนำเสนอ นั้นเป็นการสร้างจินตนาการร่วม สร้างแรงขับเคลื่อน และการมองภาพแนวทางผ่านการสื่อสารการปรับปรุงอาคารด้วยกรณีศึกษาเพื่อการวางทิศทางร่วมเป็นกรอบแนวคิดตั้งต้นกำหนดแนวทางผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่สู่การสร้างพื้นที่สาธารณะใหม่ของเมืองที่มีความสำคัญผ่านกระบวนการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารที่มีคุณค่า

1.3 จากการดำเนินงานวิจัยได้ดำเนินการร่างคำแถลงนโยบายโดยผลที่ได้รับ นอกเหนือจากเป็นเครื่องมือเพื่อการระบุคุณค่าและความสำคัญของพื้นที่กรณีศึกษา และเป็นการอธิบายเหตุผลในการปรับประโยชน์ใช้สอยพื้นที่จวนผู้ว่าฯ แล้ว คำแถลงนโยบายยังเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และมองเห็นถึงความสำคัญร่วมกัน อันเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมที่สำคัญ จากประเด็นความต้องการที่จะรักษาคุณค่า และต่อยอดเพื่อการส่งเสริมคุณค่า รวมถึงการส่งต่อคุณค่าเหล่านั้นผ่านการเพิ่มการเข้าถึงการใช้สอยในพื้นที่กับรูปแบบการใช้สอยใหม่ เพื่อการสร้างการรับรู้ ดังนั้นในการระบุคุณค่าความสำคัญของแหล่งมรดกหรือสถานที่สำคัญใด ๆ การใช้คำแถลงนโยบายเป็นเครื่องตั้งต้นในการสื่อสารการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม ล้วนมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

1.4 จากการพัฒนาอาคารที่มีคุณค่าและความสำคัญของภาครัฐ ที่ผ่านมาโดยส่วนมากเกิดจากการดำเนินการทั้งหมดผ่านการตัดสินใจของภาครัฐ ไม่ได้ผ่านการมีส่วนร่วมโดยภาคประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งการพัฒนาพื้นที่สาธารณะที่เกี่ยวข้องกับผู้คนจำนวนมาก มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการรับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชน ซึ่งหลายพื้นที่ที่มาจากการพัฒนาโดยภาครัฐมักจะมีอยู่ในรูปแบบพิพิธภัณฑ์ อันเป็นการใช้งานที่ดีในเชิงการสื่อสารคุณค่า แต่แบ่งแยกระหว่างพื้นที่

สื่อสารคุณค่าและพื้นที่สาธารณะอย่างชัดเจน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงนำเสนอรูปแบบการพัฒนาที่โดยผ่านการจัดทำค่าถ่วงน้ำหนักอย่างมีส่วนร่วม ที่จะสร้างข้อตกลงร่วมกันในการรักษาและส่งเสริมคุณค่าด้านการใช้งานให้กับผู้คนภายในเมืองได้

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

2.1 งานศึกษาในครั้งนี้เป็นการเสนอแนวทางในการปรับประโยชน์ใช้สอยที่จะสร้างกรอบแนวคิดในการปรับปรุงที่มีความเป็นไปได้บนพื้นที่ศึกษา จวนผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรี หากมีนโยบายหรือโครงการที่จะดำเนินการในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้อง ควรมีการศึกษาเชิงลึกในด้านโบราณคดีเพื่อยืนยันความถูกต้องในเชิงหลักการก่อนการปรับประโยชน์ใช้สอยจวนผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรี

2.2 จากพื้นที่ศึกษาที่มีสถานะของอาคารที่มีคุณค่าในระดับเมือง จึงเลือกที่จะใช้วิธีการดำเนินการศึกษาตามกระบวนการที่ได้รับไว้ในวิทยานิพนธ์ ซึ่งในการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารที่มีคุณค่าและความสำคัญในเชิงสาธารณะสำหรับพื้นที่แห่งอื่น รูปแบบการดำเนินการ ต้องศึกษาเพื่อให้เข้าใจ “ระดับและสถานะของอาคาร” เหล่านั้นเพื่อการเลือกวิธีการและเครื่องมือที่จะใช้ในกระบวนการ ซึ่งจะต้องผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมที่ร่วมกันออกความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย ถึงรูปแบบและแนวทางในการพัฒนาพื้นที่ เพื่อสร้างแนวทางให้ตอบสนองความต้องการของผู้คนในพื้นที่ให้ได้มากที่สุด

2.3 การศึกษาแนวทางการพัฒนาอาคารที่มีคุณค่าบนพื้นที่ของภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนให้เป็นพื้นที่สาธารณะในระดับเมือง โดยผ่านการร่วมมือหลายฝ่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐ เนื่องด้วยกลไกในปัจจุบันของภาครัฐ ส่วนของท้องถิ่นในปัจจุบันมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและอำนาจหน้าที่ จึงเสนอให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนในการสนับสนุนการพัฒนาเมือง ผ่านการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารที่มีคุณค่าเพื่อเป็นพื้นที่สาธารณะของเมือง จะช่วยเปิดโอกาสให้สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาพื้นที่รูปแบบเดียวกับพื้นที่ศึกษาในแห่งอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- จุฬาลักษณ์ ไพบุญย์ฟุ้งเฟื่อง และ ดันข้าว ปาณินท์. (2562). การก่อรูปของพื้นที่สาธารณะในย่านชุมชนเก่า: กรณีศึกษาชุมชนพาดสาย ย่านเยาวราช. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร*. 12(6), 646-662.
- จิราพร จิวานวงศ์. (2560). *พิพิธภัณฑสถานที่มีชีวิต กรณีศึกษาชุมชนบนถนนปากแพรก อ.เมือง จ.กาญจนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันอาศรมศิลป์)
- ชวิตรา ดันติมาลา. (2560). พื้นที่สาธารณะและการผลิตพื้นที่: ความหมายใหม่ของความสัมพันธ์ทางสังคม. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*. 10(1), 92-103.
- ธิป ศรีสกุลไชยรัก, ธนภัทร อานมณี และ ธนา อุทัยภักตรากร. (2563). *การศึกษาคุณค่าเชิงอัตลักษณ์และความต้องการทางสังคมในการอนุรักษ์พัฒนาสถานีรถไฟหัวลำโพง*. กรุงเทพฯ: สถาบันอาศรมศิลป์.
- นฤมล นิ่มนวล. (2565). การจัดการพื้นที่สาธารณะในเขตเมืองเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นธรรม: กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 9(1), 45-58.
- นัชชา ทิพนตร. (2565). การมีส่วนร่วมของประชาชนและรูปแบบการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบล จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 9(8), 395-413.

- บุรี อำพันสุข และ วิมลรัตน์ อิศระธรรมบุญ. (2562). การปรับปรุงประโยชน์ใช้สอยอาคารประวัติศาสตร์เพื่อเป็นพื้นที่การเรียนรู้สร้างสรรค์ กรณีศึกษา อาคารในพื้นที่อนุรักษ์ของกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการสารศาสตร์*, 3, 367-379.
- บุญญพันธ์ พจนะลาวัณย์. (2565). บ้านพักข้าราชการส่วนภูมิภาค อำนาจเมืองหลวงในต่างจังหวัดกับการทำให้เป็นพื้นที่สาธารณะของ. สืบค้นจาก <https://plus.thairath.co.th/topic/spark/101816>
- มลชฎาพร สุขการ และ พรทิพย์ กิมนวน, (2563). กิจกรรมและปัจจัยทางกายภาพในพื้นที่สาธารณะเมืองเก่า นครศรีธรรมราช. *วารสารวิชาการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สจร*, 32, 28-42.
- ยงรินทร์ พิมลเสถียร. (2563). หลักคิดด้านคุณค่าของการอนุรักษ์สถาปัตยกรรมในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สมาคมสถาปนิกสยาม ในพระราชูปถัมภ์.
- วิมลรัตน์ อิศระธรรมบุญ. (2560). คำศัพท์และวิธีการอนุรักษ์: เอกสารประกอบการสอนวิชาการอนุรักษ์สถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย ชัยจันทร์ และ ณรงพน ไส้ประกอบทรัพย์. (2559). แนวคิดสาธารณะของพื้นที่สาธารณะในเมือง. *วารสารวิชาการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 15(2), 71-83.
- โสมชยา ธนังกุล และ ฟ็อน เปรมพันธ์. (2562). ภูมิเมืองกาญจน์ ย่านปากแพรก. กาญจนบุรี: สำนักพิมพ์ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- Australia ICOMOS. (2018). *The Burra Charter*. Retrieved from <https://australia.icomos.org/>
- Heritage NSW. (2021). *Investigating heritage significance Heritage*. New South Wales: Office of NSW, NSW Department of Planning.
- UN-Habitat. (2020). *Public space site-specific assessment*. Nairobi: UN-Habitat.

การศึกษานำร่องเพื่อออกแบบแผนที่ความจริงเสมือนแบบล้าลึกสำหรับวัดมหานาราม จังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย

A Pilot Study on the Development of an Immersive Virtual Reality Map for the Mahawanaram Temple in Ubon Ratchatani, Thailand

ชาญศักดิ์ ศรีสวัสดิ์สกุล¹ และวรัณศณางค์ บุญทริก^{1*}
Charnsak Srisawatsakul¹ and Waransanang Boontarig^{1*}

Received: June 29, 2023; Revised: August 12, 2023; Accepted: September 18, 2023

บทคัดย่อ

จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดการท่องเที่ยวเมืองรองทำให้ไม่ได้ถูกเลือกเป็นตัวเลือกต้น ๆ ของนักเดินทางท่องเที่ยวมากนัก ดังนั้นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานอุบลราชธานี ได้พยายามจะประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวโดยใช้หัวข้ออุบลราชธานี เมืองแห่ง 4 แสง ซึ่งแสงธรรม เป็นหนึ่งใน 4 แสงนี้ เนื่องจากอุบลราชธานีมีวัดที่สวยงามและมีประวัติยาวนาน เช่น วัดมหานาราม เป็นต้น ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงต้องการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อช่วยประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันระบบแผนที่ทัศนอาภรณ์ความจริงเสมือนสำหรับวัดมหานารามพระอารามหลวง จังหวัดอุบลราชธานี และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบที่พัฒนาขึ้น ระบบแผนที่ความจริงเสมือนจะถูกพัฒนาขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีภาพแบบมุมมอง 360 องศา โดยใช้วัดมหานารามซึ่งเป็นวัดอารามหลวง และเป็นวัดโบราณที่มีความเก่าแก่และตั้งอยู่ใจกลางเมืองอุบลราชธานีทำให้เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวและประชาชนในพื้นที่ ระบบที่พัฒนาขึ้นจะสามารถใช้งานได้จริง และถูกนำไปทดลองใช้กับประชากรผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดอุบลราชธานีและเคยเยี่ยมชมวัดมหานาราม โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีบังเอิญ การประเมินผลความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่สอบถามเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ ในการใช้งานระบบ งานวิจัยนี้มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สนใจทดลองใช้ระบบทั้งหมด 83 กลุ่มตัวอย่างข้อมูลที่ได้ถูกนำมาประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลจากการวิเคราะห์พบว่าโดยรวมแล้ว ผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบในระดับมากที่สุด ผลที่ได้จากการศึกษาและงานวิจัยนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ ใช้งานกับวัดอื่น ๆ ต่อไป

คำสำคัญ: การท่องเที่ยว การออกแบบแผนที่ความจริงเสมือน วัดมหานาราม อุบลราชธานี

¹ สาขาวิชานวัตกรรมดิจิทัล คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, Digital Innovation Faculty of Computer Science Ubon Ratchathani Rajabhat University

*Corresponding author e-mail: waransanang.b@ubru.ac.th

Abstract

As a secondary tourist destination, Ubon Ratchathani is typically not a top choice for tourists. Consequently, the Tourism Authority of Thailand's Ubon Ratchathani Office has been actively promoting tourism with the compelling theme "Ubon Ratchathani: The City of Four Lights," highlighting the "Light of Dharma," which signifies the province's abundance of magnificent and historically significant temples, such as Wat Mahawanaram. The primary objectives of this study were 1) to create a virtual reality map of Mahawanaram Temple, a royal temple in the province of Ubon Ratchathani, and 2) to investigate the satisfaction of the system's users. The virtual reality map was developed using cutting-edge 360-degree image technology. Its focal point will be Mahawanaram Temple, an architectural masterpiece steeped in history, situated in the center of Ubon Ratchathani, captivating both local people and tourists. The developed system was implemented and evaluated on residents in Ubon Ratchathani who had visited the Mahawanaram Temple. The sampling was done using an accidental sampling method. The evaluation of satisfaction involved the use of an online questionnaire containing questions about various aspects of system use. The data were collected from 83 respondents and were processed using descriptive statistics. The results showed a high level of overall satisfaction among the respondents. It is highly expected that the main findings of this study will serve as a foundation for refining the system further and extending its application to other temples in the future, illuminating the path for Ubon Ratchathani to emerge as a prominent tourist destination.

Keywords: Tourism, Designing Virtual Reality maps, Wat Mahawanaram, Ubon Ratchathani

บทนำ

จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่เป็นลำดับที่ 2 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งอยู่ทางตอนล่างของภาค นับเป็นอันดับที่ 5 ของประเทศไทย ที่สำคัญคือมีจำนวนประชากรสูงเป็นอันดับที่ 3 ของประเทศ (กรมการปกครอง, 2023) ในแง่ของการท่องเที่ยวที่เกี่ยวเนื่องกับอุบลราชธานีถือเป็นจังหวัดเมืองรอง ทำให้อุบลราชธานีไม่ได้เป็นเมืองแรก ๆ ที่นักท่องเที่ยวจะเลือกมาเที่ยวมากนัก ดังนั้นในปี พ.ศ. 2566 นี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานอุบลราชธานี ได้มีความพยายามแก้ปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวรู้จักจังหวัดอุบลราชธานีมากขึ้นผ่านแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์จังหวัดอุบลราชธานีโดยใช้หัวข้อของแสง ในชื่อ "อุบลราชธานี เมืองแห่ง 4 แสง" ซึ่งแสงทั้ง 4 นั้นประกอบไปด้วย แสงอรุณแรก แสงธรรม แสงเทียน และแสงอาทิตย์ไศลาร์เซลล์ไฮบริด ซึ่งเป็นการนำเอาจุดเด่นเรื่องของแสงมาประชาสัมพันธ์เรื่องการท่องเที่ยว (Guideubon, 2023) ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงต้องการแก้ปัญหาการท่องเที่ยวด้วยการนำข้อดีของความจริงเสมือนมาใช้ช่วยประชาสัมพันธ์ โดยระบบความจริงเสมือนสามารถช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้ามาดูสถานที่ท่องเที่ยวล่วงหน้าเพื่อวางแผนการเดินทาง และกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ถึงสถานที่ไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวใหม่ ๆ (ดลพร ศรีฟ้า, 2564)

การนำเทคโนโลยี ความจริงเสมือน (Virtual Reality : VR) มาใช้ในการทำแผนที่ความจริงเสมือน (Virtual Reality Map) เพื่อแนะนำสถานที่ต่าง ๆ เป็นสิ่งที่กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างสูงทั้งในภาครัฐและเอกชน เนื่องจากช่วยให้ผู้ที่ต้องการเข้าไปติดต่อยังสถานที่ต่าง ๆ สามารถสำรวจสถานที่และวางแผนการเดินทางก่อนที่จะเดินทางไปจริงได้ เช่น การใช้งานแผนที่ความจริงเสมือนในสถานที่ราชการ พิพิธภัณฑ์ เป็นต้น สำหรับภาคเอกชนได้มีการนำมาใช้เพื่อธุรกิจเช่นกัน ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ แผนที่ความจริงเสมือนช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าไปดูตัวอย่างสถานที่จริงได้แบบ 360 องศา ในกรณีของสถานที่ท่องเที่ยว แผนที่ความจริงเสมือนช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้ามาชมสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างคร่าว ๆ เพื่อให้รู้จักสถานที่ นั้น ๆ มากยิ่งขึ้น ประกอบการตัดสินใจและวางแผนในการเดินทางมาท่องเที่ยว ยิ่งกว่านั้นเทคโนโลยี

ทำให้ผู้ใช้สามารถสำรวจพื้นที่และวัตถุต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มที่ทำให้เกิดความเข้าใจทางด้านวัฒนธรรมและ เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการอนุรักษ์วัฒนธรรมและการศึกษา (Bailenson, 2018)

งานวิจัยนี้จึงต้องการแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการ สร้างนวัตกรรมความจริงเสมือนในรูปแบบแผนที่ท่องเที่ยว แบบ 360 องศาเพื่อสนับสนุนการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในหมวดแสงธรรม ซึ่งหมายถึงความเจริญรุ่งเรือง ของศาสนาพุทธที่มีมาอย่างยาวนาน ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดอุบลราชธานี ด้วยการออกแบบและพัฒนา ระบบแผนที่ที่สนใจความจริงเสมือนสำหรับเมืองแห่ง 4 แสง อุบลราชธานี ในหมวด “แสงธรรม” โดยใช้วัดมหานาราม พระอารามหลวง ซึ่งเป็นวัดที่อยู่คู่บ้านคู่ เมืองจังหวัดอุบลราชธานีมาอย่างยาวนานเป็นกรณีศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันระบบแผนที่ที่สนใจความจริงเสมือนสำหรับวัดมหานารามพระอารามหลวง จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบแผนที่ที่สนใจความจริงเสมือนสำหรับวัดมหานารามพระอารามหลวง จังหวัดอุบลราชธานี

บททวนวรรณกรรม

วัดมหานารามพระอารามหลวง

วัดมหานารามเป็นวัดเก่าแก่ที่ตั้งอยู่ในเมืองอุบลราชธานี มีชื่อดั้งเดิมว่า “วัดป่าหลวงมณีโชติศรีสวัสดิ์” ภายหลัง ถูกเรียกจนติดปากประชาชนในพื้นที่ทั่วไปว่า “วัดป่าใหญ่” วัดนี้ได้ถูกสร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2322 และถูกเปลี่ยนชื่อเป็น วัดมหานารามในปี พ.ศ. 2484 ในวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2514 ในสมัยของนายกรัฐมนตรีถนอม กิตติขจร วัดได้รับ พระราชทานวิสุงคามสีมา และในวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 วัดได้รับพระราชทานยกฐานะเป็นพระอารามหลวง (มะลิวัลย์ สีน้อย, 2558) หลักศิลาจารึกที่ฝังอยู่ที่แท่นข้างหลังองค์พระเจ้ายักษ์ใหญ่อินทร์แปลงได้มีการบันทึกเอาไว้ว่า วัดได้ ถูกสร้างขึ้นภายหลังเสร็จสิ้นการก่อตั้งเมืองอุบลได้ 41 ปี โดยพระพรหมวรราชสุริยวงศ์ (ท้าวทิศพรหม สุวรรณภู) ผู้ครองเมืองคนที่ 2 เป็นผู้ริเริ่ม หลังจากวัดสร้างเสร็จ 2 ปี เจ้าอาวาสในขณะนั้นคือพระมหาพรหมราชครูศรีสัทธรรมวงศา พร้อมด้วยคณะศิษยานุศิษย์ ได้มีการร่วมมือกันเพื่อสร้างองค์ประธานในรูปแบบพระพุทธรูปและเป็นองค์แทนสมเด็จพระ สัมมา สัมพุทธเจ้า ตั้งชื่อว่า พระเจ้าอินทร์แปลง ที่หมายถึง “พระเจ้าอินทร์ผู้ที่ทรงเปลี่ยนร่าง” หรือเรียกโดยท้องถิ่นว่า “พระเจ้าใหญ่อินทร์แปลง” ซึ่งมีความหมายว่า “พระเจ้าอินทร์ผู้ผลิตสร้าง” ทั้งสองชื่อนี้มีความสวยงามและมีความหมายที่ดี

พระเจ้าใหญ่อินทร์แปลง พระพุทธรูปองค์หลักที่อยู่ในบริเวณพระวิหารของวัดมหานาราม คือองค์พระที่สวยงาม ในท่าประจามระ หน้าตักกว้าง 6 ศอก และสูงจากฐานถึงเอว 10 ศอก ทำจากอิฐปูน วาดและตกแต่งด้วยทองคำ วันที่สร้าง สมบูรณ์และได้รับการเบิกเนตรเมื่อ วันอาทิตย์ ขึ้น 15 ค่ำ เดือน 5 จ.ศ. 1160 (พ.ศ. 2350) ซึ่งถูกฝังตัวหนังสือลงบนรูปปั้น วัดมีการจัดงานประจำปีในวันเพ็ญเดือน 5 เพื่อเฉลิมฉลองการสร้างสมบูรณ์ของพระเจ้าใหญ่อินทร์แปลง ชาวอุบลราชธานี และผู้ที่มาเยี่ยมชมส่วนใหญ่จะมาทำบุญและขอพรสำหรับความสุขตลอดชีวิต ในระหว่างเทศกาลสงกรานต์ วัดมีการเปิดบริการ ให้ประชาชนมาทำงานบวชสร้างพระพุทธรูป

ตามตำนานบรรยายว่า ตอนที่กำลังสร้างพระเจ้าใหญ่อินทร์แปลง มีช่างปั้นที่มาจากต่างแดน ในวันเดียวกันที่เขา มาช่วยงาน พระเจ้าทรงปรากฏตนและเปลี่ยนร่างเป็นช่างปั้น และเริ่มเปลี่ยนร่างตั้งแต่ตอนกลางคืนแล้ว เมื่อเช้าพระเจ้าทรง

ปรากฏตนในร่างของช่างปั้นและทำงานด้วย นับตั้งแต่วันนั้น ชื่อว่า “พระเจ้าอินทร์แปลง” ได้รับการยอมรับและนับถือจากชาวบ้านและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง

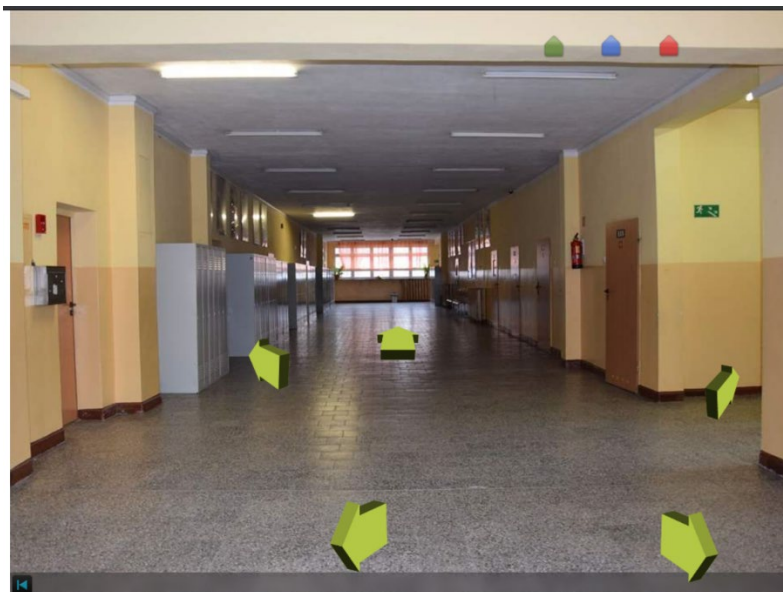
เทคโนโลยีความจริงเสมือน

เทคโนโลยีความจริงเสมือนเป็นเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อจำลองการแสดงผลสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งจากสภาพแวดล้อมความจริง และสภาพแวดล้อมจากจินตนาการขึ้นมาด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทำให้ผู้ชมได้รับประสบการณ์และมีรู้สึกเหมือนอยู่ในสถานที่จริง (Burdea & Coiffet, 2003; Steuer, 1992) ทั้งนี้เทคโนโลยีความจริงเสมือนยังได้มีพัฒนาเปลี่ยนแปลงตัวเองไปอยู่ในรูปแบบของแอปพลิเคชันเพื่อให้เข้าถึงผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลายเพียงมีสัญญาณอินเทอร์เน็ต เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และในปัจจุบันการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลไร้สาย รวมทั้งการประมวลผลต่าง ๆ มีราคาถูกลง แต่ในทางกลับกันกลับมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงมากขึ้น ทำให้อุปกรณ์เคลื่อนที่มีความสามารถในการติดตั้งแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความจริงเสมือน โดยสามารถดาวน์โหลดมาใช้งานได้ง่ายนำไปสู่การประยุกต์ใช้งานที่หลากหลาย เช่น การทหาร อุตสาหกรรมการผลิต การแพทย์ บันเทิง การตลาด การสื่อสารและการศึกษา เทคโนโลยีความจริงเสมือนสามารถทำให้ผู้ใช้เห็นภาพเสมือนจริงได้รอบด้าน 360 องศา โดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเคลื่อนย้ายตัวเองไปยังสถานที่จริง เทคโนโลยีนี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อโลกปัจจุบันในทุกด้าน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีความจริงเสมือนในด้านการเดินทางท่องเที่ยวรวมถึงแผนที่ ทำให้สามารถเคลื่อนย้ายไปยังที่ต่าง ๆ บนโลกได้เพียงขยับปลายนิ้วไปสัมผัส นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาเส้นทางและสถานที่ ก่อนเดินทางจริงได้จากที่ไหนก็ได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแผนที่ทัศนजरแบบความจริงเสมือน

แผนที่ทัศนजरแบบความจริงเสมือน (Virtual Reality MAP : VR MAP) หรือรู้จักอีกชื่อว่า VR Tour คือการนำเอาโลกเสมือนจริงมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาแผนที่หรือระบบนำทางที่มีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่นั้นอยู่ มีนักวิจัยได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแผนที่ทัศนजरแบบความจริงเสมือนมากมาย เช่น Cho, Wang, and Fesenmaier (2002) ได้เริ่มทำการสร้าง Virtual Tour มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 2002 แต่ในสมัยนั้นยังไม่มีเทคโนโลยีออกมารองรับมากมายเท่าใดนัก Chiao, Chen, and Huang (2018) ได้ทำการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี VR เพื่อสร้างแผนที่ท่องเที่ยวแบบเสมือนสำหรับงานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยใช้ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) (Davis, 1989) เพื่อวัดระดับการยอมรับการใช้งานของผู้ใช้ Mohammad and Ismail (2009) ได้ศึกษาการยอมรับการใช้งานแผนที่เสมือนเพื่อการท่องเที่ยวด้วยในเมือง Perlis ประเทศมาเลเซีย ผลปรากฏว่าได้รับความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างคาดการณ์ว่าจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้น

โดยสรุปจากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าผลที่ได้จากการทำแผนที่ทัศนजरแบบความจริงเสมือนพบว่าสามารถช่วยให้ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อสามารถลดระยะเวลาในการเดินทางเพื่อหาห้องที่ต้องการได้ รวมทั้งช่วยให้มีผู้ที่สนใจเข้ามาใช้บริการมากขึ้นในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น โรงแรม เป็นต้น ที่สำคัญการมีแผนที่ทัศนजरแบบความจริงเสมือนช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจากบุคคลภายนอกให้กับองค์กรเป็นอย่างดี



รูปที่ 1 : ตัวอย่างแผนที่ทัศนารในอาคารแบบ 180 องศาภายในมหาวิทยาลัยดูไบ
ที่มา : University of Dubai (2021)

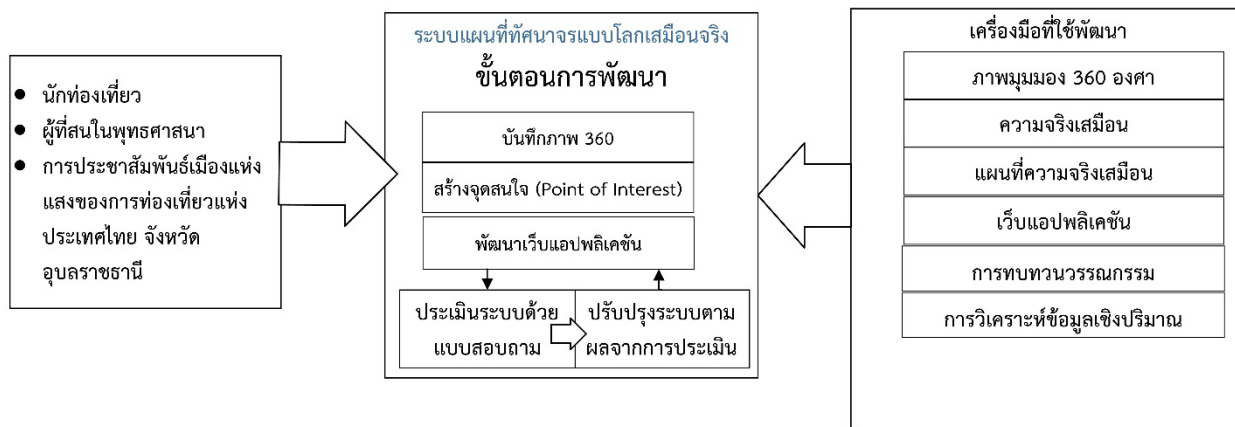
งานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา นักวิจัยได้มีความพยายามในการยกระดับการแก้ไขปัญหาในการประชาสัมพันธ์ด้วยความจริงเสมือน เช่น ดลพร ศรีฟ้า (2564) ได้วิเคราะห์ถึงประโยชน์ของการใช้ความจริงเสมือน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการจัดการเพื่อแสดงนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติฟินแลนด์ เกรวินทร์ จันทร์ดำ, สิทธิเดช วชิราศรีศิริกุล, และ จารุกัญญ์ จิตรวงศ์นันท์ (2565) พัฒนาเว็บแอปพลิเคชันความจริงเสมือนเพื่อแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวรอบกว๊านพะเยา เพื่อช่วยส่งเสริมแนะนำการท่องเที่ยวเช่นกัน โดยได้ผลการประเมินในการใช้งานแอปพลิเคชันในระดับมาก

ภาพแบบมุมมอง 360 องศา

ภาพแบบมุมมอง 360 องศาเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างโลกความจริงเสมือน เป็นรูปภาพที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อแสดงผลครอบคลุมทิศทางทั้งหมดรอบตัวผู้ชม ทำให้มีรายละเอียดภาพมากขึ้น สามารถเลื่อนหรือหมุนไปรอบ 360 องศาทำให้เราสามารถสำรวจและเชื่อมต่อกับสิ่งแวดล้อมของเราในวิธีที่ไม่เคยมีมาก่อน ด้วยการให้ผู้ชมมีความสามารถในการควบคุมมุมมองและการเลือกสิ่งที่ต้องการเห็น ภาพมุมมอง 360 องศา ทำให้เราสามารถสร้างและสื่อสารประสบการณ์ที่ซับซ้อนและส่วนบุคคลได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม การใช้เทคโนโลยีนี้จำเป็นต้องมีความรับผิดชอบทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากมันสามารถถูกใช้ในการสร้างและแบ่งปันประสบการณ์ที่ไม่จริง, หรือที่เป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัว ในการสร้างภาพแบบ 360 องศาขึ้นโดยปกติแล้วจะเกิดจากการถ่ายภาพจากกล้องที่ใช้เลนส์มุมกว้างมาก ๆ จำนวน 2 ตัว และนำมาต่อกันด้วยซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถมองเห็นได้ทั้งหมด 360 เหมือนที่ตาคนมองเห็น

วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดในงานวิจัยนี้ถูกแสดงอยู่ในรูปที่ 2 ผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องมีการติดตั้งซอฟต์แวร์ใด ๆ เพิ่มเติม สามารถใช้งานได้ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ ไม่ว่าจะเป็นในสมาร์ทโฟน หรือในเครื่องคอมพิวเตอร์ทั่วไป โดยระบบต้นแบบของงานวิจัยนี้จะใช้เทคโนโลยีโลกเสมือนจริง แผนที่ทัศนจรแบบโลกเสมือนจริง และ ภาพ 360 องศา



รูปที่ 2 : กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษานี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่กำลังพำนักอยู่ในจังหวัดอุบลราชธานีและเคยเยี่ยมชมวัดมหานาราม งานวิจัยนี้จะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) การเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ระบบ Google Form ที่ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง แบบสอบถามได้ถูกแจกจ่ายผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ใน Facebook และ Line ของกลุ่มผู้ใช้ต่าง ๆ ในจังหวัดอุบลราชธานี ก่อนที่จะเริ่มทำแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจจะถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกเป็นส่วนที่ถามถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่สองประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ คำถามของตัวแปรจะต้องตอบโดยใช้ระดับความเข้าใจแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยระดับที่ 1 ระบุว่า “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” และในระดับที่ 5 ระบุว่า “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ในส่วนสุดท้ายจะเป็นส่วนที่ถามคำถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบทั้งสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาสิ่งที่ชอบรวมถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการทดลองใช้และคิดว่าจะได้รับ จากการใช้งานระบบนี้จริง ๆ แบบสอบถามถูกประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านก่อนที่จะทำไปใช้เก็บข้อมูล พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) เท่ากับ 0.85 คะแนน หมายความว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาระบบเป็นแผนที่ความจริงเสมือนด้วยการทำงานในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน โดยหลักการคือเป็นการบันทึกภาพแบบ 360 องศาเชื่อมต่อกันด้วยการสร้างจุดเชื่อมต่อ (Hotspot) มีขั้นตอนโดยละเอียดดังนี้ เก็บข้อมูลสถานที่ จุดที่น่าสนใจ (Point of Interest) ของวัดมหาวนาราม และวางแผนเพื่อที่จะวางจุดเชื่อมต่อของแต่ละรูป

1. ทำการบันทึกภาพ 360 คุณภาพสูงตามแต่ละจุดของสถานที่ ไฟล์ที่ได้จะต้องมีความละเอียด 8K
2. ทำการผูกภาพ (Stitch) ให้กลายเป็นไฟล์แบบ 360 องศา JPG ความละเอียดสูงด้วยการใช้ซอฟต์แวร์ Insta360 Studio 2023
3. ทำการตกแต่งภาพ ปรับแสงสี ให้ชัดเจน รวมทั้งการทำเซนเซอร์หน้าบุคคลที่ติดเข้ามาในรูปภาพ
4. นำภาพ 360 มาเชื่อมกันเพื่อด้วยจุดเชื่อมต่อ จุดเชื่อมต่อคือ จุดที่คลิกแล้วจะเชื่อมต่อไปยังแผนที่อื่น
5. สร้างระบบข้อมูลจุดน่าสนใจ (Information Hotspot) ในการลงข้อมูลที่สนใจของวัดต่าง ๆ จุดน่าสนใจคือจุดที่มีความน่าสนใจในแผนที่ เมื่อคลิกแล้วจะปรากฏข้อมูลขึ้นมาให้อ่าน ดู หรือ รับฟัง
6. ตกแต่งระบบรูปภาพ และ พัฒนาระบบแผนที่ที่ทันสมัยให้ครบ
7. ให้กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้ ตอบแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์หาความพึงพอใจในการใช้งาน
8. ทำการถ่วงน้ำหนักข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้นั้นมีคุณภาพและเป็นกลางในการนำไปคำนวณต่อไป
9. ประมวลผลด้วยซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้หลักสถิติพื้นฐาน เช่น ค่ามัธยฐาน ความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอื่น ๆ
10. ดำเนินการสรุปผล และอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย

3.1 วิธีการบันทึกภาพ 360 องศา

การบันทึกภาพแบบ 360 องศาจะใช้กล้องที่มีมุมมองแบบ 360 องศา โดยใช้เป็นกล้องที่มีจำหน่ายและใช้งานอย่างกว้างขวางในตลาด ทั้งนี้ เลือกใช้กล้องที่มีชื่อทางการค้าว่า Insta360 X3 ซึ่งเป็นกล้องที่มีกล้องมุมมองขนาด 180 องศาอยู่ 2 ตัว ติดอยู่คนละด้านของกล้อง เมื่อทำการถ่ายภาพ โปรแกรมในกล้องจะทำการรวมเอาส่วนที่เชื่อมต่อกันของทั้งสองภาพ (Stitch) เข้ามาเชื่อมต่อกันจนกลายเป็นภาพ 360 องศาภาพเดียว นอกจากนี้ในการบันทึกภาพจะใช้อุปกรณ์ขาตั้งของ Insta360 ที่ชื่อว่า Bullet Time Accessory ซึ่งจะประกอบไปด้วยอุปกรณ์ 2 ชิ้น คือ

1. Invisible Selfie Stick ไม่เชลฟีแบบล่องหน จุดเด่นคือเมื่อนำมาใช้กับกล้อง Insta360 X3 แล้วถ่ายภาพ ภาพที่ได้จะมองไม่เห็นไม้ที่ใช้ถือถ่าย นับเป็นอีกนวัตกรรมของทาง Insta360 X3 ที่สามารถนำมาช่วยสนับสนุนการสร้างแผนที่ที่ทันสมัยได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างประสบการณ์อันดีของผู้ใช้งาน ให้สามารถมองเห็นภาพในรูปแบบ 360 องศาจริง ๆ ตั้งแต่เพดานด้านบนจนถึงพื้นด้านล่าง

2. Bullet - Time Tripod Handle เป็นขาตั้งแบบสามขาสำหรับยึดติดกับไม้เชลฟี เนื่องจากการถ่ายทำแผนที่ในสถานที่ที่ปิด จำเป็นที่จะต้องถ่ายทำให้ความสูงนั้นอยู่ในระดับสายตาเพื่อเป็นการจำลอง ให้ผู้มองเห็นภาพรู้สึกเหมือนตัวเองกำลังเดินอยู่ในสถานที่นั้นจริง ๆ หากไม่มีขาตั้งและการใช้มือเดินถือถ่ายภาพจะทำให้ผู้เข้าชมเห็นภาพคนที่ถือไม้และกล้องด้วย ซึ่งขาตั้งแบบสามขาถูกออกแบบมาโดยเฉพาะกับไม้เชลฟีของ Insta360 X3 ทำให้เมื่อติดตั้งและถ่ายภาพ จะสามารถซ่อนได้ทั้งขาตั้งกล้องและไม้เชลฟี



(ก) กล้อง Insta360

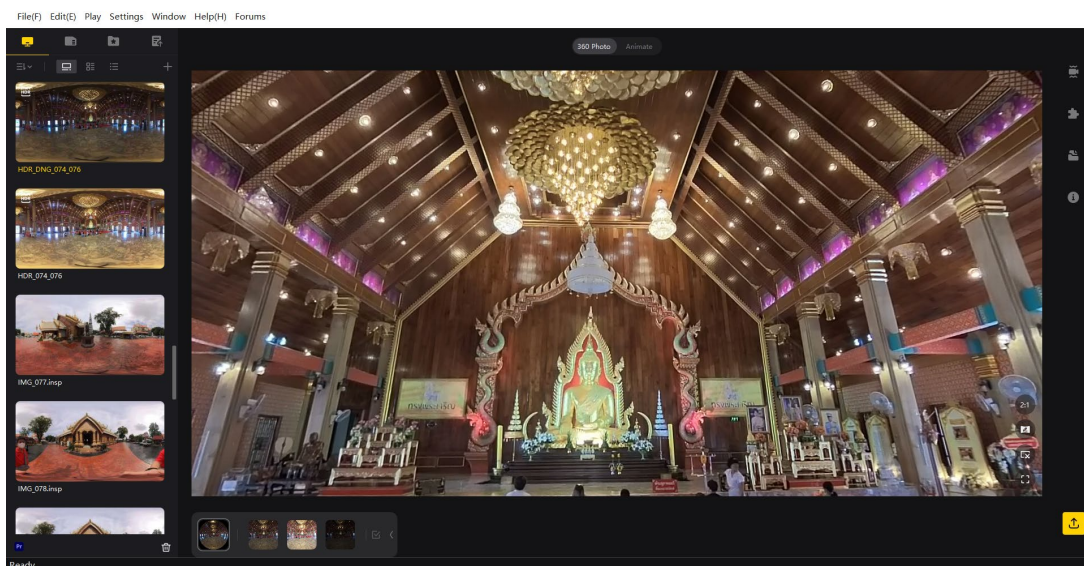


(ข) Invisible Selfie Stick และ Bullet-Time Tripod Handle

รูปที่ 3 : อุปกรณ์ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ที่มา : Insta360 (2023)

3.2 ซอฟต์แวร์สำหรับผู้รวมรูปภาพ 360 (Stitching Software)

สำหรับกล้อง Insta360 X3 นั้นจำเป็นที่จะต้องใช้ซอฟต์แวร์ประมวลผลภาพพิเศษที่ชื่อว่า Insta360 Studio 2023 (รูปที่ 4) ของทางผู้ผลิตที่พัฒนาขึ้นมาโดยเฉพาะเท่านั้น โดยซอฟต์แวร์นี้มีทั้งในอุปกรณ์เคลื่อนที่ ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Android และ iOS และในคอมพิวเตอร์ส่วนตัว ไม่ว่าจะเป็นระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์วินโดวส์ หรือ Mac OS X ในงานวิจัยนี้เราจะเลือกใช้เฉพาะซอฟต์แวร์ Insta360 Studio 2023 ที่ทำงานในระบบปฏิบัติการวินโดวส์เท่านั้น เนื่องจากเวอร์ชันที่ทำงานในอุปกรณ์มือถือนั้นจะไม่สามารถ Export รูปภาพ 360 องศาเต็มความละเอียดได้ ตรงข้ามกับคอมพิวเตอร์ PC หรือ Mac ที่จะสามารถ Export รูปภาพ 360 ได้ด้วยความละเอียดสูงสุดเท่าที่กล้องจะถ่ายได้



รูปที่ 4 : โปรแกรม Insta360 Studio 2023

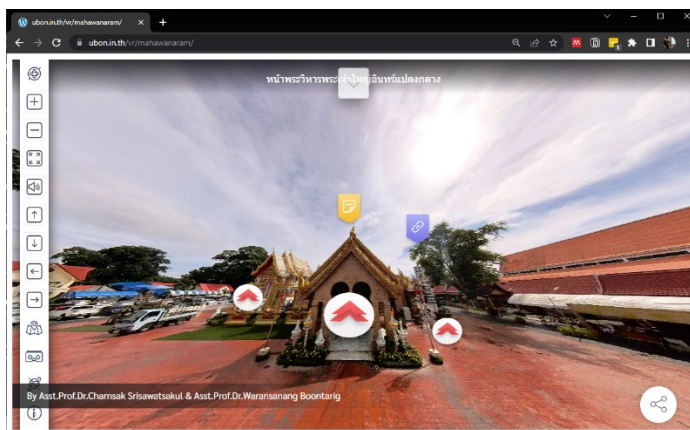
ที่มา : คณะผู้วิจัยเป็นผู้บันทึกภาพ

ในการสร้างแผนที่และจุดสนใจงานวิจัยนี้ใช้ซอฟต์แวร์ชื่อว่า Lapentor (Lapentor, 2022) ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่พัฒนาโดยชาวเวียดนาม ทำงานในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน สามารถใช้งานได้เลยผ่านเว็บเบราว์เซอร์ โดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมใด ๆ เพิ่มเติม สามารถใช้งานได้ง่าย สามารถสร้างจุดสนใจแบบต่าง ๆ เช่น ข้อมูลจุดน่าสนใจ จุดเชื่อมต่อ เป็นต้น เมื่อพัฒนาระบบสำเร็จแล้วระบบจะถูกประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งานจริง

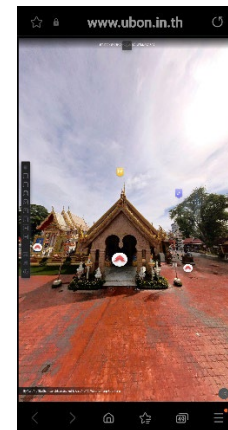
ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการพัฒนาระบบ

ระบบแผนที่ความจริงเสมือนในงานวิจัยนี้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ที่ URL <https://www.ubon.in.th/vr/mahawanaram> โดยเปิดให้ใช้งานได้อย่างสาธารณะ รูปที่ 5 แสดงตัวอย่างการเข้าถึงแผนที่ความจริงเสมือนผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ ในเครื่องพีซีที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Windows 11 โดยใช้เว็บเบราว์เซอร์ ชื่อ Google Chrome และสมาร์ตโฟน ตามลำดับ เมื่อเริ่มใช้งาน โปรแกรมจะแสดงด้านหน้าพระวิหารพระเจ้าใหญ่อินทร์แปลง ซึ่งเป็นพระวิหารหลักของวัด ผู้ใช้สามารถคลิก หรือ กดที่ปุ่มจุดเชื่อมต่อเพื่อเคลื่อนที่ไปยังที่ต่าง ๆ ภายในวัด และรอบ ๆ วัดได้ นอกจากการแสดงผลโหมดปกติแล้ว โปรแกรมยังสามารถแสดงผลในรูปแบบ Web VR เพื่อใช้งานกับแว่น VR ต่าง ๆ เช่น Meta Quest 2 หรือ Google Card board โดยหลักการคือจะทำการกระจายภาพออกเป็น 2 จอ ซ้ายขวา ให้แสดงผลกับอุปกรณ์ดังกล่าว (รูปที่ 6) จากการวางแผนกำหนดสถานที่สำคัญต่าง ๆ ทำให้ได้แผนที่ทั้งหมด 25 แผนที่ ซึ่งแต่ละแผนที่ก็จะมีข้อมูลสำคัญแสดงไว้แตกต่างกันไป ทุกแผนที่จะมีจุดเชื่อมต่อถึงกันหมด และมีรายการแผนที่แสดงเอาไว้เพื่อความสะดวกในการคลิกเข้าชมด้วย



(ก) การเข้าใช้งานด้วยคอมพิวเตอร์



(ข) การเข้าใช้งานด้วยสมาร์ตโฟนแอนดรอยด์

รูปที่ 5 : วิธีการเข้าถึงแผนที่ความจริงเสมือน

ที่มา : คณะผู้วิจัยเป็นผู้บันทึกภาพ

จากผลการพัฒนาจะเห็นได้ว่างานวิจัยนี้สามารถสร้างแผนที่ความจริงเสมือนซึ่งประกอบไปด้วยกล้องถ่ายภาพแบบ 360 องศา Insta360 X3 พร้อมกับอุปกรณ์ติดตั้งสามารถนำมาใช้ร่วมกับแอปพลิเคชัน Lapentor เพื่อนำมาพัฒนาระบบแผนที่ที่ค้นหาความจริงเสมือนสำหรับวัดมหานรารามพระอารามหลวง จังหวัดอุบลราชธานีได้ ซึ่งนับเป็นวิธีการที่ใช้ต้นทุนต่ำโดยสามารถใช้งานได้จริง



รูปที่ 6 : การแสดงผลแบบ Web VR เพื่อใช้งานกับแว่น VR

ที่มา : คณะผู้วิจัยเป็นผู้บันทึกภาพ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจของงานวิจัยนี้จะใช้วิธีการทดสอบแบบกล่องดำ (Blackbox Testing) กลุ่มตัวอย่างจะได้ใช้งานระบบแผนที่ความจริงเสมือนที่ใช้งานได้จริง โดยที่ไม่สนใจว่าภายในของโปรแกรมจะมีการทำงานอย่างไร หลังจากที่ได้ทำการทดลองใช้งานจนเป็นที่พอใจแล้วจึงให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1) การแสดงผลของระบบ 2) ความถูกต้องของระบบ 3) ประสิทธิภาพของระบบ 4) ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ 5) ความง่ายในการใช้งานระบบ และ 6) ด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบ จากนั้นนำเอาข้อมูลที่ได้มาถ่วงน้ำหนักและประมวลผลด้วยเทคนิคทางสถิติเชิงพรรณนา มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 96 คน แต่ในจำนวนชุดข้อมูลนี้มีข้อมูลที่ใช้ไม่ได้หรือกรอกข้อมูลไม่ครบ 13 ชุด จำให้เหลือชุดข้อมูลที่นำมาทำการวิเคราะห์ทั้งหมด 83 ชุด (N=83) ตารางที่ 1 และ 2 แสดงข้อมูลแบ่งแยกตามเพศและช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามแบบลำดับ และข้อมูลการตอบแบบสอบถามในแต่ละด้านแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 1 เพศของผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม

เพศ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์
ผู้ชาย	26	31.3
ผู้หญิง	57	68.7
รวมทั้งหมด	83	100

ตารางที่ 2 ช่วงอายุของผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม

อายุ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์
19 - 24 ปี	13	15.7
25 - 40 ปี	39	47
มากกว่า 40 ปี	31	37.3
รวมทั้งหมด	83	100

คะแนนจากแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ จะถูกกำหนด เป็นเกณฑ์ ไว้ 5 ระดับดังนี้

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

ตารางที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ		ระดับคะแนน	
		$\bar{x}$	S.D.
ด้านการแสดงผลของระบบ		4.39	
1	ความสวยงาม น่าสนใจของระบบ ในการแสดงผลข้อมูล	4.29	0.62
2	ความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ	4.42	0.57
3	ความชัดเจนของรูปภาพที่แสดงบนจอภาพ	4.46	0.65
ด้านความถูกต้องของระบบ		4.50	
1	ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลแผนที่	4.54	0.50
2	ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล	4.46	0.55
ด้านประสิทธิภาพของระบบ		4.67	
1	ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ	4.63	0.60
2	ความเร็วในการแสดงผลและเคลื่อนย้ายบริเวณแต่ละตำแหน่ง	4.72	0.59
ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ		4.52	
1	ความสะดวกในการใช้งานของระบบ	4.58	0.73
2	ความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้งานระบบ	4.42	0.65
3	ขั้นตอนการใช้งานระบบ เหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย	4.66	0.48
4	ฉันจะใช้งานระบบต่อไป	4.43	0.80

ตารางที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ		ระดับคะแนน	
		$\bar{X}$	S.D.
ด้านความง่ายในการใช้งานระบบ		4.69	
1	ภาพรวมของระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.59	0.54
2	เมนูของระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.80	0.44
ด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบ		4.59	
1	ระบบแผนที่วัดนี้ มีประโยชน์สำหรับฉัน	4.54	0.63
2	ระบบช่วยให้ฉันรู้จักข้อมูลของวัดมากยิ่งขึ้น	4.65	0.57
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด		4.54	

จากผลที่ได้ พบว่าความพึงพอใจในการต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ถึง มากที่สุด โดยคะแนนที่น้อยที่สุดคือ ด้านการแสดงผลของระบบ (4.39) ส่วนด้านความง่ายในการใช้งานระบบได้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก (4.69) และค่าเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ที่ 4.54 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับมากที่สุด นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังได้ตอบคำถามปลายเปิดเข้ามาซึ่งเป็นคำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไปในอนาคต โดยสามารถสรุปข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดได้ ดังในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 คำถามปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่าง

ความคิดเห็นด้านบวก	ความคิดเห็นด้านลบ
ใช้งานผ่านมือถือได้ดี	ไอคอนในมือถือเล็ก
ภาพสีคมชัด	ตัวอักษรในมือถือเล็ก
ใช้งานง่าย	รูปโหลดช้าและต้อง Allow Cookie
มีข้อมูลเรียบร้อยชัดเจน	อยากให้มีความแนะนำการใช้งาน
ใช้งานง่ายเหมือนได้ไปวัดจริง	
อยากให้เพิ่ม QR Code รับบริจาคเงิน	
อยากให้ทำช่วยงานประเพณีแห่เทียน	
ควรจะมีแผนผังของวัดประกอบตำแหน่งที่ยืน	

ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้มีผลไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยที่ผ่านมาแล้ว เช่น งานวิจัยของ อธิษฐ์ คู่เจริญถาวร และสรชัย ขวรางกูร (2565) ที่ทำการพัฒนาแผนที่ความจริงเสมือนสำหรับพิพิธภัณฑ์ ในกรุงศรีอยุธยา ผลพบว่าในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด นอกจากนี้การทดลองสร้างแผนที่ความจริงเสมือนสำหรับห้องปฏิบัติการก็ได้รับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน (เบญญา พัฒนาพิภพร และกวนาต พัฒนาพิภพร, 2565) นอกจากนี้ยังได้ผลตรงกับงานวิจัยของ ดลพร ศรีฟ้า (2564) ที่สรุปว่าการใช้แผนที่ความจริงเสมือนสำหรับจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพินแลนด์ได้รับการตอบรับที่ดี หรือเว็บแอปพลิเคชันความจริงเสมือนเพื่อแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว

เชิงประวัติศาสตร์รอบกว้านพะเยาของ เกวรินทร์ จันท์ดำ และคณะ (2565) ก็ได้ผลการประเมินในการใช้งานแอปพลิเคชันในระดับมาก จากผลที่ได้มาทั้งหมดนี้นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยที่รายงานว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะมีทัศนคติที่ดีต่อการยอมรับความจริงเสมือนเนื่องจากความรู้สึกเหมือนได้ไปอยู่ในสถานที่นั้นจริง ๆ (Spielmann & Mantonakis, 2018) และการยอมรับเทคโนโลยีอื่น ๆ (Chiao et al., 2018) เป็นต้น

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันระบบแผนที่ทัศนจรความจริงเสมือนสำหรับวัดมหานาราม พระอารามหลวง จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบดังกล่าวจากกลุ่มผู้ใช้งานซึ่งก็คือผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดอุบลราชธานีและเคยเยี่ยมชมวัดมหานาราม โดยผลของวัตถุประสงค์ที่ 1 งานวิจัยสามารถสร้างต้นแบบแอปพลิเคชันระบบแผนที่ทัศนจรความจริงเสมือนสำหรับวัดมหานารามพระอารามหลวง จังหวัดอุบลราชธานี ที่ใช้งานได้จริงโดยใช้ภาพ 360 ในมุมต่าง ๆ กันเพื่อนำมาสร้างเป็นแผนที่ความจริงเสมือนโดยใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป Lapentor และสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ งานวิจัยนี้ได้วัดระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระบบแผนที่ทัศนจรความจริงเสมือนมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในบริบทของวัดตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ได้วางไว้ โดยมีความพึงพอใจในการใช้งานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.54) คุณูปการของการศึกษานี้จะเป็นแนวทางให้ผู้วิจัยพัฒนาแผนที่ท่องเที่ยวที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้นในอนาคต รวมไปถึงนักวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานวิจัยในลักษณะเดียวกันกับสถานที่อื่น ๆ เป็นต้น

สรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อจำกัดที่สำคัญของงานวิจัยนี้คือคุณภาพของภาพถ่าย 360 ที่บางมุมจะไม่ชัด มีการเกิดสัญญาณรบกวนที่ทำให้เห็นแสงและสีของภาพไม่ชัดเจน (Noise) และไม่สามารถเก็บรายละเอียดได้ โดยเฉพาะในบริเวณที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ ซึ่งส่วนใหญ่ในพระอุโบสถ หรือพระวิหารจะมีแสงสว่างน้อยอยู่แล้ว ทางแก้คืออาจจะต้องใช้กล้องที่มีคุณภาพสูงขึ้น หรือมีการจัดไฟให้สว่างมากกว่าเดิม ซึ่งอาจจะเป็นการรบกวนต่อนักท่องเที่ยวที่มาเข้าชม ทำให้เกิดเป็นข้อจำกัดอีกข้อ คือส่วนใหญ่แล้วสถานที่ทางศาสนาจะเป็นสถานที่สาธารณะและมีพุทธศาสนิกชนเข้าชมเป็นจำนวนมาก ทำให้การถ่ายภาพอาจจะติดรูปราง หน้าตา โดยไม่ได้รับความยินยอม ซึ่งเป็นการละเมิดในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในงานวิจัยนี้ได้มีการแก้ไขด้วยการทำให้ใบหน้าของบุคคลที่ติดมามีไม่ชัดเจน ซึ่งแน่นอนว่าทำให้คุณภาพของภาพลดลง

ผู้วิจัยมีแผนที่จะพัฒนาแผนที่ความจริงเสมือนสำหรับวัดอื่น ๆ ในจังหวัดอุบลราชธานี โดยในงานวิจัยในอนาคตจะมีการเพิ่มคุณสมบัติที่มีความหลากหลายมากกว่านี้ โดยจะนำเอาข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ไปใช้กับงานวิจัยในอนาคต เช่น การเพิ่มรหัสคิวอาร์เพื่อทำการรับบริจาค การใช้ตัวอักษรที่ใหญ่ขึ้น การใช้วิดีโอเพิ่มเติมในการแนะนำข้อมูล การสร้างแผนที่ภายในอาคารเพื่อให้ผู้ใช้รับรู้ว่าตนเองอยู่ในตำแหน่งใดของสถานที่ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2023). สถิติจำนวนประชากรทางทะเบียนราษฎร. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>
- ดลพร ศรีฟ้า. (2564). การเดินทางข้ามกาลเวลาผ่านความจริงเสมือนในพิพิธภัณฑ์แห่งชาติฟินแลนด์. *วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร*, 5(2), 99-106.
- เกวรินทร์ จันท์ดำ, สิทธิเดช วชิราศิริศิริกุล, และจารุกัญญ์ จิตรวงศ์นันท์. (2565). การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันความเป็นจริงเสมือน 360 องศา ส่งเสริมการท่องเที่ยวรอบกว๊านพะเยา. *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ*, 8(2), 67-80.
- อริษฐ์ คู่เจริญถาวร และ สรชัย ขวรางกูร. (2565). การพัฒนาพิพิธภัณฑ์เสมือนจริงด้วยเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเรื่องกรุงศรีอยุธยาในฐานะเมืองท่า. *วารสารวิชาการอยุธยาศึกษา*, 14(2), 103-116.
- เบญญา พัฒนาพิภกร และ ภูวนาท พัฒนาพิภกร. (2565). การพัฒนาแอปพลิเคชันแนะนำการใช้งานห้องปฏิบัติการด้านสื่อสารมวลชน ร่วมกับเทคโนโลยีความจริงเสมือน กรณีศึกษา : ห้องปฏิบัติการคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสารนิเทศศาสตร์ปริทัศน์*, 26(1), 72-83.
- มะลิวัลย์ สีน้อย. (2558). ฐานข้อมูลวัดในจังหวัดอุบลราชธานี. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก http://www.esanpedia.oar.ubu.ac.th/ubon_template/pdf/FTP0019.pdf
- Guideubon. (2023). พ่อเมืองอุบลฯ ชูเมือง 4 แสง ดึงดูดนักท่องเที่ยว. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.guideubon.com/2.0/ubon-news/433/>
- Bailenson, J. (2018). *Experience on demand: What virtual reality is, how it works, and what it can do*. New York: Norton & Company.
- Burdea, G. C., & Coiffet, P. (2003). *Virtual reality technology*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Chiao, H.-M., Chen, Y.-L., & Huang, W.-H. (2018). Examining the usability of an online virtual tour-guiding platform for cultural tourism education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 23, 29-38.
- Cho, Y.-H., Wang, Y., & Fesenmaier, D. R. (2002). Searching for experiences: The web-based virtual tour in tourism marketing. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12(4), 1-17.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Insta360. (2023). Insta360 X3. [website]. Retrieved from: <https://www.insta360.com/product/insta360-x3>
- Lapentor. (2022). Lapentor. [website]. Retrieved from: <https://lapentor.com/pricing/>
- Mohammad, A.O. & Ismail, H. (2009). Development and evaluation of an interactive 360 virtual tour for tourist destinations. *Journal of Information Technology Impact*, 9, 137-182.
- Spielmann, N., & Mantonakis, A. (2018). In virtuo: How user-driven interactivity in virtual tours leads to attitude change. *Journal of Business Research*, 88, 255-264.
- Steuer, J. (1992). Defining virtual reality: Dimensions determining telepresence. *Journal of Communication*, 42(4), 73-93.
- University of Dubai. (2021). University of Dubai Virtual Tour. [website]. Retrieved from: <https://ud.ac.ae/360-Virtual-Tour>

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด ของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Influencing Consumers' Decision to Purchase Bottled Freshly Squeezed Vegetable and Fruit Juices in Bangkok

สมหมาย เสมสมาน¹, นฤบดี วรรณาคม^{1*} และ อโนทัย งามวิชัยกิจ¹
Sommai Semsaman¹, Narubodee Wathanakom^{1*} and Anothai Ngamvichaikit¹

Received: August 08, 2023; Revised: October 03, 2023; Accepted: November 01, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนประสมทางการตลาด พฤติกรรมการบริโภค และการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนประสมทางการตลาด พฤติกรรมการบริโภคและการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยประชากรในการวิจัยคือผู้บริโภคน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จำนวน 400 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท 2) อายุ อาชีพ ความถี่ในการซื้อ ปริมาณในการซื้อในแต่ละครั้ง สาเหตุของการเลือกซื้อ ช่วงเวลาที่นิยมเติมน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด

คำสำคัญ: การตัดสินใจซื้อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด

¹ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University

*Corresponding author e-mail: narubodee.wat@stou.ac.th

Abstract

The objectives of this research study were twofold, 1) to explore the general conditions of demographic factors, marketing mix, consumption behavior, and the decision to purchase bottled freshly squeezed vegetable and fruit juices among consumers living in Bangkok, and 2) to study the relationship between demographic factors, marketing mix, and the customers' decision to purchase the products. Utilizing a quantitative research methodology, data were collected from a sample of 400 consumers residing in Bangkok, selected through a multi-stage random sampling approach. The data were analyzed using descriptive statistics, including the following measures: frequency, percentage, means, and standard deviation, and with inferential statistics including One-way ANOVA and multiple linear regression analysis. The results revealed the following key findings. Firstly, the majority of the respondents were single females aged over 40, holding bachelor's degrees, employed in government and state enterprises, with incomes ranging from 20,001 to 30,000 baht. Secondly, variations in age, occupation, quantity, time, frequency, and reasons for purchasing among consumers in Bangkok had a significantly corresponded to differing levels of purchasing decisions ($p > 0.05$). Finally, product, place and promotion of marketing mix were found to have a significant influence on the decision to purchase bottled freshly squeezed vegetable and fruit juices among consumers living in Bangkok ($p < 0.05$).

Keywords: Decision to Purchase, Marketing Mix, Fresh Squeezed Fruit and Vegetable Juice in Bottle

บทนำ

ในปัจจุบันผู้บริโภคชาวไทยตระหนักและใส่ใจดูแลสุขภาพเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายของตนเองในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น พฤติกรรมการดูแลสุขภาพของชาวไทยได้แก่ การบริโภคอาหารที่ได้รับการรับรองว่าเป็นประโยชน์ เพื่อสุขภาพ การหลีกเลี่ยงไม่บริโภคสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และการฝึกจิตใจให้สงบและผ่อนคลาย ผู้บริโภคชาวไทยมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้เรื่องวิธีการดูแลสุขภาพแบบใหม่ เพื่อเป้าหมายในการมีสุขภาพที่ดี และเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้กับตนเอง อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคต้องการวิธีการที่มีความสะดวกและสามารถนำไปใช้กับการดำเนินชีวิตประจำวันได้ ซึ่งพฤติกรรมของผู้บริโภคชาวไทยดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มพฤติกรรมดูแลสุขภาพเชิงป้องกันมากกว่ารักษา โดยแนวโน้มนี้ได้รับความนิยมมากขึ้นเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่คือ โรคโควิด - 19 ซึ่งในระยะแรกมีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ถึงแม้ว่าในปัจจุบันอัตราการติดเชื้อและเสียชีวิตจะลดลงก็ตาม แต่ผู้บริโภคก็ได้ประมาทเพราะเกรงว่าอาจจะมีโรคอุบัติใหม่อื่น ๆ เกิดขึ้นอีกจึงค้นหาผลิตภัณฑ์ที่จะช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและป้องกันการติดเชื้อโรคและไวรัสชนิดต่าง ๆ ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพที่ผู้บริโภคหันมานิยมบริโภคมากขึ้นก็คือ ผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ เพราะตระหนักว่าเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพตอบสนองความสะดวกสบายในการซื้อ การบริโภค ตลอดจนคุณสมบัติที่สามารถเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้กับร่างกายได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มของผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มน้ำผักผลไม้ 100% (ศูนย์วิจัยระยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร, 2565)

ภาพรวมอุตสาหกรรมของตลาดน้ำผักและน้ำผลไม้ทั่วโลกมีการเจริญเติบโตต่อเนื่องทุกปี ตลาดน้ำผักและน้ำผลไม้ทั่วโลกมีมูลค่าเท่ากับ 147.5 พันล้านเหรียญสหรัฐ ในปี พ.ศ. 2565 คาดว่าตลาดจะเติบโตขึ้นเป็น 189.9 พันล้านเหรียญสหรัฐ ภายในปี พ.ศ. 2571 โดยอัตราการเจริญเติบโตต่อปีแบบทบต้น (Compound Annual Growth Rate - CAGR) เท่ากับร้อยละ 4.3 ระหว่างปี พ.ศ. 2565 - 2571 เมื่อเปรียบเทียบกับตลาดน้ำอัดลม ที่มีอัตราการเจริญเติบโตลดลงทั่วโลก เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใส่ส่วนผสมของสังเคราะห์ได้แก่ สีสังเคราะห์ กรดฟอสฟอริก สารให้ความหวานเทียม และคาเฟอีน ซึ่งผู้บริโภคเกรงว่าจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายในระยะยาว ด้วยเหตุนี้ผู้บริโภคจำนวนมากจึงเปลี่ยนจากเครื่องดื่มอัดลมมาบริโภคน้ำผลไม้จากธรรมชาติแทน (Research and Markets, 2566)

ในประเทศไทยผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้มีมูลค่าตลาด 9,261 ล้านบาท ด้วยอัตราเฉลี่ยการเจริญเติบโตต่อปีเท่ากับร้อยละ 3.5 เนื่องจากวิถีการดำเนินชีวิตที่เร่งรีบของคนในเมืองหลวง การเปิดบริการอีกครั้งของโรงแรมและสถานประกอบการร้านอาหารภายหลังการคลี่คลายของการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ซึ่งตลาดน้ำผลไม้ที่เติบโตขึ้นจะเป็นน้ำผักและน้ำผลไม้บรรจุขวดที่เข้มข้นร้อยละ 90 - 100 ซึ่งมูลค่าตลาดของผลิตภัณฑ์ในกลุ่มนี้เท่ากับ 3,264 ล้านบาท และมีสถิติการขยายตัวต่อปีเท่ากับร้อยละ 10 ซึ่งสูงกว่าภาพรวมค่าเฉลี่ยของการขยายตัวของผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้โดยรวมทั้งตลาด กลุ่มลูกค้าหลักของน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดส่วนใหญ่จะเป็นคนที่อาศัยในหัวเมืองใหญ่อย่างในกรุงเทพมหานครที่มองหาผลิตภัณฑ์ที่ดีต่อสุขภาพและสะดวกสบายต่อการบริโภค (Marketeer Online, 2565)

เนื่องจากตลาดน้ำผลไม้บรรจุขวดมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ส่วนครองตลาดของตราผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรกมีสัดส่วนใกล้เคียงกันคือ ทิปโก้มีส่วนครองตลาดร้อยละ 7.8 ดอยคำมีร้อยละ 7.7 และมาลีมีร้อยละ 7.4 ทำให้มีการนำกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดแบบใหม่มาใช้อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจ นอกจากนี้ตราผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เข้าสู่ตลาดได้ยาก (สายงานวิจัยธุรกิจ กลุ่มกลยุทธ์และนวัตกรรม LH BANK, 2566) แต่ละตราผลิตภัณฑ์จึงให้ความสำคัญกับพฤติกรรมผู้บริโภค โดยศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการบริโภค ตลอดจนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค จนทำให้มีการแบ่งส่วนตลาดและกำหนดกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจนเพื่อใช้ในออกแบบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น (Positioning, 2564)

ประเด็นข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำผักและน้ำผลไม้ของผู้บริโภคชาวไทยคือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยพฤติกรรมการบริโภค และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งการออกแบบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (สุตารัตน์ เชื้อเมืองแสน, จีราพรพรณ อินทรี, อาทิตยาพร ประสานพานิช, และกันตภพ บัวทอง, 2565) ด้วยเหตุนี้จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจสำหรับการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในการสร้างข้อได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน สร้างการเจริญเติบโตที่ยั่งยืนสำหรับผู้ผลิตน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดในปัจจุบัน และผู้ผลิตรายใหม่ที่กำลังวางแผนที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภค ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภค
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ทั้งสินค้า และ/หรือบริการ ของแต่ละบุคคลโดยแบ่งเกณฑ์ตามตัวแปรที่สำคัญทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Kotler & Keller, 2016)

ทฤษฎีปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคตั้งแต่การค้นหาข้อมูล การซื้อผลิตภัณฑ์ การใช้ผลิตภัณฑ์ การประเมินผลหลังการใช้ผลิตภัณฑ์ว่าสามารถตอบสนองความพึงพอใจและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภคหรือไม่ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคจะเกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญได้แก่ ประเภทของผลิตภัณฑ์ ความถี่ในการซื้อ ปริมาณในการซื้อ สาเหตุของการซื้อ ช่วงเวลาการบริโภค และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการซื้อแต่ละครั้ง (ภาวิณี กาญจนภา, 2559; Kotler & Keller, 2016)

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ ส่วนประสมการตลาดของผลิตภัณฑ์ (Marketing Mix Factors) หมายถึง เครื่องมือหรือกลยุทธ์ทางการตลาดที่นักการตลาดหรือกิจการใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้ส่วนประสมทางการตลาดถือเป็นปัจจัยสำคัญทางธุรกิจสามารถควบคุมได้ โดยการออกแบบส่วนประสมทางการตลาดรอบคอบ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเป้าหมายได้ ซึ่งปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผลิตภัณฑ์นั้นพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา, และจิระวัฒน์ อนุวิชานนท์, 2563; Kotler, Armstrong, & Balasubramanian, 2021)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ Schiffman and Wisenblit (2019) และ Mothersbaugh, Hawkins, and Kleiser (2020) นิยามว่า การตัดสินใจซื้อ หมายถึง การเลือกสินค้าหรือบริการจากทางเลือกสองทางเลือกหรือมากกว่า เมื่อผู้บริโภคมีทางเลือกในการตัดสินใจซื้อระหว่างสองตราผลิตภัณฑ์หรือมากกว่า ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกซื้อหลังจากได้เปรียบเทียบแต่ละทางเลือกแล้ว ซึ่งการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของแต่ละบุคคลได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 10 เรื่อง ของ มานิสา คำวิไล และฉันทนา ปาปัตตา (2564) ภัททิยา ล่องสาคร, วิชาการ เสงษ์ภูกุล, และพูนพิศ จิรายุส (2564) พรทิพย์ เฟื่องหนู, ปรมะศรี อัครเรืองพิภพ, และโอปอล สุวรรณเมฆ (2563) นันทพร ดำรงพงศ์, รุ่งโรจน์ สงสระบุญ, วิบูลย์ ชินบุรพา, และมนทิรา ตันตระวานิชย์ (2563) ภิญญาดา แก้วเขียว และวุฒิ สุขเจริญ. (2563) สรียา ศตะสมย์, ภัทรฤทัย เกณิกาสมานวรคุณ, และยุทธพงษ์ อรัญกานนท์ (2562) ชนินทร โฉมศรี (2562) ภักธวัช พูลสุวรรณสิน (2562) ธนพรพรรณ พลศิริ (2562) และ ดวงพร วิมลจิตต์ (2561) ทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ได้แก่ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ความถี่ในการซื้อ ปริมาณในการซื้อ สาเหตุของการซื้อ ช่วงเวลาการบริโภคและค่าใช้จ่ายในการซื้อเฉลี่ยต่อครั้ง และ 3) ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งทำให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
(มานิสา คำวิไล และฉันทนา ปาปัตถ, 2564; ภัททิยา ล่องสาคร และคณะ, 2564; พรทิพย์ เฟื่องหนู และคณะ, 2563; สรียา ศตะรมย์ และคณะ, 2562; ชนินทร โฉมศรี, 2562)

ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ได้แก่ สูตรของผลิตภัณฑ์ ความถี่ในการซื้อ ปริมาณในการซื้อ สาเหตุของการซื้อ ช่วงเวลาการดื่ม และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการซื้อแต่ละครั้ง
(มานิสา คำวิไล และฉันทนา ปาปัตถ, 2564; ภัททิยา ล่องสาคร และคณะ, 2564; นันทพร ดำรงพงศ์ และคณะ, 2563; ชนินทร โฉมศรี, 2562)

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด
(มานิสา คำวิไล และฉันทนา ปาปัตถ, 2564; ภัททิยา ล่องสาคร และคณะ, 2564; พรทิพย์ เฟื่องหนู และคณะ, 2563; นันทพร ดำรงพงศ์ และคณะ, 2563; ภิญรดา แก้วเขียว และ วุฒิ สุขเจริญ, 2563; สรียา ศตะรมย์ และคณะ, 2562)

ตัวแปรตาม

การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร
(มานิสา คำวิไล และฉันทนา ปาปัตถ, 2564; ภัททิยา ล่องสาคร และคณะ, 2564; พรทิพย์ เฟื่องหนู และคณะ, 2563; นันทพร ดำรงพงศ์ และคณะ, 2563; สรียา ศตะรมย์ และคณะ, 2562)

รูปที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภคที่แตกต่างกันของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดแตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือ ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่ศึกษาอย่างแน่นอนจึงคำนวณปริมาณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน หลังจากนั้นเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เริ่มด้วยการสุ่มสี่หลักออนไลน์ที่ใช้ในการส่งแบบสอบถาม จากนั้นสุ่มวันและเวลาที่ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยจะมีข้อคำถามคัดกรองว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นคนอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีพฤติกรรมการบริโภคน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดมีความถี่อย่างน้อย 1 ครั้งในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยในครั้งนี้เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบสำรวจและมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามปลายปิด 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของ 2) ข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภค 3) ข้อมูลปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และ 4) ข้อมูลการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด โดยการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือวิจัยด้วยการศึกษาหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสร้างแบบเครื่องมือสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วจึงนำเครื่องมือแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) มีค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อคำถาม และจากนั้นได้นำเครื่องมือแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนเพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยมีเกณฑ์พิจารณาว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค ควรมีค่าสูงมากกว่า 0.7 ขึ้นไป ข้อคำถามที่ใช้มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับคือ ข้อคำถามปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ภายหลังการทดสอบเครื่องมือแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน พบว่า ข้อคำถามปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดโดยรวมเท่ากับ 0.886 และข้อคำถามทั้ง 4 ด้านของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เท่ากับ 0.746 ราคาเท่ากับ 0.804 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายเท่ากับ 0.746 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเท่ากับ 0.760 ตามลำดับ การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยกูเกิลฟอร์ม ระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม - 24 มิถุนายน 2566

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ 1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านพฤติกรรม

การบริโภค ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมานใช้สถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ด้วยระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภค ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร หากพบว่าค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี LSD (Least - Significant Difference) ของ Fisher และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบอิทธิพลของ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์สภาพทั่วไป ของ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภค ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 มีสถานภาพโสด จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่บริโภคผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดสูตรดีท็อกซ์ (ช่วยระบบขับถ่ายและล้างสารพิษ) จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 มีพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์อยู่ที่เดือนละครั้ง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 ปริมาณในการซื้อผลิตภัณฑ์ในแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1 ขวด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 สาเหตุในการซื้อส่วนใหญ่ คือ คุณประโยชน์และสารอาหารที่ได้รับจากน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 ช่วงเวลาที่นิยมดื่มผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดมากที่สุด คือ ช่วงเช้า จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 และกลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อการซื้อน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดในแต่ละครั้งอยู่ที่ 20 - 30 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ส่วนปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$, S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 4.58$, S.D.= 0.49) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคา ($\bar{x} = 4.39$, S.D.= 0.51) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{x} = 4.38$, S.D.= 0.54) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 4.19$, S.D.= 0.60) ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างมีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$, S.D.= 0.67)

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภค ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด กับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

2.1 ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์น้ำผลไม้คั้นสดที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบเปรียบเทียบรายคู่พบว่า คนที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีการตัดสินใจซื้อน้อยกว่ากลุ่มอายุที่น้อยกว่า และ

ผู้บริโภคที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีการตัดสินใจซื้อน้อยกว่าพนักงานเอกชนและนักเรียน/นักศึกษา

2.2 ผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการบริโภคในด้านความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์ ปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์ ในแต่ละครั้ง สาเหตุของการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ และช่วงเวลาการดื่มผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ดังผลการทดสอบสมมติฐานด้านพฤติกรรมการบริโภคในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การทดสอบสมมติฐานด้วยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของพฤติกรรมการบริโภคน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภค	F	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. สูตรของผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด	1.804	0.146	ปฏิเสธ
2. ความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด	33.779	0.001*	ยอมรับ
3. ปริมาณในการซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด ต่อครั้ง	3.707	0.012*	ยอมรับ
4. สาเหตุของการเลือกซื้อน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด	7.179	0.001*	ยอมรับ
5. ช่วงเวลาการดื่มผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด	8.197	0.001*	ยอมรับ
6. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการซื้อน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดใน แต่ละครั้ง	0.245	0.865	ปฏิเสธ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้บริโภคน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์ ปริมาณในการซื้อผลิตภัณฑ์ สาเหตุของการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ และช่วงเวลาการดื่มผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดที่แตกต่างกัน อย่างน้อยหนึ่งคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แล้วจึงทดสอบด้วยการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี LSD - Least Significant Different ของ Fisher ดังตารางที่ 2 ถึง ตารางที่ 5

ตารางที่ 2 การทดสอบเปรียบเทียบรายคู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามความถี่ในการซื้อ

ความถี่ในการซื้อ	ทุกวัน ($\bar{x} = 4.80$)	1 ครั้ง/สัปดาห์ ($\bar{x} = 4.52$)	2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ($\bar{x} = 4.54$)	เดือนละครั้ง ($\bar{x} = 3.93$)
1. ทุกวัน ($\bar{x} = 4.80$)	-	0.28 (0.010*)	0.26 (0.018*)	0.87 (0.001*)
2. 1 ครั้ง/สัปดาห์ ($\bar{x} = 4.52$)		-	-0.02 (0.780)	0.59 (0.001*)
3. 2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ ($\bar{x} = 4.54$)			-	0.61 (0.001*)
4. เดือนละครั้ง ($\bar{x} = 3.93$)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้บริโภคที่มีความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดแตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน 5 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่ซื้อทุกวัน มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้บริโภคที่ซื้อ 1 ครั้ง/สัปดาห์ 2) ผู้บริโภคที่ซื้อทุกวัน มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้บริโภคที่ซื้อ 2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ 3) ผู้บริโภคที่ซื้อทุกวัน มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้บริโภคที่ซื้อเดือนละครั้ง 4) ผู้บริโภคที่ซื้อ 1 ครั้ง/สัปดาห์ มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้บริโภคที่ซื้อเดือนละครั้ง และ 5) ผู้บริโภคที่ซื้อ 2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้บริโภคที่ซื้อเดือนละครั้ง

ตารางที่ 3 การทดสอบเปรียบเทียบรายคู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปริมาณในการซื้อต่อครั้ง

ปริมาณในการซื้อต่อครั้ง	1 ขวด ($\bar{x} = 4.26$)	2-3 ขวด ($\bar{x} = 4.46$)	4-5 ขวด ($\bar{x} = 4.49$)	6 ขวด ขึ้นไป ($\bar{x} = 4.62$)
1. 1 ขวด ($\bar{x} = 4.26$)	-	-0.20 (0.006*)	-0.23 (0.042*)	-0.36 (0.062)
2. 2-3 ขวด ($\bar{x} = 4.46$)		-	-0.03 (0.791)	-0.16 (0.412)
3. 4-5 ขวด ($\bar{x} = 4.49$)			-	-0.13 (0.546)
4. 6 ขวด ขึ้นไป ($\bar{x} = 4.62$)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้บริโภคที่มีปริมาณในการซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดต่อครั้งแตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน 2 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่ซื้อ 1 ขวดต่อครั้ง มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้อยกว่าผู้บริโภคที่ซื้อ 2 - 3 ขวด และ 2) ผู้บริโภคที่ซื้อ 1 ขวดต่อครั้ง มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้อยกว่าผู้บริโภคที่ซื้อ 4 - 5 ขวดต่อครั้ง

ตารางที่ 4 การทดสอบเปรียบเทียบรายคู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสาเหตุของการเลือกซื้อ

สาเหตุของการเลือกซื้อ	คุณประโยชน์ ($\bar{x} = 4.46$)	ราคาถูก ($\bar{x} = 4.36$)	หาซื้อสินค้าได้ง่าย ($\bar{x} = 4.06$)	มีการส่งเสริมด้านการขาย ($\bar{x} = 4.08$)
1. คุณประโยชน์ ($\bar{x} = 4.46$)	-	0.10 (0.323)	0.40 (0.001*)	0.38 (0.007*)
2. ราคาถูก ($\bar{x} = 4.36$)		-	0.30 (0.20*)	0.28 (0.090)
3. หาซื้อสินค้าได้ง่าย ($\bar{x} = 4.06$)			-	-0.02 (0.874)
4. มีการส่งเสริมด้านการขาย ($\bar{x} = 4.08$)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้บริโภคที่มีสาเหตุของการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดแตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่มีสาเหตุการเลือกซื้อเพราะคุณประโยชน์ มีการตัดสินใจซื้อมากกว่าผู้บริโภคที่มีสาเหตุการเลือกซื้อเพราะหาซื้อสินค้าได้ง่าย 2) ผู้บริโภคที่มีสาเหตุการเลือกซื้อเพราะคุณประโยชน์ มีการตัดสินใจซื้อมากกว่าผู้บริโภคที่มีสาเหตุการเลือกซื้อเพราะมีการส่งเสริมด้านการขาย และ 3) ผู้บริโภคที่มีสาเหตุการเลือกซื้อเพราะราคาถูก มีการตัดสินใจซื้อมากกว่าผู้บริโภคที่มีสาเหตุการเลือกซื้อเพราะหาซื้อสินค้าได้ง่าย

ตารางที่ 5 การทดสอบเปรียบเทียบรายคู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสาเหตุของการเลือกซื้อ จำแนกตามช่วงเวลาการดื่ม

ช่วงเวลาการดื่ม	เช้า ($\bar{x} = 4.46$)	กลางวัน ($\bar{x} = 4.17$)	เย็น ($\bar{x} = 4.35$)	ก่อนนอน ($\bar{x} = 4.73$)
1. เช้า ($\bar{x} = 4.46$)	-	0.29 (0.001*)	0.11 (0.193)	-0.27 (0.033)
2. กลางวัน ($\bar{x} = 4.17$)		-	-0.18 (0.060)	-0.56 (0.001)
3. เย็น ($\bar{x} = 4.35$)			-	-0.38 (0.005)
4. ก่อนนอน ($\bar{x} = 4.73$)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้บริโภคที่มีช่วงเวลาการดื่มผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดแตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ผู้บริโภคที่มีช่วงเวลาการดื่มตอนเช้า มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด มากกว่าผู้บริโภคที่มีช่วงเวลาการดื่มตอนกลางวัน

2.3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลเป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ใน

เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น ได้มีการตรวจสอบค่า Tolerance และ VIF แล้วพบว่า ไม่พบปัญหาภาวะร่วมของตัวแปรในแบบเส้นตรง (Multicollinearity) จึงสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

รายการ	B	T	Sig
ค่าคงที่	0.457	1.582	0.115
ด้านผลิตภัณฑ์ (X_1)	0.467	6.204	0.001*
ด้านราคา (X_2)	-0.007	-0.099	0.922
ด้านการจัดจำหน่าย (X_3)	0.226	3.163	0.002*
ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4)	0.195	3.309	0.001*

R = 0.575; R Square = 0.330; Adjusted R Square = 0.323; SEE = 0.552; F = 48.669

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (B = 0.467) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (B = 0.226) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (B = 0.195) ตามลำดับ ตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัว ร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อได้ร้อยละ 32.3 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Z} = 0.467(x_1) + 0.226(x_3) + 0.195(x_4)$$

อภิปรายผล

1. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พบว่า ผู้บริโภคน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุและอาชีพที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพรพรรณ พลศิริย์ (2562) และ ภคณัฐ พูลสุวรรณสิน (2562) พบว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีการตัดสินใจซื้อน้ำผัก - ผลไม้ คั้นสด 100% แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุรีพร ช่อนใจ (2563) พบว่า ผู้บริโภคที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากว่า แต่ละกลุ่มอายุและอาชีพอาจจะมีรูปแบบวิถีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน กลุ่มคนที่มีอายุน้อยกว่าที่เป็นนิสิตนักศึกษาและวัยทำงานตอนต้นจะชื่นชอบการบริโภคน้ำผลไม้คั้นสด เนื่องจากความตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพและความงามของตนเอง แต่ด้วยวิถีการดำเนินชีวิตที่เร่งรีบของสังคมเมือง ประกอบกับการมองหาความสะดวกสบาย ดังนั้นการดื่มน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสด จึงเป็นทางเลือกแทนการรับประทานผลไม้สด ที่จะอาจจะหาซื้อได้ยากกว่า และต้องอาศัยขั้นตอนการปอกและแกะก่อนการรับประทาน

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พบว่า ผู้บริโภคน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภค ได้แก่ ความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์ ปริมาณการซื้อใน

แต่ละครั้ง สาเหตุของการซื้อ และช่วงเวลาการดื่มที่ต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญา แก้วเขียว และวุฒิ สุขเจริญ (2563) ที่พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมด้านความถี่ในการบริโภคน้ำผลไม้ที่ต่างกันของผู้บริโภค มีการตัดสินใจเลือกดื่มน้ำผลไม้แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรชนก ภูโชติชัชวาล (2563) พบว่า ผู้บริโภคที่ซื้อน้ำผลไม้ที่มีสาเหตุในการซื้อแตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อที่ต่างกัน โดยปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภคในด้านต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เพราะถ้าผู้บริโภคที่มีความถี่ในการซื้อบ่อย มีการซื้อแต่ละครั้งในปริมาณที่มาก มีสาเหตุของการซื้อที่เกี่ยวกับด้านความสะดวกสบาย และมีช่วงเวลาในการดื่มที่มีโอกาสบริโภคอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะการดื่มในช่วงเวลาตอนเช้าที่มีการตัดสินใจซื้อน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดมากกว่าการดื่มในช่วงเวลาอื่น ก็จะแสดงให้เห็นว่าจะตัดสินใจซื้อมากกว่ากลุ่มที่มีพฤติกรรมการบริโภคที่น้อยกว่า ด้วยเหตุนี้ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภคถือเป็นตัวแปรที่สะท้อนให้เห็นถึงการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดได้อย่างชัดเจน

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร วิมลจิตต์ (2561) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคน้ำผลไม้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิทร โฉมศรี (2562) พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำผลไม้คั้นสดในกรุงเทพมหานคร โดยจากงานวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดมากที่สุด เพราะผลิตภัณฑ์เป็นหัวใจสำคัญในการเลือกซื้อน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด เพราะผู้บริโภคมองหาถึงคุณค่า คุณประโยชน์ ตลอดจนความสดใหม่ของน้ำผลไม้คั้นสดที่ให้ประโยชน์เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและความงาม ซึ่งปัจจัยที่สำคัญรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย อาจจะเป็นเพราะกลุ่มผู้บริโภคหลักเป็นกลุ่มคนที่อายุน้อยและต้องการความสะดวกในการซื้อหาผลิตภัณฑ์มาบริโภค จึงต้องการให้มีการกระจายผลิตภัณฑ์ในช่องทางการจำหน่ายอย่างทั่วถึงและครอบคลุม และปัจจัยที่มีอิทธิพลในลำดับถัดมาคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อาจจะเป็นเพราะผู้บริโภคมองว่า จะต้องมีการสื่อสารถึงคุณประโยชน์และความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสถานที่จัดจำหน่ายให้ได้รับรู้

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุป

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ผู้บริโภคน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีการตัดสินใจซื้อน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดระดับมากที่สุด 2) ผู้บริโภคน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุ อาชีพ ความถี่ในการซื้อ ปริมาณในการซื้อในแต่ละครั้ง สาเหตุของการเลือกซื้อ ช่วงเวลาที่นิยมดื่มที่ต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดแตกต่างกัน และ 3) ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

2.1 การวิจัยครั้งนี้ทำให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการศึกษาและเพื่อพัฒนารูปแบบการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำผักและน้ำผลไม้ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด นอกจากนี้ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้สามารถเพิ่มคุณภาพการในองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้ของผู้บริโภคด้วย

2.2 ผู้บริหารการตลาดของผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบ ควรกำหนดตลาดเป้าหมายของผลิตภัณฑ์น้ำผลไม้โดยให้ความสำคัญกับกลุ่มนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยและวัยทำงานตอนต้น ผู้บริโภคอายุระหว่าง 18 - 30 ปีเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก และกลุ่มอายุ 31 - 39 ปีเป็นกลุ่มเป้าหมายรอง

2.3 กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำผลไม้คั้นสดแบบขวด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ดังนั้น สำหรับกลุ่มเป้าหมายหลักควรมุ่งเน้นกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ว่า เป็นผลิตภัณฑ์น้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดที่ได้รับการรับรองคุณภาพ พร้อมบรรจุภัณฑ์ที่สามารถรักษาความใหม่สดสารอาหารได้ยาวนาน นอกจากนี้ กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวเป็นกลุ่มที่มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับสุขภาพและความงามสูง จึงอาจจะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสารอาหารพิเศษที่ช่วยดูแลได้ครบทั้งองค์รวม ได้แก่ วิตามินและแร่ธาตุต่าง ๆ คอลลาเจน กาบาอาหารที่ช่วยระบบการขับถ่าย เป็นต้น สำหรับกลุ่มอายุมากกว่า 30 - 39 ปี ควรจะเน้นคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์เพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีและการช่วยชะลอวัยด้วยสารอาหารพิเศษที่ต้านอนุมูลอิสระ ส่วนด้านการจัดจำหน่าย ควรจะมีการกระจายสินค้าน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดให้ครอบคลุมพื้นที่ใกล้เคียงที่พักอาศัย สถานที่ทำงานและมหาวิทยาลัย ด้วยการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจะสร้างความตระหนักเกี่ยวกับคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และสร้างการตลาดลงดื่มผลิตภัณฑ์ ประกอบกับกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้บริโภคซื้อซ้ำเป็นกิจวัตร

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการเลือกซื้อน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภค เช่น การรับรู้ต่อตราผลิตภัณฑ์ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของผู้บริโภค เป็นต้น

3.2 ศึกษาวิจัยเชิงลึกด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยสังคมและวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำผักและน้ำผลไม้คั้นสดแบบขวดของผู้บริโภค

เอกสารอ้างอิง

- กรชนก ภูโชติชัชวาล. (2563). *แผนธุรกิจน้ำผลไม้เพื่อสุขภาพ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- จรีพร ช้อนใจ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่มตรากรีนเมทของผู้บริโภคในจังหวัดราชบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ชนินทร โฉมศรี. (2562). *กระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำผลไม้คั้นสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ดวงพร วิมลจิตต์. (2561). *พฤติกรรมผู้บริโภคน้ำผักและน้ำผลไม้พร้อมดื่มของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- ธนพรพรรณ พลศิริย์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำผัก-ผลไม้ คั้นสด 100% ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล).

- นันทพร ดำรงพงศ์, รุ่งโรจน์ สงสระบุญ, วิบูลย์ ชินบุรพา, และ มนทิรา ตันตระวาณิชย์. (2563). การตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่มตามาลีของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 4(2), 147-156.
- พรทิพย์ เฟื่องหนู, ปรมะตร์ อัสวเรืองพิภพ, และ โอปอล์ สุวรรณเมฆ. (2563). สิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคน้ำผลไม้พร้อมดื่ม ดอยคำ ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 7(1), 78-96.
- ภาวิณี กาญจนานา. (2559). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภาคินฐ์ พูลสุวรรณสิน. (2562). *พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำผักและผลไม้สำเร็จรูปตราทิปโก้ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).*
- ภัททิยา ล่องสาคร, วิชากร เสงษ์ภูิกุล, และ พุฒิธร จิรายุส. (2564). ปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. *วารสารการบริหารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการท่องเที่ยว*, 7(2), 87-95.
- ภิญาดา แก้วเขียว และ วุฒิ สุขเจริญ. (2563). *การพัฒนาเครื่องดื่มประเภทน้ำผลไม้สำหรับตลาดกลุ่มคนรุ่นใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น)*
- มานิสา คำวิไล และ ฉันทนา ปาปัตตา. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำผักและผลไม้พร้อมดื่มของผู้บริโภคกรุงเทพมหานคร. *วารสารศิลปศาสตร์ (วังนางเลิ้ง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*, 1(1), 126-145.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา, และ จีระวัฒน์ อนุวิชานนท์. (2563). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ Diamond in Business World.
- ศูนย์วิจัยระยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. (2565). ตลาดเครื่องดื่มฟังก์ชันนัลในประเทศไทย ปี 2564. สืบค้นจาก <https://fic.nfi.or.th/market-intelligence-detail.php?smid=359>
- สายงานวิจัยธุรกิจ กลุ่มกลยุทธ์และนวัตกรรม LH BANK. (2566). ธุรกิจเครื่องดื่ม (น้ำผลไม้). [บทวิเคราะห์]. สืบค้นจาก *ภาพรวมเศรษฐกิจไทยและแนวโน้มปี 2550* (lhbank.co.th)
- สรียา ศะระมย์, ภัทรฤทัย เกณิกาสมานวรคุณ, และ ยุทธพงษ์ อรรถกานนท์. (2562). พฤติกรรมการซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่มของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 5(2), 103-113.
- สุดารัตน์ เชื้อเมืองแสน, จีราพรณ อินทร์, อาทิตยาพร ประสานพานิช, และ กันตภพ บัวทอง. (2565). การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดการท่องเที่ยวแบบคาเฟ่ฮอปปีง (Café' Hopping) บริเวณถนนเลียบริมแม่น้ำโขง จังหวัดนครพนม. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ*, 3(1), 40-56.
- อรุณโรจน์ เอกพนิชย์. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อน้ำผักและผลไม้อินทรีย์แบบสกัดเย็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)*
- Marketeer Online. (2565). ตลาดน้ำผลไม้ไอเทมสุดฮิตติดกระเช้าทุกปีใหม่มีมูลค่าเท่าไร. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://marketeeronline.co/archives/292782>
- Positioning. (2564). "น้ำผลไม้" เปลี่ยนทิศ! หมดยุคเล่นด้วยรสชาติ แต่เป็นเกมของ "นวัตกรรม-ฟังก์ชันนอล". [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://positioningmag.com/1347844>
- Research and Markets. (2566). ตลาดน้ำผลไม้แนวโน้มอุตสาหกรรมทั่วโลก ส่วนแบ่ง ขนาดการเติบโตโอกาส และการคาดการณ์ปี 2566-2567. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.researchandmarkets.com/reports/5732908/fruit-juice-market-global>

Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Essex: Pearson Education Limited.

Kotler, P., Armstrong, G., & Balasubramanian, S. (2021). *Principles of Marketing*. (18th ed.) New Jersey: Pearson Education, Inc.

Mothersbaugh, D. L., Hawkins, D. I., & Kleiser, S. B. (2020). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* (14th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.). United Kingdom: Pearson Education Limited.

การศึกษาความต้องการการรับบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารและ
การรับรู้ทักษะการประกอบอาหารของนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน
**A Study of Culinary Academic Service Needs and Perceptions of Culinary
Skills Among Students with Deafness**

ภัทศา ภารัตนวงศ์¹, สรัญญา ศรีทองมาศ¹ และ สุรเกียรติ ธาดาวัดนาวิทย์^{1*}
Patsa Parattanawong¹, Saranya Sritongmas¹ and Surakiat Tadawatanawit^{1*}

Received: August 22, 2023; Revised: November 4, 2023; Accepted: November 11, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการประกอบอาหารและความต้องการการรับบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารของนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน เก็บข้อมูลจากนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินจำนวน 43 คน และผู้บริหารและครูผู้สอนนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน จำนวน 3 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความต้องการการรับบริการวิชาการด้านอาหารและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกอบอาหารรับประทานเอง ได้แก่ ความสะอาด การได้ฝึกทำอาหาร และประหยัดค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ด้านทักษะการประกอบอาหารที่ต้องการที่จะเรียนรู้ พบว่า นักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน มีความต้องการเรียนรู้ทักษะอาหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทักษะที่มีความต้องการได้สูงที่สุด ได้แก่ ด้านอาหารคาว ด้านเครื่องดื่ม และด้านการเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการประกอบอาหารตามลำดับ และ 2) ทักษะการประกอบอาหารที่นักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินมีการรับรู้น้อยที่สุดเพื่อใช้ในการวางแผนจัดบริการให้กับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน ได้แก่ 1) ด้านการเตรียมอาหาร ($\bar{X} = 3.66$) 2) ด้านความปลอดภัยและการจัดเก็บอาหาร ($\bar{X} = 3.78$) และ 3) ด้านการเลือกและการวางแผนด้านอาหาร ($\bar{X} = 3.82$)

คำสำคัญ: การรับรู้ทักษะด้านอาหาร ความต้องการการรับบริการวิชาการด้านการประกอบอาหาร นักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน

¹ คณะการจัดการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี, Faculty of Hospitality Management Dusit Thani College

*Corresponding author e-mail: surakiat.ta@dtc.ac.th

Abstract

The objective of this research was to investigate cooking behavior and the needs for culinary academic service among hearing-impaired students. The data were collected from 43 hearing-impaired students, three administrators, and teachers working with this student group. A questionnaire addressing academic service needs in food preparation and an interview were employed for data collection. Descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, and content analysis, were used for data analysis. The survey revealed that factors influencing the self-prepared meals of hearing-impaired students include cleanliness, cooking practice, and cost-saving, respectively. With regards to desired food preparation skills, students with hearing impairments express a high overall willingness to learn. Moreover, in terms of individual aspects, the skills in highest demand include cooking skills, beverage preparation, and proper selection of cooking utensils. However, food preparation skills with the lowest perceived proficiency among hearing-impaired students, requiring focused planning for service enhancement, are as follows: food preparation skills ($\bar{x} = 3.66$), safety and food storage skills ($\bar{x} = 3.78$), and food selection and planning skills ($\bar{x} = 3.42$), respectively.

Keywords: Food Skills Perception, Culinary Academic Service Needs, Students With Hearing Impairments

บทนำ

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา อันประกอบไปด้วย การผลิตบัณฑิต การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการแก่สังคม ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการศึกษา พ.ศ. 2561 (2561) ได้ระบุว่า การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นสิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้บริการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดและความเชี่ยวชาญของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งการจัดการบริการวิชาการแก่สังคมอาจจะเป็นการให้เปล่า หรืออาจจะคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชนและสังคมโดยกว้าง รูปแบบแนะนำ เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ในทรัพยากรของสถาบัน เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ให้คำปรึกษาการจัดอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามหรือเพื่อชี้แนะสังคม นอกจากการให้บริการวิชาการแก่สังคมจะเป็นการทำประโยชน์เพื่อสังคมแล้ว ยังทำให้สถาบันได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์ ซึ่งจะส่งผลในการพัฒนาหลักสูตร การบูรณาการประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นแหล่งงานของนักศึกษา และเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการวิชาการอีกด้วย (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2550) การจัดการเรียนการสอนในเบื้องต้นของเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน เป็นการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษามือเพียงอย่างเดียว แต่ด้วยหลักการจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยินนั้น ทางโรงเรียนสามารถจัดการเรียนการสอนได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคลหรือความต้องการจำเป็นเฉพาะบุคคล ซึ่งการศึกษาแบบองค์รวม คือ กระบวนการเรียนรู้ที่เป็นลักษณะในการเชื่อมโยงตัวเองเข้ากับโลกภายนอก โดยความสัมพันธ์นี้ได้ครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ตลอดจนจิตวิญญาณของผู้เรียน ซึ่งการศึกษาในยุคปัจจุบันจะต้องเป็นการศึกษาที่ไม่ยึดติดกับเทคนิคหรือหลักสูตรใด ๆ อย่างถาวร แต่ควรเป็นการศึกษาที่สามารถสอนให้เด็กเกิดการเรียนรู้ที่จะเชื่อมโยงโลกภายนอกกับตนเองได้อย่างกลมกลืนและเหมาะสม (สำนักบริหารการศึกษาศึกษาพิเศษ, 2561) จากบริบทการเรียนรู้ดังกล่าว ทางคณะวิจัยจึงต้องการจัดการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารสำหรับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน โดยอิงขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรของ UNESCO (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) เริ่มจาก 1) การวิเคราะห์รายละเอียดต่าง ๆ

ประกอบด้วย ความต้องการแรงงานในอนาคต รวมไปถึงการวิเคราะห์คุณสมบัติ ความต้องการจำเป็นของผู้เรียน เป็นต้น 2) การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหลักสูตร 3) การนำหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้จริง และ 4) การประเมินผลหลักสูตร เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรเป็นลำดับต่อไป ในด้านการจ้างงานของผู้ที่บ่มพร่องทางการได้ยิน จากข้อมูลของ World Economic Forum (WEF) (2020) ได้คาดการณ์ว่า โลกของการทำงานจะชะงักลงเนื่องจากต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ 2 อย่าง คือ การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 19 และการใช้ระบบควบคุมอัตโนมัติมาแทนที่การจ้างงานมนุษย์ โดยจะส่งผลกระทบต่อแรงงานที่มีทักษะไม่ตรงกับความต้องการของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะไม่มีงานทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของบุคคลที่มีความต้องการพิเศษ ที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคต หรือเรียกว่า ทักษะเพื่อการมีงานทำ เพื่อให้บุคคลที่มีความต้องการพิเศษสามารถทำงานได้ตรงกับความต้องการของธุรกิจและการประกอบอาชีพ ซึ่งทักษะด้านการประกอบอาชีพ เป็นหนึ่งในทักษะอาชีพที่สามารถนำไปประยุกต์ได้โดยตรง

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ทางคณะวิจัยจึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นเพื่อศึกษาความต้องการการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารและการรับรู้ทักษะการประกอบอาหารของนักเรียนที่บ่มพร่องทางการได้ยิน ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนการจัดการบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาที่จะสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนที่บ่มพร่องทางการได้ยิน เพื่อให้สามารถจัดการบริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการประกอบอาหารของนักเรียนที่บ่มพร่องทางการได้ยิน
2. เพื่อศึกษาความต้องการการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารของนักเรียนที่บ่มพร่องทางการได้ยิน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารสำหรับผู้บ่มพร่องทางการได้ยิน

การให้การบริการวิชาการด้านอุตสาหกรรมบริการเป็นการให้ความรู้และทักษะในกลุ่มของทักษะวิชาชีพ เช่น การประกอบอาหาร เครื่องดื่ม ขนม เป็นต้น ซึ่งหากแบ่งกลุ่มของอุตสาหกรรมบริการ ตามแนวคิดของ Chief Curriculum Development Officer (PSHE) (2013) จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่

1. ด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ธุรกิจเกี่ยวกับเรือสำราญ สายการบิน รถไฟ เป็นต้น
2. ด้านการบริการที่พัก ประกอบด้วย ธุรกิจด้านการโรงแรม รีสอร์ท อพาร์ทเมนต์ เป็นต้น
3. ด้านการบริการอาหาร ประกอบด้วย ธุรกิจด้านร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านเครื่องดื่ม เป็นต้น
4. ด้านนันทนาการ ประกอบด้วย ธุรกิจด้านสถานที่ท่องเที่ยว สวนสาธารณะ อุทยานแห่งชาติ เป็นต้น

การพัฒนาในด้านทักษะการประกอบอาหารมีความสำคัญกับนักเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน การพัฒนาทักษะเหล่านี้นอกจากนี้ส่งผลดีต่อพัฒนาการและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นแล้ว ยังรวมถึงการพัฒนาด้านสุขภาพจิต ด้านการเข้าสังคม รวมไปถึงในด้านของส่งเสริมด้านเศรษฐกิจอีกด้วย (Farmer & Cotter, 2021) ในส่วนของผู้บ่มพร่องทางการได้ยิน จัดเป็นกลุ่มผู้ที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม ที่ควรได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน และสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่น การศึกษาและการประกอบอาชีพได้อย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ

ชีวิตคนพิการ, 2557) สอดคล้องกับข้อมูลจากสำนักงานวิจัยและพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ (สวค.) (2563) ที่ได้รับงานโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนระบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในส่วนของสมาคมคนหูหนวกจังหวัดสระบุรี ที่ได้มีการจัดการอบรมฝึกอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ ทั้งการฝึกอาชีพการชงชา กาแฟ การทำอาหารและขนม เป็นต้น วิทยาลัยดุสิตธานีจัดเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพเด็กพิการของสำนักบริหารการศึกษาศึกษาพิเศษ (2561) ได้ระบุบทบาทด้านการส่งเสริมอาชีพให้กับเด็กพิการของเครือข่ายในการสร้างความเข้มแข็งแก่เด็กพิการในส่วนขององค์กรภาคเอกชน ภายใต้แนวคิดที่ว่า เด็กพิการหากได้รับการส่งเสริมอย่างถูกต้องย่อมมีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพที่จะประกอบอาชีพ พึ่งพาตนเองได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ภัทรานิษฐ์ สงประชา, ภัทรพล มหาพันธ์, และธีรศักดิ์ ศรีสุรกุล (2563) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะจากการศึกษาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนในโรงเรียนโสตศึกษา ในด้านหลักสูตรว่าควรมีการปรับหน่วยการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน และจัดกิจกรรมกลุ่มอาชีพเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีกิจกรรมด้านอาชีพ โครงสร้างหลักสูตรควรจะเน้นงานอาชีพ หลักสูตรที่สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่นำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ ในการประเมินความต้องการการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารในการศึกษาค้นคว้าใช้แนวคิดในการประเมินทักษะทางอาหาร เพื่อพิจารณาถึงคุณลักษณะที่ควรให้ความสำคัญและนำมาพิจารณาในการออกแบบการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารตามแนวคิดของ Kennedy (2019) ที่ศึกษาความตรงและความเที่ยงของแบบสอบถามทักษะทางอาหาร ได้ออกมาเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การเลือกและการวางแผนด้านอาหาร (Food Selection and Planning) การเตรียมอาหาร (Food Preparation) ความปลอดภัยและการจัดเก็บอาหาร (Food Safety and Storage) ซึ่งสอดคล้องกับ Mahmoud, Seabrook, Dworatzek, and Matthews (2020) ที่ศึกษาการใช้แบบสอบถามทักษะด้านอาหาร (FSQ) เพื่อประเมินการฝึกอบรมด้านการทำอาหารสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยที่ใช้การประเมินใน 3 ด้าน เช่นเดียวกัน

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าการส่งเสริมความรู้และทักษะด้านการประกอบอาหารที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ชีวิตประจำวัน รวมไปถึงการสร้างอาชีพและรายได้ในอนาคต เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินควรได้รับการช่วยเหลือ ด้วยเหตุนี้ทางคณะวิจัยจึงได้นำเอารูปแบบของการบริการวิชาการในกลุ่มของทักษะด้านการประกอบอาหารมาใช้ในการศึกษาค้นคว้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Bailey, Drummond, and Ward (2019) ได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมเชิงระบบและการวิเคราะห์เชิงบรรยายหลักฐานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับโปรแกรมความรู้ด้านอาหาร (Food Literacy) ในโรงเรียนมัธยมศึกษาจากการศึกษาพบว่า โปรแกรมเพื่อการพัฒนาความรู้ด้านอาหารของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาควร เน้นการสอนทักษะความรู้ด้านอาหาร เช่น การอ่านฉลากอาหาร การวางแผนมื้ออาหาร และการเตรียมอาหาร โดยตัวกิจกรรมจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีส่วนร่วมและได้ลงมือปฏิบัติจริง อีกทั้งโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นจะต้องปรับให้เข้ากับความสนใจและบริบทของนักเรียน นอกจากนี้ โปรแกรมพัฒนาความรู้ด้านอาหารยังสามารถปรับปรุงพฤติกรรมรับประทานอาหารของนักเรียน เช่น การบริโภคผักและผลไม้ การบริโภคอาหารแปรรูปน้อยลง และการบริโภคแคลอรีและไขมันน้อยลง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพในโรงเรียนมัธยมศึกษา

Kennedy, Kichler, Seabrook, Matthews, and Dworatzek (2019) ได้ศึกษาความตรงและความเที่ยงแบบสอบถามทักษะทางอาหาร เก็บข้อมูลจากนักกำหนดอาหาร นักโภชนาการ นักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการ เชฟ จำนวน 17 คน และ

นักศึกษา จำนวน 165 คน ผลการศึกษาพบว่า แบบสอบถามทักษะทางอาหารที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ การเลือกและการวางแผนด้านอาหาร การเตรียมอาหาร ความปลอดภัยและการจัดเก็บอาหาร มีคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหาที่ระดับ 0.8 มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.67 - 0.88 และมีค่าความเที่ยงระหว่างผู้ประเมินที่วิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ภายในชั้นอยู่ระดับดีมาก ($ICC = 0.92$) จึงสรุปได้ว่า แบบสอบถามทักษะทางอาหารฉบับนี้มีความตรง ความเที่ยง และความสอดคล้องภายในที่ดี เหมาะสำหรับการนำไปประเมินทักษะทางอาหารตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนถึงระดับปานกลาง (Basic to Intermediate Skills)

Bernardo et al. (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลของโปรแกรมโภชนาการและศิลปะการประกอบอาหารในครัวต่อการพัฒนาทักษะการทำอาหารและรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพของนักศึกษา โดยใช้การทดลองแบบสุ่มที่มีกลุ่มควบคุมและกลุ่มเป้าหมาย ผลการศึกษาพบว่าโปรแกรมโภชนาการและศิลปะการประกอบอาหารในครัวมีผลต่อความสามารถในการเข้าถึงและรับประทานผลไม้และผัก ทักษะคิดในการทำอาหาร ความมั่นใจในตนเองในการทำอาหารที่บ้าน ความมั่นใจในตนเองในการทำอาหารนอกบ้าน ความมั่นใจในตนเองในการใช้คำศัพท์และเทคนิคการทำอาหาร และความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และเทคนิคการทำอาหารในกลุ่มเป้าหมายสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ที่ทั้งเวลาหลังเสร็จสิ้นโปรแกรมและหกเดือนหลังเสร็จสิ้นโปรแกรม ในขณะที่กลุ่มควบคุมไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางสถิติในผลลัพธ์ที่ประเมินทั้งหมด กล่าวโดยสรุปโปรแกรมโภชนาการและศิลปะการประกอบอาหารในครัวมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการพัฒนาทักษะการทำอาหารและการรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพของนักศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน จากโรงเรียนในสังกัดสำนักบริหารการศึกษาพิเศษ อายุระหว่าง 13 - 17 ปี จำนวน 43 คน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน จำนวน 3 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถามความต้องการการบริการวิชาการด้านอาหารจากสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย ข้อคำถาม 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการประกอบอาหาร และความต้องการการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับการประกอบอาหาร

ตอนที่ 3 ความต้องการการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหาร ปรับปรุงจากแบบสอบถามทักษะทางอาหารของ Kennedy et al. (2019) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเลือกและการวางแผนด้านอาหาร ด้านการเตรียมอาหาร และด้านความปลอดภัยและการจัดเก็บอาหาร

2. แบบสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการวิชาการสำหรับโรงเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ในประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการบริการวิชาการด้านทักษะอาชีพที่เหมาะสม ทักษะวิชาชีพที่จำเป็นและมีความสำคัญสำหรับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. การรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บแบบสอบถามด้านการศึกษาความต้องการการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารจากนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน จำนวน 43 คน

*** ในขั้นตอนนี้จะดำเนินการภายใต้การดูแลของผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการศึกษาสำหรับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน

2. การเก็บแบบสัมภาษณ์ความต้องการการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารของนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน จากผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้เรียนสอนนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน จำนวน 3 ท่าน

4. การพิทักษ์สิทธิ์ตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยรังสิต เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 เอกสารรับรองเลขที่ COA. No. RSUERB2023 - 025 โดยระบุว่าเครื่องมือวิจัยประกอบด้วยคำถามหลายส่วน จึงขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบตามความรู้สึกของท่านให้มากที่สุด โดยข้อมูลและคำตอบทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้โดยออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบหรือหน่วยงานของผู้ตอบ เนื่องจากไม่สามารถนำมาสืบค้นเจาะจงหาผู้ตอบได้ ท่านมีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามข้อใดข้อหนึ่ง หากท่านไม่สบายใจหรืออึดอัดที่จะตอบคำถามนั้น หรือไม่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเลยก็ได้ โดยไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานใด ๆ ของท่าน ท่านมีสิทธิ์ที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประกอบอาหารของนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประกอบอาหารของนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน พบว่า ส่วนใหญ่จะซื้อวัตถุดิบในการประกอบอาหารจากตลาด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 69.77 และซื้อจากห้างสรรพสินค้า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 ด้านระยะเวลาในการประกอบอาหารในแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่จะใช้เวลาน้อยกว่า 15 นาที จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 32.56 รองลงมาคือใช้เวลา 15 - 30 นาที จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 และใช้เวลา 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง มีจำนวนเท่ากับใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมง คือจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำอาหารรับประทานเอง พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ความสะอาด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 51.16 รองลงมาคือ การได้ฝึกทำอาหาร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 41.86 และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 ขณะที่อุปสรรคในการประกอบอาหารรับประทานเอง ส่วนใหญ่ประสบปัญหาการไม่มีเวลา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 60.47 รองลงมาคือด้านสถานที่อยู่ไม่สะดวกในการปรุงอาหาร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.91 และการมีค่าใช้จ่ายในการทำอาหารที่สูง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 25.58 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการประกอบอาหารของนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แหล่งการซื้อวัตถุดิบ		
ตลาด	30	69.77
ห้างสรรพสินค้า	13	30.23
ระยะเวลาในการประกอบอาหารต่อครั้ง		
น้อยกว่า 15 นาที	14	32.56
15 - 30 นาที	13	30.23
30 นาที - 1 ชั่วโมง	8	18.60
มากกว่า 1 ชั่วโมง	8	18.60
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำอาหารรับประทานเอง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ประหยัดเวลา	9	20.93
ความสะดวก	22	51.16
ความรู้สึกภูมิใจฝีมือตนเอง	9	20.93
การได้ฝึกทำอาหาร	18	41.86
ความชอบในการทำอาหาร	11	25.58
ประหยัดค่าใช้จ่าย	13	30.23
สมาชิกในครอบครัวมีหลายคน	3	6.98
ต้องการลดความอ้วน/ดูแลสุขภาพ	5	11.63
อุปสรรคในการประกอบอาหารรับประทานเอง		
ไม่มีเวลา	26	60.47
มีค่าใช้จ่ายในการทำอาหารสูง	11	25.58
ความไม่ชอบทำอาหาร	4	9.30
รู้สึกไม่ชอบการล้าง/ทำความสะอาด	6	13.95
ไม่มีทักษะด้านการทำอาหาร	4	9.30
สถานที่อยู่ไม่สะดวกในการปรุงอาหาร	12	27.91
รวม	43	100

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาประเภททักษะการประกอบอาหารที่นักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินต้องการเรียนรู้พบว่า นักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินมีความต้องการที่จะได้เรียนรู้ทักษะการประกอบอาหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายทักษะ พบว่าทักษะที่มีระดับความต้องการสูงที่สุดคือ ด้านอาหารคาว ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาคือ เครื่องดื่ม และการเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการประกอบอาหาร ($\bar{X} = 3.95, 3.93$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเภททักษะการประกอบอาหารที่นักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินต้องการที่จะเรียนรู้

ประเภทของทักษะ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
อาหารคาว	3.98	1.21	มาก
ขนมหวาน	3.77	1.11	มาก
เครื่องดื่ม	3.95	1.13	มาก
การเลือกวัตถุดิบ	3.72	1.03	มาก
การวางแผนเมนูอาหาร	3.72	1.18	มาก
ทักษะการปรุงอาหาร	3.53	1.42	มาก
ความปลอดภัยในกระบวนการทำอาหาร	3.84	1.27	มาก
การเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการประกอบอาหาร	3.93	1.24	มาก
การจัดเก็บอาหาร	3.70	1.32	มาก
โดยรวม	3.79	1.21	มาก

2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหาร

ผลการวิเคราะห์ความต้องการการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหาร จากผลการวิเคราะห์การรับรู้ความสามารถด้านการประกอบอาหารในภาพรวมพบว่าการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ต้องการที่จะนำข้อมูลการรับรู้ความสามารถด้านการประกอบอาหารไปสะท้อนถึงความต้องการในการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหาร จึงพิจารณาระดับของการรับรู้ที่มีค่าน้อยที่สุด โดยด้านที่มีการรับรู้ด้านทักษะการประกอบอาหารน้อยที่สุดคือ การเตรียมอาหาร ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมาคือ ความปลอดภัยและการจัดเก็บอาหาร ($\bar{X} = 3.78$) และด้านการเลือกและการวางแผนด้านอาหารมีการรับรู้สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.82$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านการเลือกและการวางแผนด้านอาหาร ข้อที่มีระดับของการรับรู้ความสามารถด้านทักษะการประกอบอาหารน้อยที่สุดคือ มีการใช้ใบรายการวัตถุดิบ (Grocery List) ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมาคือ การวางแผนรายการอาหารในแต่ละมื้อ ($\bar{X} = 3.72$) และมีการซื้อผักที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการเตรียมอาหาร ข้อที่มีระดับของการรับรู้ความสามารถด้านทักษะการประกอบอาหารน้อยที่สุดคือ ท่านมีความสุขในการจัดเตรียมอาหาร ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือ ท่านมีการจัดเตรียมอาหารด้วยตนเองอยู่บ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.49$) และความมั่นใจในการผัดและทอด ($\bar{X} = 3.53$) ด้านความปลอดภัยและการจัดเก็บอาหาร ข้อที่มีระดับของการรับรู้ความสามารถด้านทักษะการประกอบอาหารน้อยที่สุดคือ ท่านมีการแยกการจัดเก็บผักและผลไม้ที่เหมาะสมเพื่อยืดอายุให้สดใหม่นานขึ้น ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือ ท่านมีการแยกการจัดเก็บเนื้อสัตว์ดิบชนิดต่าง ๆ ออกจากกันเป็นสัดส่วน ($\bar{X} = 3.70$) และท่านมีความมั่นใจว่าสามารถทำอาหารได้อย่างปลอดภัย (เช่น การถูกบาด น้ำมันกระเด็น เป็นต้น) ($\bar{X} = 3.72$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความสามารถด้านทักษะการประกอบอาหารของนักเรียน
ที่บกพร่องทางการได้ยิน

องค์ประกอบ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การเลือกและการวางแผนด้านอาหาร (Food Selection and Planning)		3.82	0.87	มาก
	ท่านมีความมั่นใจในเรื่อง...			
	การวางแผนค่าใช้จ่ายในการซื้อวัตถุดิบจากร้านค้า	4.14	0.74	มาก
	การวางแผนรายการอาหารในแต่ละมื้อ	3.72	1.22	มาก
	การเลือกผักและผลไม้	3.88	1.12	มาก
	การเลือกซื้อเนื้อสัตว์ในการปรุงอาหาร	3.98	1.03	มาก
	การอ่านฉลากที่เกี่ยวข้องกับอาหาร	3.91	1.13	มาก
	การวางแผนมื้ออาหารสำหรับรับประทานเองและปรุง	3.79	1.15	มาก
	การปรับปรุงสูตรอาหารให้ดีต่อสุขภาพ	3.79	1.21	มาก
	มีการใช้ใบรายการวัตถุดิบ (Grocery List)	3.42	1.28	ปานกลาง
	มีการซื้อผักที่หลากหลาย	3.77	1.23	มาก
การเตรียมอาหาร (Food Preparation)		3.66	0.84	มาก
	ท่านมีการจัดเตรียมอาหารด้วยตนเองอยู่บ่อยครั้ง	3.49	1.12	ปานกลาง
	ท่านมีการจัดสัดส่วนอาหารที่เหมาะสมตามสูตรอาหารแต่ละ	3.74	1.09	มาก
	ประเภท เช่น แป้ง เนื้อสัตว์ ผักผลไม้ และไขมัน เป็นต้น			
	ท่านสามารถจัดการเวลาในการจัดเตรียมอาหาร	3.63	1.16	มาก
	ได้อย่างเหมาะสม			
	ท่านมีความสนุกในการจัดเตรียมอาหาร	3.47	1.32	ปานกลาง
	ท่านคิดว่าการทำอาหารรับประทานเอง จะทำให้	3.60	1.24	มาก
	ได้รับประทานอาหารที่ดีต่อสุขภาพ			
	ท่านมีความมั่นใจในรสชาติอาหารที่ปรุง	3.67	1.08	มาก
	ท่านมีความมั่นใจใน....			
	การใช้อุปกรณ์ในการประกอบอาหารแต่ละประเภท	3.63	1.11	มาก
	การใช้มีด	3.63	1.05	มาก
	การปอก บั่น สับ สไลด์ ผักและผลไม้	3.70	1.26	มาก
	การจัดสรรผักในมื้ออาหาร	3.70	1.17	มาก
	การทำเมนูอาหารง่าย ๆ	3.88	1.22	มาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความสามารถด้านทักษะการประกอบอาหารของนักเรียน
ที่บกพร่องทางการได้ยิน (ต่อ)

องค์ประกอบ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	การต้ม นึ่ง ตุ่น	3.79	1.08	มาก
	การผัด ทอด	3.53	1.16	มาก
	การอบ ย่าง ปิ้ง	3.79	0.97	มาก
	การเลือกซื้อและผิงปรุงรส	3.63	1.09	มาก
	การสร้างเมนูอาหารใหม่	3.63	1.11	มาก
ความปลอดภัยและการจัดเก็บอาหาร (Food Safety and Storage)		3.78	0.92	มาก
	ท่านมีการทำความสะอาดโต๊ะสำหรับทำอาหาร	3.79	1.10	มาก
	ท่านได้ล้างมือก่อนทำอาหาร	3.88	1.07	มาก
	ท่านมีการแยกการจัดเก็บเนื้อสัตว์ดิบชนิดต่าง ๆ	3.70	1.06	มาก
	ออกจากกันเป็นสัดส่วน			
	ท่านมีการแยกการจัดเก็บผักและผลไม้ที่เหมาะสม	3.63	1.20	มาก
	เพื่อยืดอายุให้สดใหม่นานขึ้น			
	ท่านปรุงอาหารได้สุกอยู่เสมอ	3.79	1.21	มาก
	ท่านล้างผักและผลไม้ก่อนรับประทาน	3.95	1.02	มาก
	ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำในการใช้ตู้เก็บอาหาร	3.77	1.34	มาก
	อย่างเคร่งครัด			
	ท่านมีความมั่นใจว่าสามารถทำอาหารได้อย่างปลอดภัย	3.72	1.20	มาก
	(เช่น การถูกบาด น้ำมันกระเด็น เป็นต้น)			
โดยรวม		3.75	0.88	มาก

จากข้อค้นพบจากตารางที่ 2 และ 3 ทางคณะวิจัยได้สรุปประเด็นทักษะด้านการประกอบอาหารที่ควรจัดการบริการ
วิชาการ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ลำดับความสำคัญของประเด็นที่ควรพิจารณาสำหรับการบริการวิชาการด้านการประกอบอาหารสำหรับนักเรียน
ที่บกพร่องทางการได้ยิน

ประเด็น	ลำดับความสำคัญ
ประเภทของทักษะที่ต้องการเรียนรู้	1. อาหารคาว 2. เครื่องดื่ม 3. เลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการประกอบอาหาร
การเลือกและวางแผนอาหาร	1. การใช้รายการวัตถุดิบ 2. การวางแผนรายการอาหารในแต่ละมื้อ 3. การเลือกซื้อผักให้มีความหลากหลาย
การเตรียมอาหาร	1. ความสนุกในการจัดเตรียมอาหาร 2. ความถี่ในการจัดเตรียมอาหารด้วยตนเอง 3. ความมั่นใจในการผัดและทอด
ความปลอดภัยและการจัดเก็บอาหาร	1. การแยกการจัดเก็บผักและผลไม้ 2. การแยกเนื้อสัตว์ดิบชนิดต่าง ๆ 3. ความมั่นใจในการประกอบอาหารได้อย่างปลอดภัย

จากตารางที่ 4 พบว่า ทักษะด้านการประกอบอาหารที่ควรได้รับการพัฒนาให้นักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินแบ่งเป็นด้าน ๆ ได้ ดังนี้ ด้านประเภทของทักษะที่ต้องการเรียนรู้ ได้แก่ อาหารคาว เครื่องดื่ม และการเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการประกอบอาหาร ตามลำดับ ด้านการเลือกและวางแผนอาหาร ได้แก่ การใช้รายการวัตถุดิบ การวางแผนรายการอาหารในแต่ละมื้อ และการเลือกซื้อผักให้มีความหลากหลาย ตามลำดับ ด้านการเตรียมอาหาร ได้แก่ ความสนุกในการจัดเตรียมอาหาร ความถี่ในการจัดเตรียมอาหารด้วยตนเอง และความมั่นใจในการผัดและทอด ตามลำดับ และด้านความปลอดภัยและการจัดเก็บอาหาร ได้แก่ การแยกการจัดเก็บผักและผลไม้ การแยกเนื้อสัตว์ดิบชนิดต่าง ๆ และความมั่นใจในการประกอบอาหารได้อย่างปลอดภัย ตามลำดับ

นอกจากนี้คณะวิจัยยังได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาสำหรับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาสำหรับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินที่มีประสบการณ์การจัดการศึกษาให้กับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน 11 ปี จำนวน 1 ท่าน และครูผู้สอนนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินที่มีประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอนให้กับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินมากกว่า 30 ปี จำนวน 2 ท่าน โดยข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์สามารถแบ่งเป็นข้อ ๆ ดังนี้ 1) ด้านลักษณะของรูปแบบการบริการวิชาการ สรุปว่า การจัดการบริการวิชาการสำหรับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน ควรประกอบด้วยการประเมินและวางแผนการสอนตามความสามารถของนักเรียน รวมถึงผู้สอนมีทักษะเฉพาะ มีการสนับสนุนการสื่อสาร และมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้เพื่อผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างบทสัมภาษณ์ "...ถ้าจะให้น้องเข้าใจมากขึ้นพี่ต้องเรียนภาษามือและทำความเข้าใจกับน้อง โดยอาจจะมาดูการเรียนการสอน ดูธรรมชาติการเรียนรู้น้องทำให้น้องได้ดีกว่าและเข้าใจน้องได้มากกว่านี้..." 2) ด้านทักษะที่จำเป็นและ

สำคัญสำหรับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน สรุปว่า นักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินจำเป็นต้องมีทักษะวิชาชีพที่สำคัญ อาทิ Soft Skills เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการทำงานเป็นทีม ทักษะการบริหาร เช่น การตลาด การออกแบบ กราฟฟิก และการรู้เท่าทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ สำหรับการใช้ในการชีวิตประจำวัน ตัวอย่างบทสัมภาษณ์ “...อยากให้มีการฝึกฝนทักษะที่มีความจำเป็นในการใช้ชีวิตและการทำงาน พวกทักษะ Soft Skills เพิ่มเติม...” 3) ด้านความสำคัญของทักษะของทักษะการประกอบอาหารกับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน สรุปว่า ทักษะการประกอบอาหารมีความสำคัญสำหรับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน ช่วยในการเตรียมอาหารที่มีประโยชน์และประหยัดค่าใช้จ่าย ส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัว และถ่ายทอดวัฒนธรรมอาหารจากรุ่นสู่รุ่นอีกด้วย ตัวอย่างบทสัมภาษณ์ “...เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างมาก ต่อการใช้ชีวิตประจำวันของทุกคน เพราะถ้าเรามีทักษะในการประกอบอาหารที่ดี เราจะสามารถทำอาหารรับประทานเองได้ ซึ่งจะทำให้เรารู้ว่าเราควรจะทำอะไร และวันละเท่าไร...” 4) ด้านความสำคัญและเหมาะสมของการฝึกทักษะการประกอบอาหาร สรุปว่า การฝึกทักษะการประกอบอาหารมีความสำคัญตามด้านต่าง ๆ ในระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น นักเรียนได้เรียนทำอาหารคาวและขนมหวาน เน้นความเหมาะสมตามยุคสมัย การสอนรวมถึงการปรับปรุงเมนู เพื่อดึงความสนใจของนักเรียน การเลือกวัตถุดิบ การวางแผนเมนูอาหาร การเตรียมอาหาร ทักษะการปรุงอาหารและความปลอดภัยในกระบวนการประกอบอาหารมีความสำคัญในกระบวนการเรียนการสอน ตัวอย่างบทสัมภาษณ์ “...ถ้าในห้องเรียนเราจะใช้อุปกรณ์อย่างอื่นทดแทน แต่ถ้ามันจำเป็นเราก็จะจัดซื้อหาใหม่ ในการเรียนการสอน บางทีเวลาที่สอนเราก็สอนตามหลักสูตรทั้งหมดไม่ได้ เราอาจจะต้องให้เด็กคิดว่าเด็กอยากทำอะไร ถ้ามันไม่นอกเหนือขอบข่ายที่เราสอนอยู่เราก็สอนเค้าได้ เมื่อเค้าอยากทำ เราต้องเช็คอุปกรณ์ว่าอุปกรณ์พอไหม และถ้าเราจัดซื้อได้ เราก็จะจัดหาให้ได้ และต้องคุ้มค่าในการจัดซื้อเพราะสามารถนำไปใช้ในครั้งต่อ ๆ ไปด้วย...” และ 5) ด้านข้อเสนอแนะอื่น ๆ สรุปว่า การบริการวิชาการประกอบอาหารสำหรับนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินควรปรับเปลี่ยนกระบวนการสอนด้วยการ Coaching และระบบสนับสนุน สื่อที่ที่เหมาะสม เช่น คลิปการทำอาหารที่เข้าใจง่าย ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการให้นักเรียนสร้างเมนูเอง ครูผู้สอนควรเรียนภาษามือเพื่อสื่อสารและเข้าถึงผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ตัวอย่างบทสัมภาษณ์ “...วิธีการสอนเดิมก็ดีแต่อยากให้ลองเปลี่ยนกระบวนการสอนเป็นแบบโครงงาน มีโค้ชชิ่ง และมีระบบสนับสนุน และมีการทำคลิป เข้าใจง่ายและสื่อที่เหมาะสมหลากหลาย...”

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุป

1.1 ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินจะซื้อวัตถุดิบมาจากตลาด ใช้ระยะเวลาประกอบอาหารน้อยกว่า 15 นาที ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกอบอาหารรับประทานเอง ได้แก่ ด้านความสะอาด ด้านการได้ฝึกทำอาหาร และด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ จรรยา วังนิม, นรภัทร สถานสถิต, และสุภาพร ลอยวัฒนากุล (2563) ที่พบว่า ประชากรในเทศบาลเมืองพัทธสีมาพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารเพื่อสุขภาพ โดยจะเลือกซื้อวัตถุดิบด้วยตนเองจากตลาดสด/ตลาดนัด และยังสอดคล้องกับ พชรินทร์ ไตรทิพยพงศ์ (2553) ที่พบว่า ปัจจัยทางการตลาด ด้านความสะอาดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริโภคอาหารจานเดียวของผู้บริโภคในเขตเทศบาลหาดใหญ่ ขณะที่อุปสรรคในการประกอบอาหารรับประทานเอง ได้แก่ ปัญหาด้านการไม่มีเวลา ด้านสถานที่ ที่อยู่ไม่สะดวกในการปรุงอาหาร และมีค่าใช้จ่ายที่สูง ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ พชรินทร์ ไตรทิพยพงศ์ (2553) ที่พบว่า

ปัจจัยที่ผู้บริโภคในอำเภอหาดใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารจานเดียวคือ ความรวดเร็วเพราะต้องการประหยัดเวลา

1.2 ผลการศึกษาที่พบว่า การรับรู้ด้านทักษะการประกอบอาหารน้อยที่สุดคือ การเตรียมอาหาร ความปลอดภัยและการจัดเก็บอาหาร และด้านการเลือกและการวางแผนด้านอาหารมีการรับรู้สูงที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของสมิตา สุขหอม และชญาภัทร ก่ออารีย (2566) ที่เสนอแนะทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดอาหารกลางวัน ควรมีการจัดเตรียมวัตถุดิบในการประกอบอาหารที่มีคุณภาพ มีรายการอาหาร และรูปแบบอาหารให้เลือกหลากหลาย รวมไปถึงการจัดหาวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารที่มีคุณค่าสารอาหาร ถูกหลักอนามัย มีจัดอบรมเพื่อให้มีความรู้และเกิดทักษะการประกอบอาหารที่สะอาด ปราศจากโรค และมีคุณค่าครบถ้วน และควรจัดหารายการอาหารที่หลากหลายแปลกใหม่เสมอ ๆ เช่น ทอด นึ่ง ต้ม ย่าง สลับปรับเปลี่ยนหมุนเวียนตลอดเวลา สำหรับประเด็นจากข้อค้นพบนี้ จะเห็นได้ว่านักเรียน ที่บกพร่องทางการได้ยินยังมีการรับรู้ทักษะการประกอบอาหารด้านการเตรียมอาหารที่ค่อนข้างน้อย ซึ่งผลการศึกษาของ Utter, Larson, Laska, Winkler, and Neumark - Sztainer (2018) ระบุว่า ทักษะการประกอบอาหารที่ดีของวัยรุ่น เช่น การเลือกเตรียมอาหารที่มีโภชนาการที่ดี การบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดที่น้อยลง เป็นตัวแปรทำนายผลลัพธ์ของภาวะโภชนาการที่ดีขึ้นใน 10 ปีต่อมา และยังสอดคล้องกับข้อมูลจากสำนักโภชนาการ (2558) ที่ระบุว่า เด็กอายุ 3 - 18 ปีการส่งเสริมการจัดการให้ได้รับสารอาหารที่เหมาะสมในช่วงนี้ถือเป็นโอกาสสุดท้ายที่เด็กจะสามารถเติบโตได้และพัฒนาการได้เต็มศักยภาพ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กในวัยนี้มีทั้งขาดสารอาหารและได้รับสารอาหารบางอย่างมากเกินไป ด้วยเหตุนี้จึงจะเห็นได้ว่าเป็นทักษะที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 สถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทางสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบการบริการวิชาการให้กับกลุ่มผู้รับบริการที่มีความต้องการเฉพาะ เพื่อให้เกิดการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการ ความถนัด และระดับทักษะที่ควรได้รับการส่งเสริมของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความเฉพาะ

2.2 หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการเรียนรู้และทักษะสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษกลุ่มต่าง ๆ สามารถนำแนวทางที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้กับการดำเนินงานของหน่วยงานของตนเองได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อออกแบบกระบวนการในการพัฒนาความรู้ ทักษะ รวมไปถึงสมรรถนะด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนักเรียนในการดูแลของหน่วยงานของตนเองได้อย่างเต็มที่

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปเสนอให้มีการติดตามผลของการจัดกิจกรรมการบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง ทั้งความคงอยู่ของความรู้และทักษะ การประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน และอาจรวมถึงการการประยุกต์ใช้ในการสร้างรายได้ให้กับตนเอง

3.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปเสนอให้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนหรือบุคคลที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มอื่น ๆ เพื่อสามารถได้องค์ความรู้ที่ครอบคลุมสำหรับการออกแบบกิจกรรมทั้งการเรียนรู้ การสอน การพัฒนาทักษะได้อย่างสอดคล้องกับความแตกต่างระหว่างกลุ่มบุคคล

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากวิทยาลัยดุสิตธานี ประจำปี 2565

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2557). *หลักสูตรการส่งเสริมศักยภาพผู้ดูแลคนพิการทางการได้ยินเฉพาะคนหูหนวกและคนหูตึง*. [เอกสารออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://dep.go.th/uploads/Docutents/2efffaa9-a9c8-4fd4-aa26-7c4ec5a591c64.pdf>
- จรรยา วังนิยม, นรภัทร สถานสถิต, และ สุพาพร ลอยวัฒนากุล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารเพื่อสุขภาพ (Clean Food) ของประชากรในเขตเทศบาลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 22(2), 59 - 68.
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการศึกษา พ.ศ. 2561. (2561, 17 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 135 ตอนพิเศษ หน้า 20
- พัชรินทร์ ไตรทิพย์พงศ์. (2553). *พฤติกรรมการบริโภคอาหารจานเดียวของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- ภัทรานิษฐ์ สงประชา, ภัทรพล มหาจันทร์, และ ชีรศักดิ์ ศรีสุกุล. (2563). สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนในโรงเรียนโสตศึกษา. *วารสารวิทยาลัยราชสุดา*, 16(1), 46-58.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2550). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: บริษัท จุดทอง จำกัด.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- สำนักงานวิจัยและพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ (สวค.). (2563). *รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนระบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ*. นนทบุรี: สำนักงานวิจัยและพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ.
- สำนักบริหารการศึกษาศึกษาพิเศษ. (2561). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพเด็กพิการสำหรับผู้ปกครองที่มารับบริการภายในศูนย์การศึกษาพิเศษ*. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- สำนักโภชนาการ. (2558). *คู่มือการจัดการอาหารกลางวันนักเรียนตามมาตรฐานโภชนาการ สุขาภิบาลอาหารและอาหารปลอดภัยสำหรับโรงเรียนประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ สกสค. ลาดพร้าว.
- สมिता สุขหอม และ ชญาภัทร์ กี่อารีโย. (2566). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดอาหารกลางวัน ของศูนย์การศึกษาพิเศษส่วนกลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา*, 35(125), 133 - 144.
- Bailey, C. J., Drummond, M. J., & Ward, P. R. (2019). Food literacy programmes in secondary schools: A systematic literature review and narrative synthesis of quantitative and qualitative evidence. *Public Health Nutrition*, 22(15), 2891-2913.
- Bernardo, G. L., Jomori, M. M., Fernandes, A. C., Colussi, C. F., Condasky, M. D., & da Costa Proenca, R. P. (2018). Positive impact of a cooking skills intervention among Brazilian university students: Six months follow-up of a randomized controlled trial. *Appetite*, 130, 247-255.
- Chief Curriculum Development Officer (PSHE). 2013. *Tourism and hospitality studies*. Wan Chai: Education Bureau.

- Farmer, N., & Cotter, E. W. (2021). Well-being and cooking behavior: using the positive emotion, engagement, relationships, meaning, and accomplishment (PERMA) model as a theoretical framework. *Frontiers in psychology*, 12, 1-12. doi:10.3389/fpsyg.2021.560578
- Kennedy, L. G., Kichler, E. J., Seabrook, J. A., Matthews, J. I., & Dworatzek, P. D. (2019). Validity and reliability of a food skills questionnaire. *Journal of nutrition education and behavior*, 51(7), 857-864.
- Mahmoud, S., Seabrook, J. A., Dworatzek, P. D., & Matthews, J. I. (2020). Using the Food Skills Questionnaire (FSQ) to Evaluate a Cooking Intervention for University Students: A Pilot Study. *Canadian Journal of Dietetic Practice and Research*, 82(1), 41-44.
- Utter, J., Larson, N., Laska, M. N., Winkler, M., & Neumark-Sztainer, D. (2018). Self-perceived cooking skills in emerging adulthood predict better dietary behaviors and intake 10 years later: a longitudinal study. *Journal of nutrition education and behavior*, 50(5), 494-500.
- World Economic Forum (WEF). (2020). *The future of jobs report 2020*. [Report]. Retrieved from <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020>

การประเมินคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง Assessing the Value of Service Innovation in Rail Industry

ชีวัน ทองสอดแสง^{1*}
Cheewan Thongsodsang^{1*}

Received: August 17, 2023; Revised: November 07, 2023; Accepted: November 14, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง และศึกษาอิทธิพลของการจัดการทรัพยากรเชิงรุก การสร้างคุณค่าร่วมกัน นวัตกรรมบริการขนส่ง ที่ส่งผลต่อคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการธุรกิจระบบรางในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตามสะดวก ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (AMOS Analysis) ผลการวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งการจัดการทรัพยากรเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างคุณค่าร่วมกันและนวัตกรรมบริการขนส่ง และการจัดการทรัพยากรเชิงรุกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณค่านวัตกรรมบริการธุรกิจระบบรางผ่านการสร้างคุณค่าร่วมกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ทั้งนี้ คุณค่านวัตกรรมบริการที่เกิดขึ้นนั้น เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงคุณค่าจากระบบบริการขนส่งทางรางเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน และรู้สึกเป็นบุคคลสำคัญของธุรกิจ สะท้อนถึงประสบการณ์ที่สร้างสรรค์การให้บริการที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่นำไปสู่คุณค่านวัตกรรมบริการที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่ธุรกิจระบบรางได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: คุณค่า นวัตกรรมบริการ ธุรกิจระบบราง

¹ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Isan, Khon Kaen Campus
*Corresponding author e-mail: cheewan.th@rmuti.ac.th

Abstract

This research aimed to evaluate the value of service innovation within the rail industry, exploring the impact of proactive resource management, value co-creation, and service innovation in transportation on the overall value of rail service innovation. Using a quantitative research approach, the study was conducted to 400 users in the rail business sector in Bangkok, recruited through convenience sampling. The data collection was carried out using an online questionnaire. Hypotheses were tested through the application of the Best-worst Scale and AMOS Analysis. The results indicate a harmonious alignment between the developed model and the empirical data. Moreover, proactive resource management exhibits direct effects on both value co-creation and service innovation in transportation. Additionally, proactive resource management is found to have a significant indirect influence on the value of rail service innovation through value co-creation. Furthermore, the perceived value of service innovation manifests as users recognize the rail transportation service system as an integral part of daily life, emphasizing its significance in their professional roles. This recognition is attributed to experiences characterized by the integration of modern technology and active participation in activities, collectively contributing to the effective creation of a competitive advantage for rail businesses.

Keywords: Value, Service Innovation, Rail Business

บทนำ

การวิจัยนี้ มีเป้าหมายในการศึกษาคุณค่าของนวัตกรรมบริการ ที่นำมาใช้ดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่ธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนและท้าทายอย่างมาก เนื่องจากความสามารถในการให้บริการของธุรกิจมีอยู่อย่างจำกัด ในขณะที่ความต้องการของผู้ใช้บริการมีอยู่ไม่จำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งเป็นสิ่งคาดเดาได้ยากกว่า แท้จริงแล้วผู้ให้บริการต้องการให้ธุรกิจส่งมอบบริการอย่างไรบ้าง โดยผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจระบบราง ให้เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ที่เป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแม่นยำและยั่งยืน อีกทั้งสามารถต่อยอดนวัตกรรมบริการในเชิงพาณิชย์อย่างเป็นรูปธรรมได้ในอนาคต

ปัจจุบันอุตสาหกรรมบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากในเชิงพาณิชย์ ผู้บริโภคมีแนวโน้มความต้องการด้านการบริการที่เปลี่ยนแปลงไป มีความต้องการเข้าถึงบริการได้โดยง่าย รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และแม่นยำ จึงอยู่บนพื้นฐานของเทคโนโลยีตามสมัยที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายทางธุรกิจ ต่างหันมาให้ความสำคัญกับการบูรณาการความร่วมมือในทุกภาคส่วน เพื่อให้ผู้บริโภคพึงพอใจสูงสุดและเกิดประโยชน์จากการใช้บริการเหล่านั้นอย่างคุ้มค่า นวัตกรรมบริการจึงเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ธุรกิจได้เปรียบทางการแข่งขัน (Raeisi & Lingjie, 2017) ตอบโจทย์ที่ผู้บริโภคต้องการได้อย่างรวดเร็ว และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ ตลอดจนอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมเชิงพลวัต หากมองลึกลงไปนั้น ผู้บริโภคในปัจจุบันมีความรอบรู้ข่าวสารและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างชาญฉลาด ธุรกิจเองก็จำเป็นต้องแสวงหาสินค้าและบริการใหม่ ๆ รองรับความต้องการเหล่านั้นให้ได้ด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งเครื่องมือที่จะสามารถสร้างจุดเด่นที่เหนือกว่าคู่แข่งและช่วยให้องค์กรจัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ คือ นวัตกรรมบริการของธุรกิจในแต่ละลักษณะต่าง ๆ อาทิ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ รูปแบบการให้บริการใหม่ หรือการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานใหม่ ที่มีความเหมาะสมกับธุรกิจ (วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐริดา สุวรรณโณ, และธีรศักดิ์ จินดาบถ, 2557) ก็จะส่งเสริมให้เกิดความประทับใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังที่จะได้รับเมื่อมีโอกาสใช้บริการ และมักจะเปรียบเทียบบริการของแต่ละธุรกิจด้วยเช่นเดียวกัน การนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในธุรกิจนั้น มิใช่การเลียนแบบคู่แข่ง แต่เป็นการเรียนรู้และปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทธุรกิจของตนเอง ที่อยู่บนฐานของความเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (สุทิน ฤทธิ์ทอง,

2559) จึงจะสามารถสร้างอัตลักษณ์ที่โดดเด่น ประทับใจ และบอกต่อในวงกว้างได้ นอกจากนี้ ธุรกิจที่มีการพัฒนา ด้านนวัตกรรมมักจะทำควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาสนับสนุนกระบวนการดำเนินงานขององค์กรด้วย (สมบัติ นามบุรี, 2562) ส่งเสริมให้เกิดการถ่ายโอนความสามารถเกี่ยวกับนวัตกรรมในองค์กร เช่น การเรียนรู้ให้เกิดทักษะ ด้านนวัตกรรม การสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ การปรับปรุง ต่อยอดผลิตภัณฑ์เดิมให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดสรรทรัพยากร ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ ซึ่งนวัตกรรมสามารถที่จะเข้าไปมีบทบาทต่อการปรับเปลี่ยน ยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กรในแบบใหม่ ๆ ที่มีความยืดหยุ่นได้ทั้งระบบ

ธุรกิจระบบราง เป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ของประเทศ ที่มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการบริการขนส่งสาธารณะ ขนส่งมวลชน ขนส่งสินค้า และอื่น ๆ มีการขยายเส้นทางเพื่อเชื่อมโยงเส้นทางเศรษฐกิจระหว่างเมือง และระหว่างประเทศ มากยิ่งขึ้น (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, 2562) เมื่อประเทศมีการมุ่งเน้นพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบราง เพื่อรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจเช่นนี้แล้ว ธุรกิจต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งธุรกิจระบบรางมีการบูรณาการศาสตร์ทางด้านระบบขนส่งทางรางที่เป็นโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการคมนาคมขนส่ง การจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริหารด้านการเงินและวิเคราะห์การลงทุน รวมถึงศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ นอกจากนี้ การพัฒนาธุรกิจระบบราง ควรออกแบบด้านการให้บริการที่ดี จึงจะสามารถผลักดันให้ผู้บริโภคปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมมาใช้บริการมากขึ้น ตลอดจนการพัฒนาธุรกิจตามเส้นทางราง ก็มีบทบาทสำคัญในการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจด้วยเช่นเดียวกัน จึงควรมี การออกแบบระบบขนส่ง เสริมความรู้ด้านระบบโลจิสติกส์และพลังงานที่เกี่ยวข้องกับระบบราง การวางแผนเส้นทาง เพื่อเชื่อมโยงพื้นที่ให้เกิดธุรกิจใหม่ ๆ ควบคู่กับการพัฒนาเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การให้บริการธุรกิจ ระบบรางในประเทศไทย ได้ยึดตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่เน้น การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน โดยใช้กลไกทางการตลาดเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของทั้งภาครัฐและเอกชน การแข่งขันในด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งยังคงมีช่องว่างใน การให้บริการ เช่น ด้านความสะอาด ความปลอดภัย ความตรงต่อเวลา ความทันสมัยของสถานบริการ และความสามารถ ของบุคลากร เป็นต้น (ก้านทอง บุหระ, 2559) จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่สามารถผลักดันให้เกิดการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างประสบการณ์ที่ดีด้านการให้บริการในทุกมิติ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้เกิด ความสะดวกในการให้บริการ ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ซึ่งถือ เป็นการสร้างคุณค่าด้านนวัตกรรมบริการระบบราง แม้จะเป็นความท้าทายสำหรับคนไทยที่ไม่คุ้นชินกับการใช้บริการ ทางรางก็ตาม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญต่อการศึกษานวัตกรรมการบริการในธุรกิจระบบราง ที่จะนำไปพัฒนาบริการใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณค่าด้านนวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการทรัพยากรเชิงรุก การสร้างคุณค่าร่วมกัน นวัตกรรมบริการขนส่ง ที่ส่งผลต่อคุณค่าด้านนวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง

ทบทวนวรรณกรรม

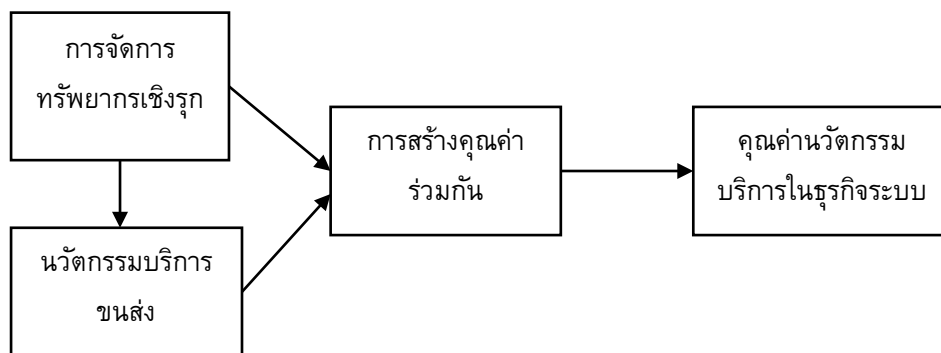
แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

นวัตกรรมบริการอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีนวัตกรรม (Innovation Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์ที่องค์กรเกิดการพัฒนาสิ่งใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น หากต้องการความได้เปรียบทางการแข่งขัน จำเป็นต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงคุณค่า ทักษะในการใช้นวัตกรรมที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (คิระนันท์ คิวพิทักษ์, 2563) การพัฒนานวัตกรรมบริการขององค์กร ช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการยอมรับนวัตกรรมได้จากการรับรู้ นวัตกรรมมีประโยชน์ รู้สึกร่วมกับความต้องการ เข้ากับวิถีชีวิตของตนเอง เรียนรู้ง่ายไม่ซับซ้อน ไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่าย แก้ปัญหาได้ ใช้งานได้จริง จึงทำให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมของผู้บริโภค (กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต, 2561) ซึ่งการส่งมอบประโยชน์ที่คุ้มค่ามากกว่าวิธีการปฏิบัติแบบเดิม ๆ นำไปสู่การยอมรับนวัตกรรมได้โดยง่าย และบอกต่ออย่างแพร่หลาย (Lundblad, 2003) โดยเฉพาะการปรับปรุงนวัตกรรมบริการด้านกระบวนการโดยใช้เทคโนโลยี จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการได้เร็วขึ้น (ปฐมพร ศรีมณี และนันทนา อุ่นเจริญ, 2562) และพัฒนาไปสู่โครงสร้างนวัตกรรมขององค์กรที่ใช้นวัตกรรมบริการดิจิทัลที่ส่งเสริมให้บริการขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด (Narvaiza, Campos, Martin-Pena, & Diaz-Garrido, 2023) นอกจากนี้ นวัตกรรมบริการและการยอมรับเทคโนโลยี ทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้นวัตกรรม ช่วยพัฒนาบุคคล ทีมงาน และองค์กรอย่างต่อเนื่อง (Kalipci, 2023)

การจัดการทรัพยากรเชิงรุก (Proactive Resource Management : PRM) หมายถึง การบริหารงานบุคคลที่เน้นการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาความสามารถใหม่ ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว (สมพิศ ทองปาน, 2559) การสร้างคุณค่าร่วมกัน (Value Co - Creation : VCC) หมายถึง กระบวนการในการสร้างสรรค์กิจกรรม แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันระหว่างลูกค้าและองค์กร เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการที่ตรงตามความต้องการผ่านการปฏิสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง (ชุตินา เกศดาอุรัตน์, 2562) นวัตกรรมบริการขนส่ง (Service Innovation Transportation : SIT) หมายถึง การสร้างและการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่เน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เข้าใจความต้องการใหม่ ๆ และใช้เทคโนโลยีในการให้บริการเคลื่อนย้ายและส่งมอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโณ, และ ชีรศักดิ์ จินดาบถ, 2557; วรชนก เต็งวงษ์วัฒน์, 2558) และคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง (Value of Rail Service Innovation : VRS) หมายถึง ระดับของความคุ้มค่า หรือคุณค่าที่ลูกค้าพึงพอใจ ที่ได้รับการให้บริการธุรกิจระบบราง มีความโดดเด่นด้านบริการที่สามารถรองรับความต้องการใหม่ ๆ ของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กาญจพร วงศ์ศิริสิน, 2557)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยของ Spraggon and Bodolica (2008) อธิบายว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายทอดเทคนิคการดำเนินงานระหว่างเครือข่ายความร่วมมือทางธุรกิจ การยอมรับความแตกต่างและเปิดรับความรู้วิทยาการใหม่ ๆ ทำให้เกิดนวัตกรรมบริการที่เป็นต้นทุนทางสังคมที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน และผลงานวิจัยของ ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2559) ระบุว่า การพัฒนาดำเนินงานที่ใช้เทคโนโลยีผ่านกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ จะสร้างนวัตกรรมบริการที่แตกต่างและตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้มากที่สุด ผลงานวิจัยของรุจิรา เหลืองศักดิ์พิชญ์ (2562) อธิบายว่า ความสามารถในการใช้นวัตกรรมบริการจะต้องมาจากความใส่ใจให้บริการของบุคลากรและความเต็มใจมีส่วนร่วมจากลูกค้า จะนำไปสู่การสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในภาคธุรกิจบริการได้ และการสร้างคุณค่าของการบริการ มักจะได้รับประสบการณ์จากการใช้นวัตกรรมบริการจากกิจกรรมใหม่ ๆ ทางตลาด การพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ซึ่งจะเน้นที่การออกแบบกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและองค์กร

เพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์กร (การดี เลียวไพโรจน์, 2552; วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์ และคณะ, 2557) นอกจากนี้ ผลงานวิจัยของ สุรเกียรติ์ ธาตาวรรณวิทย์ (2563) ชี้ว่า การสร้างคุณค่าร่วมกันจากการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีผลต่อความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของธุรกิจบริการ ผลงานวิจัยของ อุมาวดี เดชธำรง และวิระพงศ์ จันทร์สนาม (2562) ค้นพบแนวทางการแก้ปัญหาสำหรับธุรกิจบริการ โดยใช้การสร้างคุณค่าร่วมกัน เป็นการสนับสนุนให้แต่ละฝ่ายแบ่งปันทรัพยากรซึ่งกันและกัน นำไปสู่สัมพันธภาพและประสบการณ์เชิงบวกกับลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้อย่างต่อเนื่อง ผลงานวิจัยของ Tang, Wang, and Li (2023) ยืนยันว่า ความสามารถด้านนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โดยผ่านรูปแบบธุรกิจที่ประกอบด้วย คุณค่าของลูกค้า คุณค่าการดำเนินงานภายใน และคุณค่าการมีส่วนร่วม ในบทบาทของตัวแปรกลาง ผลงานวิจัยของ Wang, Chiu, Tseng, and Cho (2023) อธิบายว่า การมีส่วนร่วมทำงานกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อนวัตกรรมบริการ ขณะเดียวกัน การมีส่วนร่วมทำงานกับลูกค้ามีอิทธิพลโดยอ้อมต่อนวัตกรรมบริการ ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองเชิงสร้างสรรค์และพัฒนาเป็นจุดเด่นในการให้บริการได้ และงานวิจัยของ Samuelsson (2023) ยืนยันว่า นวัตกรรมมีความสำคัญต่อการให้บริการที่ซับซ้อนของธุรกิจ ซึ่งการมีส่วนร่วมของลูกค้ามีผลเชิงบวกต่อนวัตกรรมด้านเทคนิคและประสิทธิภาพภายนอกขององค์กร ดังนั้น นวัตกรรมบริการ เป็นสิ่งที่เกิดจากการส่งมอบคุณค่าที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง ซึ่งเหนือกว่าคาดหวังของผู้บริโภค และความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร ยิ่งช่วยผลักดันให้ผู้บริโภคประทับใจ และมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นได้ในระยะยาว นำไปสู่การพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มา : ปรับปรุงจาก รุจิรา เหลืองศักดิ์ดาพิชญ์ (2562)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการระบบราง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในย่านธุรกิจและมีโอกาสใช้บริการระบบรางสูง จากฐานข้อมูลกรมการขนส่งทางราง (<https://www.drt.go.th/statistics>) แสดงข้อมูลปริมาณผู้ให้บริการระบบราง ในประเทศไทย โดยไม่แยกประเภทการให้บริการ ณ เดือนสิงหาคม 2563 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า จำนวน 37,463,295 คน และรถไฟฟ้า จำนวน 401,089,185 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการระบบราง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อเทียบสัดส่วนตามตารางหาโรยามาเน่ ขนาดประชากร ∞ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการอย่างน้อย จำนวน 400 คน กำหนดระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความผิดพลาดได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Yamane, 1967)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนิยามศัพท์เฉพาะตามที่ได้เสนอไว้ข้างต้น ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทศนคติของผู้ใช้บริการ ธุรกิจระบบรางที่มีต่อการจัดการทรัพยากรเชิงรุก การสร้างคุณค่าร่วมกัน นวัตกรรมบริการขนส่ง และคุณค่านวัตกรรมบริการในระบบราง และได้ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน ค่า IOC ที่ได้เท่ากับ 0.91 ซึ่งมากกว่า 0.80 แสดงถึงความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ทำให้แน่ใจได้ว่า แบบสอบถามนี้มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในระดับที่น่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงและวัดผลได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) นี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด - 19 ยังไม่คลี่คลาย ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจผ่านระบบกูเกิลฟอร์มออนไลน์ (Google Form Online) เผยแพร่ลิงค์ในพื้นที่ออนไลน์สาธารณะ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2564 และได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา มีความครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์โมเมนต์สมการโครงสร้าง (Analysis of Moment Structure : AMOS)

การทดสอบค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด (Validity and Reliability Measurement) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อทดสอบความแม่นยำของคำถามแต่ละข้อ พบว่า Factor Loading มีค่าอยู่ระหว่าง 0.466 - 0.857 ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป เป็นไปตามหลักเกณฑ์ (Rule of Thumb) ที่สะท้อนถึงความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของแต่ละตัวแปร ที่สามารถยอมรับได้ (Nunnally & Bernstein, 1994) และทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient : α) อยู่ระหว่าง 0.64 - 0.77 ซึ่งมากกว่า 0.60 (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006) แสดงถึงค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด ทำให้แน่ใจได้ว่าเครื่องมือนี้มีความน่าเชื่อถือและเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แสดงค่าในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่า Factor Loading และค่าความเชื่อมั่น (α) ของเครื่องมือวัด

ตัวแปร	จำนวนข้อ คำถาม	Factor Loadings	ค่าความเชื่อมั่น (α)
การจัดการทรัพยากรเชิงรุก (PRM)	3	0.76-0.86	0.772
การสร้างคุณค่าร่วมกัน (VCC)	3	0.66-0.79	0.682
นวัตกรรมบริการขนส่ง (SIT)	4	0.50-0.71	0.643
คุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง (VRS)	4	0.71-0.83	0.768

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจระบบรางส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 มีลักษณะการใช้บริการดังนี้ ใช้เพื่อสัปดาห์ใน ระบบ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ใช้เพื่อธุรกิจและพาณิชย์ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 ใช้ในการเดินทาง/ท่องเที่ยว จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ใช้บริการศูนย์ข้อมูลการเดินทาง/สินค้าที่ระลึก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และใช้บริการเช่าสถานที่/เช่าภาพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่จะใช้ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.34$, S.D.=0.44) รองลงมา การจัดการทรัพยากรเชิงรุก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.52) นวัตกรรมบริการขนส่ง ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.50) และการสร้างคุณค่าร่วมกัน ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร ควรมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างกัน ไม่เกิน 0.80 แสดงถึงความเป็นอิสระต่อกันของแต่ละตัวแปร ($r = 0.59$, $p < 0.01$; $r = 0.62$, $p < 0.01$; $r = 0.38$, $p < 0.01$; $r = 0.54$, $p < 0.01$, $r = 0.47$, $p < 0.01$) และทำให้มั่นใจได้ว่าปราศจากปัญหา Multicollinearity สามารถนำข้อมูลนี้ไปทดสอบสมมติฐานต่อไป

2. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Analysis of Moment Structure: AMOS)

การวิเคราะห์ความเหมาะสมของโมเดล (Goodness - of - Fit) เป็นการปรับโมเดลให้มีความเหมาะสมกับบริบทที่ทำการศึกษา โดยพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างใหม่กับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อเป็นการยืนยันจำนวนตัวแปรในการวิเคราะห์ผลทางสถิติของแต่ละปัจจัย พบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างนี้มีค่า CMIN - $p > 0.05$, CMIN/df < 3 , CFI > 0.90 , NFI > 0.80 , และ RMSEA < 0.06 เป็นไปตามเกณฑ์ จึงยอมรับได้ว่า โมเดลสมการโครงสร้างในการศึกษานี้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ แสดงในตารางที่ 2

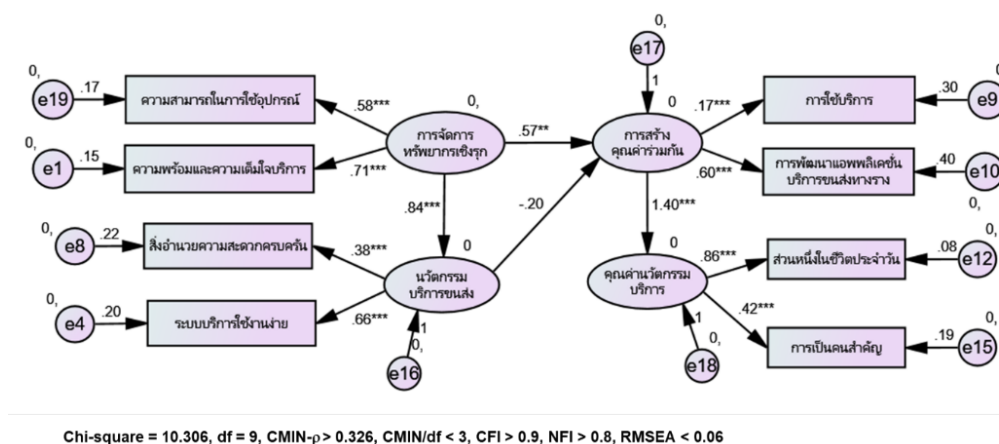
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเหมาะสมของโมเดล (Goodness - of - Fit Indices and Measures)

ค่าดัชนี (Measure)	การประเมินความสอดคล้องของโมเดล (Evaluating Probability Level)	เกณฑ์ (Criteria)	ค่าสถิติ	ผลสรุป
CMIN- ρ	Chi-square probability level	$\rho > 0.05$	0.326	สอดคล้อง
CMIN/df	Minimum Sample Discrepancy Function	< 3	1.145	สอดคล้อง
CFI	Comparative Fit Index	> 0.90	0.998	สอดคล้อง
NFI	Normal Fit Index	> 0.80	0.986	สอดคล้อง
RMSEA	Root Mean Square Error of Approximation	< 0.06	0.019	สอดคล้อง

หมายเหตุ: Fornell & Larcker (1981); Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, (2010); Schumacher & Lomax (2016)

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างการประเมินคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง พบว่า การจัดการทรัพยากรเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างคุณค่าร่วมกัน ($\beta = 0.57, p < 0.01$) การจัดการทรัพยากรเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรมบริการขนส่ง ($\beta = 0.84, p < 0.001$) นวัตกรรมบริการขนส่งไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณค่าร่วมกัน ($\beta = -0.20, p > 0.05$) การสร้างคุณค่าร่วมกันมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง ($\beta = 1.40, p < 0.001$)

นอกจากนี้ การจัดการทรัพยากรเชิงรุกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง โดยส่งผ่านการสร้างคุณค่าร่วมกัน ($\beta = 0.48, p < 0.001$) และการจัดการทรัพยากรเชิงรุกไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง เมื่อส่งผ่านนวัตกรรมบริการขนส่งและการสร้างคุณค่าร่วมกัน ($\beta = 0.71, p > 0.05$) แสดงดังรูปที่ 2 และตารางที่ 3



รูปที่ 2 : ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างการประเมินคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

Variables	Direct effect	Indirect effect	Total effect	Results
H1: PRM → VCC	0.57	-	0.57	Supported
H2: PRM → SIT	0.84	-	0.84	Supported
H3: SIT → VCC	-0.20	-	-0.20	Not supported
H4: VCC → VRS	1.40	-	1.40	Supported
H5: PRM → VCC → VRS	0.57	0.48	1.05	Supported
H6: PRM → SIT → VRS	0.84	0.71	1.55	Not supported

อภิปรายผล

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการประเมินคุณค่าด้านวัตรกรรมบริการธุรกิจระบบราง จากการจัดการทรัพยากรเชิงรุก และการสร้างคุณค่าร่วมกัน ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้ สะท้อนถึงการส่งมอบบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการเป็นบุคคลสำคัญ จึงทำให้เกิดคุณค่าการบริการที่สร้างความผูกพันต่อผู้ใช้บริการธุรกิจระบบราง

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า การจัดการทรัพยากรเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างคุณค่าร่วมกัน ($\beta = 0.57, p < 0.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ คิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2557) ที่ได้อธิบายว่า ธุรกิจในปัจจุบันมุ่งเน้นทรัพยากรด้านทักษะและความรู้ที่แข่งขันกันด้วยกลยุทธ์ เพื่อสร้างความโดดเด่นในการแข่งขันมากกว่าเน้นตัวสินค้าที่จับต้องได้ ซึ่งวิทยาการเหล่านี้ สามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับธุรกิจได้อย่างก้าวกระโดด ที่สำคัญคือการเลียนแบบทักษะความชำนาญของบุคลากรนั้น เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก ดังนั้น การใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญเพื่อแก้ปัญหาแก่ผู้ใช้บริการได้ตรงจุดในทันที จะนำไปสู่การสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างธุรกิจและผู้ใช้บริการได้ และผลการวิจัยของ ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2559) อธิบายว่า การจัดการทรัพยากรเชิงรุกถือเป็นการสร้างคุณค่าร่วมกัน โดยเน้นที่กิจกรรม จะทำให้เกิดมุมมองใหม่ในการบริหารการให้บริการ ซึ่งนักนวัตกรรมจะมุ่งเน้นกิจกรรมหลัก ได้แก่ กลยุทธ์ในการใช้เทคโนโลยีล้ำสมัยและนวัตกรรม การพัฒนาสินค้าควบคู่กับบริการใหม่ การจับมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ รูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ การออกแบบกระบวนการเชิงพาณิชย์ การวิจัยและพัฒนา ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวัตรกรรมบริการในการสร้างคุณค่าร่วมกันได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน นอกจากนี้ ผลงานวิจัยของ วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์ และคณะ (2557) สนับสนุนว่า การใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการยกระดับบริการใหม่ หรือกิจกรรมด้านนวัตกรรม สามารถโต้ตอบตามที่ผู้ใช้บริการต้องการได้หลากหลายมิติและอย่างแม่นยำ รวมถึงการจัดการทรัพยากรเชิงรุกที่ยึดหลักการบูรณาการศักยภาพการบริหารองค์กรสมัยใหม่ โดยเน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ จะนำไปสู่การสร้างคุณค่าของบริการได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงต่อวัตรกรรมบริการขนส่ง ($\beta = 0.84, p < 0.001$) ดังเช่นงานวิจัยของ สมพิศ ทองปาน (2559) อธิบายว่า รูปแบบการบริหารงานทรัพยากรเชิงรุกเป็นการปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมเชิงพลวัต เชื่อมโยงกับกลยุทธ์ขององค์กร ที่เน้นการพัฒนาความสามารถใหม่ ๆ ถือเป็นการเตรียมการล่วงหน้า ในการใช้ความสามารถที่มีอยู่รับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์ที่องค์กรต้องเผชิญ ประกอบด้วย การแสวงหาพนักงานที่มีศักยภาพสูงมาร่วมงาน การฝึกอบรมและพัฒนา

สมรรถนะหลักและความสามารถทางเทคนิคเฉพาะงาน การดูแล ใส่ใจ และรักษาบุคลากร การสร้างความผูกพันของทีมงาน และการบริหารการเปลี่ยนแปลง จะนำไปสู่ความร่วมมือในงาน หน้าที่ และทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะช่วยสนับสนุนการใช้นวัตกรรมด้านการให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุจิตรา วงษ์สด, ศักดิ์ชัย นาคนก, และสะอาด บรรเจิดฤทธิ์ (2560) ที่ชี้ให้เห็นว่า นวัตกรรมด้านบริการที่มุ่งเน้นความรวดเร็วในการส่งมอบ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพและความไว้วางใจในการให้บริการขนส่ง ซึ่งมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกลไกการปฏิบัติงานภายใน และด้านการเรียนรู้ขององค์กร ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดศักยภาพในระดับสูงด้านโลจิสติกส์ และงานวิจัยของ ภูวน อัครนิธางกูร (2562) ได้เสนอว่า ผู้ให้บริการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ ของไทย ควรมีการปรับตัวให้เหมาะสมกับยุคดิจิทัล โดยการเปลี่ยนวิธีคิด ยอมรับการแข่งขันเชิงรุก ใช้เทคโนโลยีร่วมสมัยและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เพื่อก้าวเข้าสู่การแข่งขันในระดับสากล ยกเลิกกิจกรรมที่ต่อมูลค่า เพิ่มความคล่องตัว รวดเร็ว ต้นทุนต่ำ แม่นยำ ลดความสูญเสีย สร้างเครือข่ายทางการค้าในกลุ่มธุรกิจเดียวกันและสร้างมูลค่าทางธุรกิจในระยะยาว

ในขณะที่ นวัตกรรมบริการขนส่งไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณค่าร่วมกัน ($\beta = -0.20, p > 0.05$) ผลการวิจัยของ สกล บุญสิน (2561) ได้อธิบายว่า ข้อจำกัดของการพัฒนานวัตกรรมบริการขนส่งนั้น เป็นผลกระทบมาจากการขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินงาน ซึ่งการสร้างรูปแบบการให้บริการใหม่ที่ตรงกับความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการที่คาดหวังนั้น ขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่มีและการนำไปใช้ได้จริง อีกทั้งการจะทำให้เกิดคุณค่าร่วมกัน จะต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อใจในบริการ ซึ่งการเปิดใจของผู้ใช้บริการ มักจะเกิดจากการได้รับบริการอย่างครบถ้วนตามที่ได้คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบจากประสบการณ์จริงที่เคยได้รับมาก่อนหน้านี้ อีกทั้ง ผลงานวิจัยของ Brown (1991) ได้ชี้ให้เห็นว่า นวัตกรรมบริการขนส่งที่ได้ปรับปรุงคุณภาพ ให้รองรับการมาใช้บริการในแต่ละครั้ง แท้จริงแล้ว ไม่สามารถประกันเวลาการเดินทาง หรือไม่มีระบบประกันความล่าช้าในการเดินทางได้อย่างแม่นยำ และเมื่อใดก็ตามที่เกิดความคลาดเคลื่อนด้านเวลาขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการใช้บริการซ้ำ และแม้จะมีนวัตกรรมบริการขนส่งที่ดีแล้ว แต่ยังคงพบว่าไม่สามารถครอบคลุมทุกเส้นทางการขนส่งได้ ทำให้การสร้างคุณค่าร่วมกันเป็นไปได้ค่อนข้างยาก หรือเกิดคุณค่าร่วมกันกับผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่มเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า การสร้างคุณค่าร่วมกันมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง ($\beta = 1.40, p < 0.001$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวศุกร์ บุญญะสานต์ และชงศ์สุดา โตท่าโรง (2563) ที่อธิบายว่า ปัจจุบันหลายองค์กรหันมาชูจุดแข็งด้านความสัมพันธ์ที่ดี จึงควรสร้างนวัตกรรมที่มีคุณค่าต่อผู้ใช้บริการและคุณค่าเชิงเศรษฐกิจต่อองค์กรด้วย โดยการทำให้เกิดสมดุลระหว่างนวัตกรรมที่พึ่งพาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ไม่พึ่งพาเทคโนโลยี ระดับคุณค่าของนวัตกรรมบริการที่ส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการจะเพิ่มขึ้นหรือลดลง ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กร และการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างเหมาะสม ทำนองเดียวกันกับงานวิจัยของ ธนกฤต วงศ์มหาเศรษฐี และพรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก (2563) เสนอว่า ภาคธุรกิจจะสร้างคุณค่าร่วมกัน โดยพิจารณาการแบ่งปันทรัพยากรให้เพียงพอต่อการทำงาน การบริหารความรู้ การตลาดเชิงบวก และนวัตกรรมบริการสาธารณะ เป็นการร่วมกันพัฒนาสังคมวิถีใหม่ให้คุณค่าทางธุรกิจ ที่จะนำไปสู่การแสวงหากำไรควบคู่กับการสร้างโอกาสให้กับธุรกิจสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ โดยมีเป้าหมายร่วมกันและอยู่บนพื้นฐานของความคิดสร้างสรรค์เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคม และนำไปกำหนดเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจได้อย่างชาญฉลาด ทำให้เกิดช่องทางธุรกิจใหม่ ๆ และลดความเสี่ยงต่อการเป็นประเด็นทางสังคมได้ นอกจากนี้ งานวิจัยของ รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2556) ระบุว่า การสร้างคุณค่าร่วมกัน เป็น

แนวปฏิบัติที่ดีสู่ความเป็นเลิศทางสังคม โดยสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคม ซึ่งเป็นความได้เปรียบที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีทางสังคม เนื่องด้วยสังคมต้องการให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและเติบโต สะท้อนถึงแหล่งที่มาของรายได้และคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคมด้วยเช่นเดียวกัน มีการเติบโตและพึ่งพาสังคมในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งคุณค่าเหล่านี้ ทำให้ผู้บริโภคยอมรับและยกระดับธุรกิจสู่ความยั่งยืน

และผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรเชิงรุกร่วมกับการสร้างคุณค่าร่วมกันมีอิทธิพลต่อคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง ($\beta = 0.48, p < 0.001$) เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ วงศกร ยุกิจภูติ (2559) เสนอว่า คุณค่าเกิดจากความผูกพันที่ประกอบด้วย คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการ ภาพลักษณ์และความมั่นคงขององค์กร การส่งมอบบริการด้วยความเต็มใจและทุ่มเทให้บริการ ที่แสดงออกถึงความจริงใจและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย สามารถชี้วัดได้ว่าระดับคุณค่าการบริการเป็นที่น่าสนใจหรือไม่ พิจารณาได้จากระดับความใส่ใจต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก ส่วนการส่งมอบบริการเป็นตัวสนับสนุนทางอ้อมให้คุณค่าเกิดได้เร็วยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ จารุวรรณ เมืองเจริญ และ ประสพชัย พสุนนท์ (2562) ที่ได้อธิบายไว้ว่า การจัดการทรัพยากรเชิงรุก เป็นการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพที่ใช้เทคนิคสมัยใหม่ในการจัดการภารกิจ และมีความสามารถในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการสร้างนวัตกรรมกระบวนการด้านคุณภาพของงานมีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า ซึ่งผลที่ปรากฏจะสะท้อนถึงคุณภาพงานสูง มีความถูกต้องมีคุณค่าและมีความเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการสูงสุด ซึ่งการสร้างสรรคนวัตกรรมนี้ ครอบคลุมนวัตกรรมการตลาด และผลลัพธ์ทางการเงินขององค์กรด้วย

ในขณะที่ การจัดการทรัพยากรเชิงรุกร่วมกับนวัตกรรมบริการขนส่งและการสร้างคุณค่าร่วมกันไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง ($\beta = 0.71, p > 0.05$) ในความเป็นจริงนั้น ผลงานวิจัยของ กิตติคุณ แสงนิล (2562) อธิบายว่า การสร้างคุณค่าร่วมกันของธุรกิจชุมชน มาจากนวัตกรรมที่ใช้ในท้องถิ่น ความสามารถเชิงกลยุทธ์ในการเป็นเจ้าของกิจการที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งหลักคิดในการสร้างคุณค่าร่วมกันเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ของการทำธุรกิจที่มุ่งหวังผลตอบแทนที่คุ้มค่าในระยะยาว ต้องอาศัยประสบการณ์ค่อนข้างสูง อาจมีปัจจัยคุกคามและความเสี่ยงต่อการบริหารธุรกิจได้ จึงทำให้คุณค่านวัตกรรมบริการเกิดขึ้นได้ค่อนข้างยาก สอดคล้องกับ ผลงานของ โชคชัย สุทธาเวศ (2556) เปิดเผยถึงความล้มเหลวในการสร้างคุณค่านวัตกรรม ที่เกิดจากความขัดแย้งในการแก้ไขปัญหาและความไม่เข้าใจกระบวนการทางนวัตกรรม ซึ่งการทำงานจะต้องอาศัยการถ่ายทอดข้อมูลและความรู้ทำให้เกิดการคิดต่างจากเดิม และเชื่อมโยงจุดทางความคิดต่าง ๆ ไปสู่การแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ จึงจะค้นพบสิ่งใหม่และพัฒนาให้ดีขึ้น กลายเป็นนวัตกรรมที่มีคุณค่าทางธุรกิจร่วมกัน หากปราศจากปัจจัยที่กล่าวมานี้ หรือเกิดความไม่ลงตัวในการทำงานร่วมกันแล้ว คุณค่านวัตกรรมก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุป

จากการจัดการทรัพยากรเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างคุณค่าร่วมกันและนวัตกรรมบริการขนส่งเช่นเดียวกัน การจัดการทรัพยากรเชิงรุกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบราง โดยผ่านการสร้างคุณค่าร่วมกันในบทบาทของตัวแปรกลาง นอกจากนี้ยังค้นพบว่า สิ่งที่น่าไปสู่คุณค่านวัตกรรมบริการในธุรกิจระบบรางเกิดจากการพัฒนาประสบการณ์ที่ดีและสร้างความผูกพันแก่ผู้ใช้บริการ บุคลากรของธุรกิจระบบรางมีทักษะในการใช้อุปกรณ์ ช่วยแนะนำ และจัดการปัญหาโดยไม่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอนาน พร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ อย่างรวดเร็ว

ธุรกิจระบบรางมีการให้บริการตามสมัณยนิยมที่เหมาะสมกับการเดินทางในปัจจุบัน มีแอปพลิเคชันบริการขนส่งทางรางที่จำเป็นต่อการให้บริการโดยเฉพาะสื่อโฆษณาทางธุรกิจ มีศูนย์ให้บริการข้อมูลการเดินทางและสินค้าที่ระลึก ข่าวสาร และกิจกรรม ทำให้ผู้ใช้บริการสัมผัสได้ถึงความสะดวก ปลอดภัย เป็นบุคคลสำคัญ และใช้บริการกระทั่งเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 องค์ความรู้ใหม่นี้ ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณค่านวัตกรรมบริการแก่ธุรกิจระบบราง และธุรกิจอื่น ๆ ได้ ช่วยยกระดับการบริการที่มีคุณค่าและภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธุรกิจ

2.2 การจัดการทรัพยากรเชิงรุกและการสร้างคุณค่าร่วมกันมีผลต่อการประเมินคุณค่านวัตกรรมบริการธุรกิจระบบราง สะท้อนถึงปรากฏการณ์ในการสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจ ผ่านการออกแบบกิจกรรมการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ การพึ่งพากันทางสังคมนำไปสู่คุณค่านวัตกรรมบริการธุรกิจระบบราง

2.3 ผู้บริหารองค์กรควรตระหนักถึงนวัตกรรมบริการ กำหนดเป็นนโยบายที่นำไปสู่การปฏิบัติได้จริง จากการพัฒนาทักษะด้านนวัตกรรมแก่บุคลากร ปลูกฝังวัฒนธรรมนวัตกรรมบริการองค์กร ที่นำไปสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีได้

2.4 การพัฒนานวัตกรรมบริการ จะช่วยให้เกิดรูปแบบธุรกิจเชิงรุก ที่สร้างความสามารถเหนือคู่แข่งขึ้นไป พร้อมกับการสร้างคุณค่าร่วมกัน ได้รับประโยชน์ร่วมกัน

2.5 การพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีฟังก์ชันครอบคลุมทุกการให้บริการระบบราง เน้นให้ผู้บริการใช้งานและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง จะช่วยสนับสนุนให้นวัตกรรมบริการของธุรกิจมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยในอนาคต มีความสนใจที่จะใช้นวัตกรรมด้านการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ หรือการใช้นวัตกรรมบริการเพื่อภาพลักษณ์แก่ธุรกิจสร้างสรรค์ ใช้พลังงานต่ำ นวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษา โดยผลของการวิจัยนั้นคาดว่าจะสามารถต่อยอดธุรกิจและสังคมได้

กิตติกรรมประกาศ

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น

เอกสารอ้างอิง

กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุด. (2561). การวิเคราะห์การยอมรับการให้บริการธนาคารดิจิทัลโดยใช้ทฤษฎีการแพร่กระจาย นวัตกรรม. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 24(2), 43-64.

กรมการขนส่งทางราง. (2563). ปริมาณผู้ใช้บริการระบบรางในประเทศไทย พ.ศ. 2558-2562. [ฐานข้อมูล]. สืบค้นจาก <https://www.drt.go.th/statistics>

กัญจพร วงศ์ศิริสิน. (2557). คุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารสุนัข Natural & Premium แบรินด์ V CARE U ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

ก้านทอง บุหระ. (2559). แนวทางการปรับปรุงการรถไฟแห่งประเทศไทย. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11(2), 279-288.

- การดี เลียวไพโรจน์. (2552). การบริหารและการสร้างนวัตกรรมด้านการบริการ. [ฐานข้อมูล]. สืบค้นจาก <http://www.thaitrainingzone.com>
- กิตติคุณ แสงนิล. (2562). การพัฒนาต้นแบบเชิงกลยุทธ์การสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชนในเขตเพชรบูรณ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปกร).
- จารุวรรณ เมืองเจริญ และ ประสพชัย พสุนนท์. (2562). การสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ*, 6(2), 73-88.
- ชัยพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจบริการ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(2), 13-24.
- ชุติมา เกศฉายรัตน์. (2562). การสร้างคุณค่าร่วมกันและกลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์บนสื่อสังคมออนไลน์. *BU Academic Review*, 18(1), 132-147.
- โชคชัย สุทธาเวศ. (2556). นวัตกรรม : ข้อพิจารณาเชิงศาสตร์กับองค์กรและการบริหารนวัตกรรมในประเทศไทย. สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *Journal of HRintelligence*, 8(2), 52-77.
- ดาวศุกร์ บุญญะศาสน์ และ ชงศ์สุตา โตทำโรง. (2563). นวัตกรรมบริการกับการสร้างคุณค่าในธุรกิจโรงแรม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นายเรืออากาศ*, 8, 62-75.
- ธนกฤต วงศ์มหาเศรษฐี และ พรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก. (2563). แนวทางการจัดการการสร้างคุณค่าร่วมในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 9(1), 134-153.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: บริษัทสุวีริยาสาส์น จำกัด.
- ปฐมพร ศรีมณี และ นันทนา อุ่นเจริญ. (2563). นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมบูติคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 14(1), 159-171.
- ภูวน อัสวรรณิถาญ. (2562). การปรับตัวของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, ฉบับเสริม, 16-30.
- รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. (2556). การสร้างคุณค่าร่วม แนวปฏิบัติที่ดีสู่สังคม. *วารสารนักบริหาร*, 33(3), 75-81.
- รุจิรา เหลืองศักดิ์พาณิชย์. (2562). ความสามารถในการนวัตกรรมด้านการให้บริการและผลการดำเนินงานในการให้บริการหลักฐานจากธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 42(1), 163, 43-67.
- วงศ์กร ยุกิจภูติ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในแอปพลิเคชัน LINE ของผู้ใช้งานในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- วรรณก เต็งวงษ์วัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโณ, และธีรศักดิ์ จินดาบถ. (2557). การวัดนวัตกรรมบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย: วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 31(1), 119-146.

- ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2557). กระบวนการสร้างคุณค่าร่วมกัน: กระบวนทัศน์การตลาดใหม่ในยุคสังคมออนไลน์. *สงขลา นครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 20(3), 1-26.
- ศิวันท์ ศิวิพิทักษ์. (2563). ทฤษฎีด้านนวัตกรรม. *วารสารเซนต์จอห์น*, 23(32), 251-265.
- สกล บุญสิน. (2561). รูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย. *วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*, 119-148.
- สมบัติ นามบุรี. (2562). นวัตกรรมและการบริหารจัดการ. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 2(2), 121-134.
- สมพิศ ทองปาน. (2559). HR เชิงรุกในยุคของการเปลี่ยนแปลง. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 10(3), 245-258.
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2562). การพัฒนาการขนส่งและจราจร. [ฐานข้อมูล]. สืบค้นจาก <https://www.otp.go.th/>
- สุจิตรา วงษ์สด, ศักดิ์ชัย นาคนก, และ สะอาด บรรเจิดฤทธิ์. (2560). การพัฒนาแบบจำลองขององค์กรแห่งนวัตกรรมของ องค์กรธุรกิจ ในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(3), 335-345.
- สุทิน ฤทธิ์ทอง. (2559). การสร้างนวัตกรรมองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมด้านบริการในการเข้าสู่ตลาด เอเชียตะวันออก-พม่า. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สุเกียรติ ธาตาวฒนาวิทย์. (2563). อิทธิพลของพฤติกรรมการสร้างคุณค่าร่วมกันที่มีต่อความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของ สถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(2), 502-517.
- อุมาวดี เดชขำ และ วีระพงศ์ จันทน์สนาม. (2562). กรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุและปัจจัยผลลัพธ์ความผูกพัน อย่างลึกซึ้งของลูกค้า. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 17(2), 1-8.
- Brown, M. G. (1991). *Baldrige award winning quality: how to interpret the Malcolm Baldrige award criteria*. White Plains, NY: Quality Resource.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Hair J. F., Black, W. C., Babin B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed). New Jersey: Pearson Education International.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Kalipci, M. 2023. The mediation model of learning organization, technology acceptance and service innovation: part I. *The Learning Organization*, 1-18.
- Lundbland, J. P. (2003). A review and critique of rogers' diffusion of innovation theory as it applies to organizations. *Organization Development Journal*, 21(4), 50-64.
- Narvaiza, L., Campos, J.A., Martin-Pena, M.L., & Diaz-Garrido, E. (2023). Characterizing digital service innovation: phases, actors, functions and interactions in the context of a digital service platform. *Journal of Service Management*, 1-27.

- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill Series in Psychology, McGraw-Hill, Inc.
- Raeisi, S., & Lingjie, M. (2017). The importance of customer engagement and service innovation in value co-creation. *International Scholarly and Scientific Research & Innovation*, 11(4), 775-780.
- Samuelsson, P. 2023. The effects of innovation types and customer participation on organizational performance in complex services. *European Journal of Marketing*, 57(13), 27-55.
- Schumacher, R. E., & Lomax, R. G. (2016). *A beginner's guide to structural equation modeling* (4th ed.). New York: Routledge.
- Spraggon, M. & Bodolica, V. (2008). Knowledge creation process in small innovative hi-tech firms. *Management Research News*, 31, 879-894.
- Tang, X., Wang, M., & Li, H. 2023. Understanding the effects of service innovation capability on firm performance in AEC industry: mediating role of business model. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 1-19.
- Wang, F. J., Chiu, W., Tseng, K. F., & Cho, H. 2023. The role of employee-employee collaboration and employee-customer collaboration in fitness service innovation: a comparison of frontline and non-frontline employee. *International Journal of Sport Marketing and Sponsorship*, 1-21.
- Yamane, T. 1967. *Statistics, an introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

การออกแบบฟื้นฟูย่าน และพัฒนาพื้นที่ชุมชนมุสลิมบ้านบอน
ด้วยกระบวนการศึกษาดูงาน

**Rehabilitation and Development of the Ban Bon Muslim Community
Through a Study Tour Process**

ญาโน ลีรัตนขจร^{1*} และ ชูวิทย์ สุจฉายา ร.น.¹

Yano Leeratanakajon^{1*} and Chuvit SuchaXaya¹

Received: July 21, 2023; Revised: November 07, 2023; Accepted: November 14, 2023

บทคัดย่อ

จากนโยบายทางภาครัฐ ในปี พ.ศ. 2553 ได้มีมติยกให้เมืองสงขลาเป็นเมืองมรดกของชาติ โดยทางเทศบาลเมืองสงขลา มีนโยบายในการอนุรักษ์และฟื้นฟูเมืองเก่าสงขลาอย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาที่เกิดขึ้นยังไม่ครอบคลุมถึงชุมชนมุสลิมบ้านบอน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในขอบเขตกำแพงเมืองเก่าสงขลา มาตั้งแต่ ก่อตั้งเมือง จึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อม และวางแผนการบริหารจัดการชุมชนให้ได้รับการอนุรักษ์ - พัฒนาที่เหมาะสม การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้กระบวนการศึกษาดูงานเป็นเครื่องมือ ในการแก้ไขปัญหาภายในชุมชน และจัดกระบวนการดำเนินกิจกรรมให้สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานมา ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การอนุรักษ์และพัฒนาที่สอดคล้องกับการพัฒนาเมืองเก่า สงขลา โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของของคนในชุมชนอยู่ใน ระดับที่ต่ำ และแนวคิดที่มีต่อการพัฒนายังมีมุมมองที่ไม่เปิดกว้าง จึงวางแผนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหา จนเกิดรูปแบบ ของกระบวนการศึกษาดูงานเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ซึ่งผลจากงานวิจัยนี้พบว่า กระบวนการศึกษาดูงานนั้น สามารถยกระดับการมีส่วนร่วม สร้างความเสมอภาค และสะท้อนผลจากกระบวนการศึกษาดูงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถ นำมาสรุปเพื่อจัดทำแนวทางการอนุรักษ์ - พัฒนา และแนวทางการบริหารจัดการชุมชนมุสลิมบ้านบอนสู่การปฏิบัติจริงใน พื้นที่ และเป็นแนวทางสำหรับการจัดกระบวนการศึกษาดูงานในพื้นที่อื่น ๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน

คำสำคัญ: การศึกษาดูงาน ชุมชนมุสลิม อนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชน

¹ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันอาศรมศิลป์ กรุงเทพมหานคร, Faculty of Architecture, Arsom Silp Institute of the Arts, Bangkok

*Corresponding author e-mail: ki-nim@hotmail.com

Abstract

According to government policy, in 2010, there was a resolution to elevate Songkhla City to be a national heritage city. The Songkhla Municipality has a policy to preserve and restore the old city of Songkhla sustainably, along with ecotourism. The development has not yet covered the Ban Bon Muslim community, which is part of the boundary of the old city wall of Songkhla. Therefore, there must be preparation for the community to be preserved and developed. And there are guidelines for managing the area appropriately. This study is participatory action research. The objective is to study the use of the study tour process as a tool for solving problems within the community and organize the study tour process so that the knowledge gained from the study tour can be effectively applied to develop the area. Towards conservation and development that is consistent with the development of the old city of Songkhla using in - depth interviews with a sample group in the area. It was found that the participation of people in the community was at a low level, and the concept of development is not yet open. Therefore, a study tour process was born to promote participation. Research has found that the study tour process can enhance participation. Create equality and reflect the effective results that can be summarized to create conservation - development guidelines and guidelines for managing the Ban Bon Muslim community into current practice in the area. This is a guideline for other areas with a similar context.

Keywords: Study Tour, Muslim Community, Community Conservation and Rehabilitation

บทนำ

“เมืองเก่าสงขลา” ได้รับการประกาศขอบเขตเมืองเก่าสงขลา โดยสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 จึงมีขอบเขตพื้นที่เมืองเก่าที่ชัดเจน และมีนโยบายจากหน่วยงานทางภาคีรัฐมาสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดเป็นรูปธรรม เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูอนุรักษ์เมืองเก่า เป็นเมืองสำคัญที่มีมรดกวัฒนธรรมอันทรงคุณค่าทางด้านประวัติศาสตร์ศิลปวัฒนธรรม และเป็นแหล่งผสมผสานทางวัฒนธรรมอันหลากหลายของกลุ่มคน 3 ศาสนา คือ ชาวไทยพุทธ ไทยจีน และไทยมุสลิม ที่สะท้อนออกมาในรูปแบบวิถีชีวิตชุมชนที่มีเอกลักษณ์ ชุมชนมุสลิมบ้านบนปัจจุบัน ตั้งอยู่ในเขตกำแพงเมืองเก่าด้านใต้ (ปัจจุบันกำแพงเมืองได้ถูกรื้อออกหมดแล้ว) โดยทางเทศบาลเมืองสงขลา มีนโยบายในการอนุรักษ์ และฟื้นฟูเมืองเก่าสงขลาอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าชุมชนมุสลิมบ้านบนจะเป็นส่วนหนึ่งของเมืองเก่าสงขลา มาตั้งแต่ต้น แต่ด้วยความเฉพาะตัวของศาสนาที่มีความรักสงบ และคนในพื้นที่เองไม่ค่อยเปิดรับกิจกรรมหลาย ๆ อย่างร่วมกับชุมชนอื่นในพื้นที่เมืองเก่า เนื่องจากข้อจำกัดทางศาสนาและมุมมองในการพัฒนาที่ไม่เปิดกว้าง การมีลักษณะความสัมพันธ์ทางสังคมแบบแบ่งชนชั้น (Social Class) กล่าวคือในชุมชนมีการถูกแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ โดยกลุ่มที่มีบทบาทในชุมชนมี 2 กลุ่มหลักคือ กลุ่มผู้นำชุมชน ซึ่งสมาชิกชมรมส่วนมากเป็นกลุ่มคนของทางภาครัฐ ที่มีศักยภาพในการเชื่อมโยงหน่วยงานภายนอก เขียนและจัดการโครงการเพื่อนำเสนอหน่วยงานต่าง ๆ และกลุ่มที่ 2 คือกลุ่มคณะกรรมการมัสยิด ซึ่งส่วนมากเป็นชาวชุมชน มีความสนิทสนมกลมเกลียวเนื่องจากอยู่อาศัยและประกอบอาชีพในชุมชนมานานจึงมีความสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชนสูง (Sense of Community) การมีกลุ่มแกนนำชุมชนหลายกลุ่มทำให้การดำเนินการพัฒนาชุมชนไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ระดับของการแบ่งชนชั้นไม่ได้แสดงออกมาชัดเจน เนื่องจากยังคงมีบุคคลที่สามารถเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มอยู่บ้าง

จากการตั้งข้อสังเกตดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเครื่องมือและเลือกกำหนดกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดการพูดคุย แลกเปลี่ยนแบบคละกลุ่ม และสร้างประสบการณ์ร่วมกัน การดำเนินงานเตรียมความพร้อมชุมชนมุสลิมบ้านบน สู่การเป็นส่วนหนึ่งของเมืองเก่าสงขลาอย่างแท้จริง โดยการยกระดับชุมชนมัสยิด

บ้านบน ผ่านการรับรู้ ตระหนักในคุณค่า สร้างความเข้าใจ และผสานผลประโยชน์ร่วมกัน สร้างการเปลี่ยนแปลงทางความคิด และความรู้สึก ให้สามารถทำความเข้าใจในหลาย ๆ มุมมองจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสัมผัสประสบการณ์จริง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาชุมชนของตนเอง จากเหตุผลดังกล่าว จึงได้นำแนวทางการศึกษาดูงานมาใช้เป็นเครื่องมือในการร่วมกันจัดทำแผนและผังแนวทางการอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชน โดยใช้กระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (PAR) ของตัวแทนจากหลากหลายกลุ่มในชุมชนมุสลิมบ้านบน เพื่อสัมผัสประสบการณ์โดยตรงในพื้นที่จริง เพื่อสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นระหว่างศึกษาดูงาน และการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างตัวแทนชุมชนมุสลิมบ้านบนและผู้นำชุมชนที่ไปศึกษาดูงาน ต่อแนวทางการพัฒนาชุมชนให้ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนา รวมถึงร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการนำแนวทางการพัฒนามาประยุกต์ใช้กับการวางแผนและผังแนวทางการอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชนของตนเอง

สมมติฐานงานวิจัย

การใช้กระบวนการศึกษาดูงานนั้น จะส่งผลให้ชุมชนลดความขัดแย้ง สร้างความเสมอภาคและสมานฉันท์ ส่งเสริมให้คนในชุมชนเข้ามามีบทบาทในการจัดทำแนวทางการอนุรักษ์ และฟื้นฟูชุมชน การพัฒนากายภาพ และกิจกรรมของชุมชนที่เป็นที่เห็นชอบร่วมกัน และสามารถนำไปปฏิบัติได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้กระบวนการศึกษาดูงานเป็นเครื่องมือในแก้ไขปัญหาภายในชุมชน และจัดกระบวนการดำเนินกิจกรรมให้สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพื้นที่ให้กับชุมชนที่มีบริบทใกล้เคียงกัน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแนวทางอนุรักษ์ และฟื้นฟูชุมชน

นิยามศัพท์ สิ่งแวดล้อมศิลปกรรม (Cultural Environment) คือ สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่อยู่โดยรอบแหล่งศิลปกรรม ที่มีความเกี่ยวเนื่อง และมีความสัมพันธ์กันทั้งทางตรงและทางอ้อม

ศิลปกรรม คือ สิ่งที่มีมนุษย์ได้สร้างหรือกำหนดขึ้นทั้งในอดีตและปัจจุบัน และได้รับการยกย่องว่ามีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี เทคโนโลยี แบ่งเป็น 1) อนุสาวรีย์ อนุสรณ์สถาน สถาน หลักเมือง 2) วัด วັดร้าง ศาสนสถาน 3) พิพิธภัณฑสถาน สถาปัตยกรรม พระราชวัง 4) แหล่งโบราณคดีทั้งที่ขุดแล้วและยังไม่ได้ขุดค้น โบราณวัตถุ เตาเผาโบราณ 5) ชุมชนโบราณ เมืองโบราณ อุทยานประวัติศาสตร์ 6) เมืองเก่า เมืองประวัติศาสตร์ และ 7) ย่านชุมชนเก่า (กลุ่มงานจัดการสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม, 2562)

แนวทางการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรม

1. เร่งรัดและกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐและประชาชนเอาใจใส่ ควบคุม ดูแล และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรมอย่างถูกต้องและเหมาะสม
2. แก้ไขปรับปรุงกฎหมายให้เหมาะสม และได้ผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง
3. ป้องกันมิให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม

4. เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในท้องถิ่นเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันในการคุ้มครอง และรักษา สภาพแวดล้อมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแหล่งศิลปกรรม

5. ส่งเสริมให้มีการอบรม และสร้างสามัญสำนึกให้ประชาชนเกิดความรู้สึกรักหวงแหน เห็นคุณค่าของศิลปกรรมและ สิ่งแวดล้อมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแหล่งศิลปกรรม

6. พัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ตามแผนพัฒนา การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรม

แนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและศิลปกรรม จะต้องอยู่ในกรอบที่กำหนดไว้เท่าที่สามารถรองรับ การพัฒนาได้ โดยยังรักษาสภาพแวดล้อมสิ่งแวดล้อม ธรรมชาติและศิลปกรรมไว้ ลักษณะนี้เรียกว่า “การพัฒนา เชิงอนุรักษ์” ต้องแยกพื้นที่ออกจากการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจให้ชัดเจน โดยกำหนดขอบเขตและพื้นที่เพื่อรองรับการพัฒนา แต่ละประเภทให้ชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดความเข้มข้นในการพัฒนาแต่ละพื้นที่ด้วย พื้นที่ที่จะพัฒนาเชิงเศรษฐกิจควรจะห่าง จากพื้นที่ที่จะพัฒนาเชิงอนุรักษ์ ดังนั้น การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติและศิลปกรรม คือ การควบคุมสภาพแวดล้อมที่อยู่ใน เขตธรรมชาติและศิลปกรรมอย่างเหมาะสม มีระดับความเข้มงวดในการควบคุมเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. บรรยากาศ (Atmosphere) หมายถึง ตัวแหล่งธรรมชาติและศิลปกรรม รวมถึงสิ่งแวดล้อมที่มีความสอดคล้อง ส่งเสริมซึ่งกันและกัน

2. แหล่งอันธพรวณ (Nucleus) หมายถึง ตัวธรรมชาติและศิลปกรรม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องอนุรักษ์

3. พื้นที่สงวน (Preservation Area) หมายถึง พื้นที่ที่มีคุณค่าทางด้านวิชาการ และมีความอ่อนไหวต่อ การเปลี่ยนแปลง หรือผลกระทบทำให้ถูกทำลายได้ง่าย ในพื้นที่นี้ห้ามการกระทำใด ๆ ที่เป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพดั้งเดิม ของธรรมชาติและศิลปกรรมโดยเด็ดขาด

4. พื้นที่อนุรักษ์ (Conservation Area) หมายถึง พื้นที่ใกล้เคียงหรือบริเวณรอบตัวธรรมชาติและศิลปกรรม ซึ่งเมื่อพื้นที่นี้ถูกทำลายย่อมมีผลกระทบต่อการคงอยู่ของตัวธรรมชาติและศิลปกรรมด้วย ในบริเวณนี้ยินยอมให้ทำกิจกรรมได้ บางประการที่ไม่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพพื้นที่มากนัก

5. พื้นที่บริการและการจัดการหรือพัฒนา (Service and Management Area) หมายถึง พื้นที่ข้างเคียงหรือ โดยรอบแหล่งธรรมชาติและศิลปกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวธรรมชาติและศิลปกรรมน้อยมาก จึงยินยอมให้มีการพัฒนา ได้ แต่ต้องอยู่ในความควบคุมของหน่วยงานที่รับผิดชอบว่า กิจกรรมใดที่จะเกิดขึ้นจะไม่ส่งผลกระทบให้เกิดการทำลาย คุณค่าของแหล่งธรรมชาติและศิลปกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับพื้นที่สาธารณะ

พื้นที่สาธารณะ เป็นการใช้พื้นที่ทำกิจกรรมร่วมกันโดยไม่ได้จำกัดว่าจะเป็นรูปแบบใด เช่น ถนน ทางเดิน สวนสาธารณะ สนาม ลานชุมชน ลานเมือง เป็นต้น ซึ่งสามารถเข้าใช้พื้นที่ได้โดยไม่ต้องขออนุญาต ทั้งยังเป็นพื้นที่ ที่สามารถเข้าถึงได้หรือแบ่งปันร่วมกันสมาชิกทุก ๆ คน พื้นที่สาธารณะจึงเป็นพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงได้ในเชิงกายภาพซึ่ง สามารถมองเห็นได้จากทุกคน และมีการเข้าถึงได้มากกว่าพื้นที่ส่วนตัว นอกเหนือจากพื้นที่ทางกายภาพแล้ว จะต้องสร้าง ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างคนกับสถานที่ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างให้พื้นที่สาธารณะ เกิดการใช้งาน อย่างมี ชีวิตชีวา คือ การสร้างให้เกิดปฏิสัมพันธ์ของผู้คน ดังนั้นพื้นที่สาธารณะจะต้องมีการเข้าถึงพื้นที่ การเชื่อมต่อที่ดี ความรู้สึกสบาย ปลอดภัย บรรยากาศที่เอื้อเชิญ และมีกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้เกิดการเข้าสังคมของผู้ใช้พื้นที่ (The Urbanis, 2020)

การศึกษาดูงาน

การศึกษาดูงาน คืออีกหนึ่งกระบวนการของการพัฒนาตัวเองและองค์กร อันหมายถึงการเดินทางไปเรียนรู้ “ความจริง” ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งความจริงในมิติที่เป็นความสำเร็จ และความจริงในมิติของความล้มเหลว จะนิยามความหมายของคำว่า “การศึกษาดูงาน” คือ “เปิดโลกทัศน์” ที่ประกอบด้วยการ ไปดู ไปสังเกต ไปจด ไปจำ ในสิ่งอันเป็นความรู้ เพื่อนำกลับมาพัฒนาตัวเองและองค์กร หรือแม้แต่การให้คำจำกัดความบนฐานคิดว่าด้วยศาสตร์ของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) อาทิ การเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สะท้อนถึงลักษณะสำคัญ (พนัส ปรีวาสนา, 2564)

กรอบแนวคิด และทฤษฎีการเรียนรู้

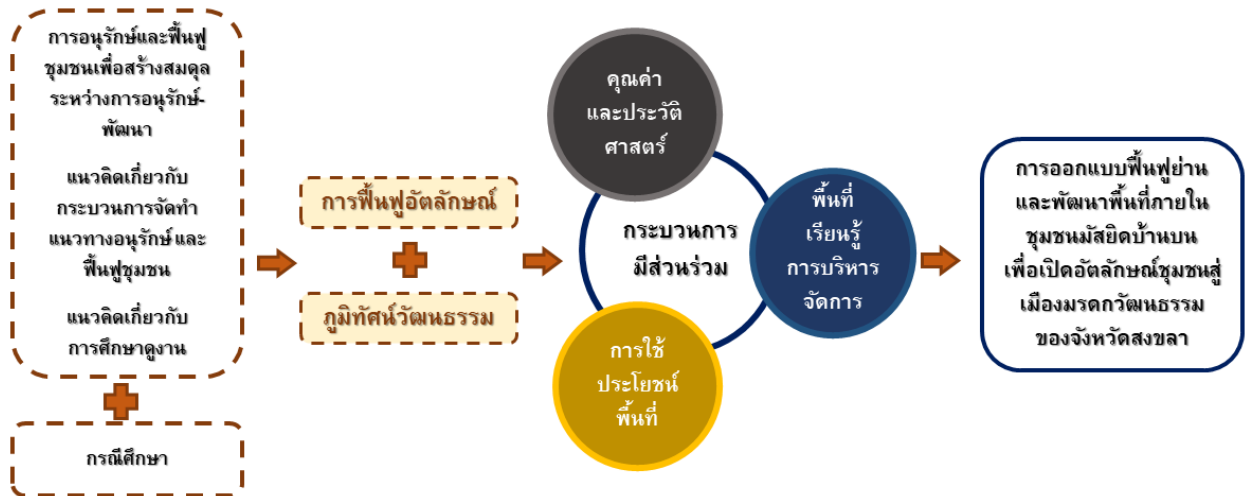
1. Community - Based Learning (เรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน)
2. Culture Based Learning (เรียนรู้บนฐานวัฒนธรรม)
3. Student - Centered Learning (เรียนรู้โดยใช้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง)
4. Knowledge Management (การจัดการความรู้)

แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Participation)

แนวคิดการมีส่วนร่วม หมายถึง การสร้างโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา โดยผ่านทางกระบวนการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการเรียนรู้ การริเริ่มในการคิดร่วมกำหนดแนวทางในการพัฒนาร่วมกัน วางแผนปฏิบัติ และให้ได้รับข่าวสาร การให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ การร่วมตัดสินใจ ทั้งในขั้นตอนการริเริ่มนโยบายการจัดทำแผนงานโครงการหรือกิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งการปฏิบัติตลอดจนปัจจัยการผลิตในสังคมอันจะนำไปสู่การพึ่งพาตนเอง และให้เกิดประโยชน์ (พระวัชชัย สนธิธมโม (วรรณาวิน), 2561) รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วมตามขั้นตอนในการพัฒนามี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นริเริ่มการพัฒนา ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดความต้องการของชุมชน 2) ขั้นตอนการวางแผนในการพัฒนา ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ของโครงการ และกำหนดแนวทางการดำเนินงาน 3) ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์โดยการสนับสนุนทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน หรือเข้าร่วมบริหาร ประสานงาน และดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก 4) ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ที่พึงได้จากการพัฒนา หรือยอมรับผลประโยชน์อันเกิดจากการพัฒนาทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และ 5) ประชาชนเข้าร่วมประเมินการพัฒนาที่ได้กระทำ ซึ่งในการประเมินเป็นการประเมินผลก้าวหน้าเป็นระยะ ๆ (Formative Evaluation) หรือกระทำในรูปของการประเมินผลรวม (Summative Evaluation)

กรอบแนวคิดการวิจัย

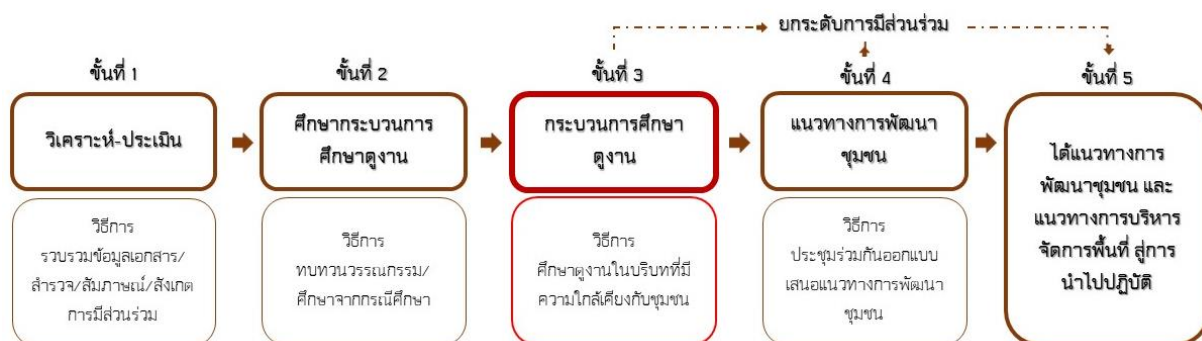
การจัดทำแนวทางอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชนด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การแก้ปัญหาและประสานประโยชน์ร่วมกันของชุมชน รวมถึงสามารถรักษาคุณค่าทั้งในทางกายภาพและทางวัฒนธรรมที่เป็นอัตลักษณ์ของชุมชนได้อย่างไร สามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



รูปที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มา : คณะผู้วิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ โครงการการออกแบบฟื้นฟูย่าน และพัฒนาพื้นที่ภายในชุมชนมุสลิมบ้านแบเพื่อเปิดอัตลักษณ์ชุมชนสู่เมืองมรดกวัฒนธรรมของจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นงานวิจัยการเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) โดยผู้มีส่วนร่วมดังนี้ กรรมการชุมชน กรรมการมัสยิด นักวิชาการในพื้นที่ นักขับเคลื่อนในพื้นที่ คนในชุมชน และคนบริเวณใกล้เคียงที่มีความสนใจ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ประชุมกลุ่มย่อย เวทีประชุมสาธารณะ เพื่อสอบถามแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



รูปที่ 2 : ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย
ที่มา : คณะผู้วิจัย

1. **ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล** ลงพื้นที่ทำความเข้าใจชุมชนมุสลิมบ้านบน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในโครงสร้างทุกมิติของพื้นที่ศึกษาเบื้องต้น จึงศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่จากการทบทวนทฤษฎี ศึกษาและจัดทำแผนที่ชุมชนโดยการสำรวจ สังเกต และพูดคุยเชิงลึกกับคนในพื้นที่และกลุ่มแกนนำต่าง ๆ ในพื้นที่

2. **ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล** ประเมินความต้องการ วิเคราะห์ศักยภาพพื้นที่ และความขัดแย้ง โดยปกติในพื้นที่ชุมชนมักจะมีกลุ่มผู้นำมากกว่า 1 กลุ่ม ซึ่งทำให้เกิดความคิดเห็นและความต้องการที่ไม่ตรงกันจึงมีผลต่อการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วม จึงจัดเวทีประชุมค้นหาความต้องการร่วม เพื่อให้คนในชุมชนได้มีพื้นที่แสดงความคิดเห็น ซึ่งการมีส่วนร่วมยังอยู่ในระดับต่ำ จึงนำไปสู่การจัดกระบวนการศึกษาดูงาน

3. **ขั้นตอนการศึกษาดูงาน และแนวทางการออกแบบ** ยกระดับชุมชนสร้างแรงกระตุ้นต่อการพัฒนา เมื่อกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่ผ่านการประชุมร่วมกัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง ศักยภาพ และปัญหาในชุมชน ดังนั้นจึงใช้กิจกรรมการดูงานเป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรม หรือให้การสนับสนุน เพื่อยกระดับความเข้มแข็งของชุมชน และเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาชุมชนในรูปแบบของตนเอง การศึกษากระบวนการศึกษาดูงานซึ่งเป็นเป้าหมายของบทความนี้ เพื่อทำความเข้าใจระเบียบขั้นตอนการดำเนินการ กำหนดแนวทางการศึกษาดูงาน เพื่อเสริมศักยภาพ และค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหาและการพัฒนาชุมชนร่วมกัน มีขั้นตอน ดังนี้

4. รูปแบบการศึกษาดูงาน

ใช้การทัศนศึกษาและศึกษาตัวอย่างชุมชนอนุรักษ์ตัวอย่าง โดยพิจารณาจากชุมชนตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับบริบทของชุมชนมุสลิมบ้านบนและเจ้าของชุมชนสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยชุมชนที่ถูกเลือกสำหรับศึกษาดูงานเพื่อสร้างแรงบันดาลใจและประสบการณ์ พร้อมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำมาจัดทำแผนพัฒนาชุมชน กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีและความร่วมมือ งานวิจัยนี้ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมกับตัวแทนชุมชนมุสลิมบ้านบน จังหวัดสงขลา อันได้มาจากการคัดเลือกโดยกลไกภายในกลุ่มที่มีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มที่มีความต้องการที่จะให้ความร่วมมือ และมีความสนใจในการพัฒนาชุมชนมุสลิมบ้านบน ทั้งหมด 20 คน ประกอบไปด้วย กรรมการชุมชน 3 คน กรรมการมัสยิด 3 คน กลุ่ม อสม. 1 คน คนในชุมชนและเจ้าของธุรกิจในพื้นที่ 9 คน ผู้ที่สนใจในการพัฒนาชุมชน

3 คน นักขับเคลื่อนในเมืองเก่าสงขลา 1 คน เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนแต่ละกลุ่มให้มากขึ้นผ่านกิจกรรมสนทนาการ เพื่อสร้างความผ่อนคลาย และกิจกรรมที่ช่วยคิดแก้ปัญหาาร่วมกัน จึงได้มีกระบวนการการดำเนินงาน ดังนี้



รูปที่ 3 : สรุปขั้นตอนการศึกษาดูงาน
ที่มา : คณะผู้วิจัย

5. การคัดเลือกสถานที่ศึกษาดูงาน

ใช้กลยุทธ์เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในการพัฒนาชุมชน โดยมีหลัก 3 ข้อคือ 1) สถานที่ให้ความรู้ การสร้างความเข้าใจต่อชุมชนและสาธารณะ เพื่อกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่การสื่อความหมาย เช่น บ้ายบอกคุณค่าอาคารศิลปะที่สามารถพบเห็นได้ตามที่สาธารณะ ศูนย์เรียนรู้ที่แสดงนิทรรศการอาคารที่มีคุณค่า 2) ชุมชนกำลังพัฒนาการปลูกฝังแนวคิดอนุรักษ์และคุณค่าที่มีของชุมชน การบริหารจัดการต้นทุนภายในชุมชนเพื่อนำไปต่อยอดในอนาคต และ 3) ชุมชนที่พัฒนาสำเร็จแล้ว ศึกษาการทำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท มีการบูรณาการแผนต่าง ๆ จากหลายหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการผลักดันให้เกิดการพัฒนาเชิงอนุรักษ์ทั้งในระยะสั้น ระยะยาว และการสร้างภาคีเครือข่ายสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ได้วางแผนการดำเนินงาน สถานที่ศึกษาดูงานต้องมีบริบทเอื้อต่อการเรียนรู้ และสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชน ติดต่อประสานงานกับสถานที่ศึกษาดูงาน

เพื่อขอความอนุเคราะห์ขอเข้าเยี่ยมชม และติดต่อขอวิทยากรที่มีความรู้หรือผู้มีความรู้ของชุมชนในการหาความรู้ เพื่อให้การศึกษาดูงานเกิดประสิทธิภาพ ดังนี้

ตารางที่ 1 การคัดเลือกสถานที่ศึกษาดูงาน

เกณฑ์	สถานที่
1. สถานที่ให้ความรู้	สถาบันศิลปะอิสลามแห่งประเทศไทย มัสยิดฮารูน มัสยิดบางหลวง
2. ชุมชนกำลังพัฒนา	ชุมชนบ้านคร้ว
3. ชุมชนที่พัฒนาสำเร็จแล้ว	ชุมชนกุฎีจีน

ตารางที่ 2 สถานที่ศึกษาดูงาน และกำหนดเป้าหมาย

สถานที่ศึกษาดู - ข้อมูล	เป้าหมาย
- ศึกษาดูงานที่มัสยิดฮารูน เป็นมัสยิดเก่าแก่สร้างขึ้นเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2371 โดยมีโต๊ะอิหม่ามประจำมัสยิดเป็นวิทยากรบรรยาย และพาเยี่ยมชมสถานที่	1. เพื่อให้คนที่มาศึกษาดูงานได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการอนุรักษ์ศาสนสถาน 2. ศึกษาการดำเนินกิจกรรมทางศาสนาในพื้นที่ชุมชนเมือง 3. ศึกษาการอยู่ร่วมกันแบบพหุวัฒนธรรม
- ศึกษาดูงานที่สถาบันศิลปะอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นสถานที่ให้ความรู้เกี่ยวกับศิลปะอิสลาม โดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญของสถาบันเป็นผู้บรรยาย	1. ให้ความรู้เกี่ยวกับศิลปะอิสลาม 2. สร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับศิลปะอิสลาม และความเชื่อทางศาสนา 3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนโดยการนำศิลปะเข้าไปมีส่วนในการอนุรักษ์และพัฒนาชุมชน
- ศึกษาดูงานที่มัสยิดบางหลวง ตัวมัสยิดมีความเก่าแก่และมีความโดดเด่นกว่ามัสยิดทั่ว ๆ ไป ด้วยการก่ออิฐถือปูนขาวทั้งหลัง แล้วทาสีไม้สีเขียวแทนที่การออกแบบอาคารเป็นโดม รวมไปถึงการตกแต่งภายในด้วยศิลปะ 3 ชาติ คือ ไทย จีน และยุโรป โดยมีโต๊ะอิหม่ามประจำมัสยิดเป็นผู้บรรยาย และพาเยี่ยมชม	1. เพื่อศึกษารูปแบบการอนุรักษ์โบราณสถาน

ตารางที่ 2 สถานที่ศึกษาดูงาน และกำหนดเป้าหมาย (ต่อ)

สถานที่ศึกษาดู - ข้อมูล	เป้าหมาย
- ชุมชนกุฎีจีน เป็นย่านชุมชนเก่าแก่ของฝั่งธนบุรีที่มีประวัติความเป็นมาอันยาวนานตั้งแต่สมัยกรุงธนบุรี และยังเป็นย่านชุมชนที่มีความหลากหลายด้วยเอกลักษณ์ที่โดดเด่นในแง่ของวิถีชีวิตความเป็นอยู่ระหว่างพุทธ คริสต์ และอิสลาม รวมไปถึงวัฒนธรรมที่หลากหลายของชาวไทย และพ่อค้าชาวจีนที่อยู่ในละแวกเดียวกัน เป็นตัวอย่างชุมชนที่ได้มีการอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชนเป็นผลสำเร็จ - ศึกษาดูงานที่ชุมชนบ้านครัว ชุมชนต้องเผชิญกับความกดดันเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบันกรุงเทพมหานคร มีปัญหาเรื่องการจราจรเป็นอย่างมาก คนส่วนใหญ่คิดว่าหากมีทางด่วนจะช่วยแก้ปัญหานี้ได้ นั้นทำให้ชุมชนถูกมองว่าขัดขวางประโยชน์ของส่วนรวมอย่างยากที่จะหลีกเลี่ยง แม้ในที่สุดคณะกรรมการจะประกาศยุติการก่อสร้างถือเป็นชัยชนะของชุมชนบ้านครัวที่ต่อสู้กันมาอย่างยาวนาน ชาวชุมชนเองก็ต้องมีการอนุรักษ์ พื้นฟู และพัฒนาชุมชน เพราะไม่ต้องการให้ชุมชนถูกมองว่าเป็นปัญหาของเมืองอีก สร้างคุณค่าและความยั่งยืนในการพัฒนาชุมชนโดยกลุ่มออมทรัพย์ชุมชนบ้านครัว ลูกขึ้นมาฟื้นฟู ผ่านโครงการ “การอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชนบ้านครัวให้เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม” ที่ได้รับความร่วมมือจากสถาบันอาศรมศิลป์ และงบประมาณสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นมา	1. ได้สัมผัสประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในชุมชนที่มีบริบทใกล้เคียงกับชุมชนของตน 2. ได้เห็นรูปแบบและแนวทางการอนุรักษ์ - พัฒนา เพื่อที่จะนำมาเป็นแนวทางการอนุรักษ์ - พัฒนาชุมชนของตน 3. ตระหนักถึงการนำเสนออัตลักษณ์ควบคู่ไปกับการพัฒนา เช่น อาหาร การแต่งกาย อาคาร ศาสนสถาน รวมไปถึงการนำเสนออัตลักษณ์ชุมชนผ่านงานศิลปะ 4. แนวทางการจัดทำบ้านเรียนรู และพิพิธภัณฑ์ 5. ศึกษาการดำเนินชีวิตของคนในชุมชนที่ดำเนินชีวิตควบคู่ไปกับการอนุรักษ์และฟื้นฟู 1. ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเริ่มดำเนินงานในการอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชนโดยตรงจากออมทรัพย์ชุมชนบ้านครัว 2. แนวทางในการรื้อฟื้นอัตลักษณ์ชุมชนขึ้นมานำเสนอในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ 3. แนวทางการปรับปรุงพื้นที่รกร้างให้เป็นพื้นที่สีเขียวของชุมชน 4. ศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวในชุมชน 5. ศึกษาการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวในชุมชน 6. ศึกษาแบบการบริหารจัดการในพื้นที่ ทั้งทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ



รูปที่ 4 : บรรยายภาคกิจกรรมศึกษาดูงาน
ที่มา : คณะผู้วิจัย

5.1 สรุปการศึกษาดูงานของชุมชนมุสลิมบ้านบน

ผลจากการวางแผนกระบวนการศึกษาดูงานที่มีระยะเวลา 3 วัน 2 คืน

5.1.1 ทำให้คณะศึกษาดูงานที่ประกอบไปด้วยกลุ่มคนที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง ได้เกิดการอยู่ร่วมกันมากที่สุดตั้งแต่เริ่มต้นการเดินทาง สร้างสภาวะแวดล้อมที่ให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยการตั้งประเด็นคำถามต่อแนวทางการพัฒนาชุมชน เช่น การปรับใช้วิธีการในการแก้ปัญหาของชุมชน การนำแนวทางรูปแบบใดเพื่อปรับใช้ในการพัฒนาเป็นต้น ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นมากขึ้น

5.1.2 นอกจากการกำหนดเป้าหมายหลังการศึกษาดูงาน การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในแต่ละพื้นที่ที่ศึกษาดูงานทำให้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างมาก เพราะสามารถกระตุ้นการรับรู้และการให้ความสำคัญต่อการศึกษาดูงานแต่ละพื้นที่ได้อย่างตรงประเด็น

5.1.3 การศึกษาดูงานในพื้นที่ชุมชนที่มีการพัฒนาจนประสบความสำเร็จแล้วนั้นทำให้คณะศึกษาดูงานเห็นถึงประเด็นปัญหาความเห็นต่าง การหาจุดร่วมของการพัฒนาในชุมชนที่ศึกษาเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนสู่ความสำเร็จ ทำให้คณะศึกษาดูงานได้เปิดใจและเปลี่ยนความคิดเห็น ค้นหาวิธีการที่สามารถประสานความคิดเห็นร่วมกัน และรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับชุมชนของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.4 การประชุมสรุปผลหลังการศึกษาดูงานทันทีทำให้คณะศึกษาดูงานยังมีความกระตือรือร้นต่อการพัฒนา และร่วมแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ทำให้ได้ข้อมูลการพัฒนาพื้นที่เบื้องต้นดังนี้

ผู้ทำวิจัยสังเกตว่าคณะศึกษาดูงานฯ มีความผ่อนคลายที่จะพูดคุยกันมากขึ้น ทุกคนร่วมแสดงความคิดเห็นและเปิดรับฟังความคิดเห็น มีความกระตือรือร้นในการแบ่งปันเสนอข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อแนวทางการพัฒนาชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาชุมชนด้วยตนเอง นำไปสู่การประชุมเพื่อหาแนวทางการออกแบบแผนและผังการพัฒนาพื้นที่ชุมชนมุสลิมบ้านบน รวมถึงแนวทางการบริหารจัดการพื้นที่ร่วมกัน จนเกิดแนวทางการพัฒนาชุมชนที่

เป็นที่รับรู้และยอมรับของชุมชน และเป้าหมายการพัฒนาที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความขัดแย้ง เกิดการผสมผสานผลประโยชน์ร่วมกัน การบริหารจัดการบุคคลากรในพื้นที่ที่เป็นไปอย่างเสมอภาค

การเริ่มต้นการศึกษาดูงาน ผู้วิจัยให้คณะดูงานฯ ได้ร่วมสะท้อนความคิดเห็นจากการศึกษาดูงาน โดยตั้งคำถามสิ่งที่เห็นและประทับใจ โดยแบ่งเป็นสิ่งที่เห็นทางกายภาพ การบริหารจัดการ และทรัพยากรของชุมชนที่มีอยู่

1. ทางกายภาพ การใช้ภาพวาดฝาผนังสื่อความหมาย การอนุรักษ์บ้านเก่า การใช้สร้างอาคารศูนย์เรียนรู้ การใช้ป้ายและสัญลักษณ์อธิบาย และข้อมูลแผนที่ ในส่วนนี้ผู้ทำวิจัยได้ตั้งคำถามให้ย้อนคิดสิ่งที่ประทับใจเหล่านี้ เปรียบเทียบกับชุมชนมุสลิมบ้านบน ซึ่งคณะศึกษาดูงานฯ ได้ยกเรื่องอาคารพื้นที่การเรียนรู้เป็นเรื่องแรกแสดงออกถึงความต้องการพื้นที่สำหรับบอกเล่าเรื่องราว เก็บรักษาวัตถุโบราณ และเป็นแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูล และประวัติศาสตร์ของชุมชน หลังจากนั้นจึงเป็นเรื่องการจัดตลาด ภาพวาดฝาผนัง และการกำหนดบ้านเรียนรู้ซึ่งจะถูกกำหนดลงไปแผนพัฒนาชุมชน

2. การบริหารจัดการ ในส่วนนี้คณะดูงานฯ ได้แสดงความคิดเห็น ได้แก่ การจัดการเรื่องการจราจร เช่น การกำหนดพื้นที่จอดรถ การท่องเที่ยวด้วยการเดิน ทิศทางการเชื่อมต่อกับถนนเส้นอื่น ๆ ภายนอกย่านเก่า ความสะดวกในการเข้าถึง เป็นต้น โดยสิ่งที่คณะดูงานฯ อยากให้มีการจัดการมากที่สุด คือ การจราจร ความสะอาด ความปลอดภัยของชุมชน และการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการชุมชนมุสลิมบ้านบน

3. ทรัพยากรของชุมชน ได้แก่ การมีภาคีและศิลปินช่วยทำให้กระบวนการอนุรักษ์ย่านเก่ามีประสิทธิภาพ ความใฝ่รู้ของคนในชุมชน การร่วมมือช่วยเหลือกัน การมีทรัพยากรบุคคลที่ช่วยกันอนุรักษ์บ้านเก่า การมีพื้นที่ส่วนกลางร่วมทำกิจกรรมอาหารเฉพาะถิ่น และเมื่อสะท้อนกลับไปชุมชนมุสลิมบ้านบน คณะดูงานฯ พบว่าตนเองมีคุณสมบัติตามสิ่งที่เห็น และประทับใจในพื้นที่ศึกษาดูงานทุกข้อ เพียงแต่มีบางข้อที่ตนเองมีแต่ยังไม่ได้นำมาจัดการ ได้แก่ การดึงศิลปินและภาคีต่าง ๆ เข้ามาช่วยเหลือ การใฝ่รู้ของคนซึ่งชุมชนมุสลิมบ้านบนมีอยู่แต่ยังไม่ได้เผยแพร่ และการมีอาหารพื้นถิ่นแต่ยังไม่ได้รับการต่อยอด

5.2 ขั้นตอนการนำเสนอแนวทางการออกแบบที่สามารถนำไปปฏิบัติ เป็นผลสืบเนื่องจากกิจกรรมการศึกษาดูงานได้จัดวงประชุมจากความต้องการที่จะส่งต่อความรู้และประสบการณ์ให้แก่คนในชุมชนที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาดูงาน โดยการบอกเล่าเรื่องราว และแสดงภาพถ่ายของสถานที่ศึกษาดูงาน เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการร่วมกันออกแบบแนวทางอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชนมุสลิมบ้านบน ซึ่งประกอบด้วย การออกแบบผังพัฒนาพื้นที่สาธารณะในชุมชน และจัดทำมาตรการกำกับผังที่ได้จากความคิดเห็นของชุมชน การวิเคราะห์ลักษณะเฉพาะทางสถาปัตยกรรมอย่างละเอียด และศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอแบบต่อชุมชน เพื่อนำเสนอสู่แนวทางการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม

5.2.1 จากการดำเนินกระบวนการได้แนวทางการพัฒนาชุมชน ดังนี้

1) บริเวณจุดเชื่อมต่อกับถนนพัทลุง

เป็นทางเข้าหลักชุมชน เนื่องจากอยู่ติดถนนนางงามที่เป็นเส้นทางการท่องเที่ยวเมืองเก่าสงขลาและถนนไทรบุรีซึ่งเป็นเส้นทางสัญจรหลักของเมือง และเชื่อมต่อระหว่างภูมิภาค จึงเป็นจุดที่นักท่องเที่ยวเดินเข้าสู่ชุมชน ปัจจุบันบริเวณริมถนนทางเข้าชุมชนและอาคารบ้านเรือนบริเวณนี้ยังไม่มีเอกลักษณ์ที่ชัดเจนนัก ทำให้บริเวณทางเข้าไม่สามารถสร้างการรับรู้ว่าเป็นประตูทางเข้าชุมชน (Gateway) ได้ดีเท่าที่ควร จึงควรทำการปรับปรุงพื้นที่บริเวณที่ส่งเสริมจุดหมายตาม (Landmark) ที่มีอยู่คือ หออาซานของมัสยิดอุสาสนอิสลาม (มัสยิดบ้านบน) และปรับปรุงให้ประตูทางเข้ามี

เอกลักษณ์ของชุมชนพร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวและคนในพื้นที่ให้เพียงพอต่อการเจริญเติบโตของชุมชนในอนาคต เช่น ศูนย์บริการข้อมูล ห้องน้ำ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับหน้าที่ใช้สอยที่ทางชุมชนและเทศบาลเมืองสงขลาต้องการจัดให้มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในบริเวณนี้

2) บริเวณจุดเชื่อมต่อกับตรอกมัสยิด

ตรอกมัสยิดเป็นเส้นทางสัญจรย่อย ที่เชื่อมต่อเส้นทางสัญจรหลักของชุมชน คือ ถนนนางงามและถนนราวีวาส เข้าสู่ชุมชนบริเวณมัสยิดอุสาสนอิสลาม (มัสยิดบ้านบน) ที่ประกอบด้วยอาคารพักอาศัยเก่าแก่ของชุมชนและเชื่อมต่อไปสู่จุดหมายปลายทางที่สำคัญของชุมชน ซึ่งทางกรรมการมัสยิดและคนในชุมชนมีแนวคิดจะปรับปรุงพื้นที่เพื่อส่งเสริมเส้นทางท่องเที่ยว โดยคาดว่าจะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินบนถนนมากขึ้น ดังนั้น ในการปรับปรุงดังกล่าวจึงควรคำนึงถึงการเป็นพื้นที่สะอาด สวยงาม สื่ออัตลักษณ์ชุมชน เอื้อประโยชน์ต่อคนในชุมชนและนักท่องเที่ยว ส่งเสริมการเข้าถึงพื้นที่รวมถึงยังสามารถรักษาวิถีชีวิตของชุมชน และส่งเสริมมุมมอง คือ หออาซานของมัสยิดอุสาสนอิสลาม (มัสยิดบ้านบน) ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางสำคัญของชุมชนไว้ แผนและผังแนวคิดการอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชนมุสลิมบ้านบน (Conceptual Plan) การวิเคราะห์ลักษณะของชุมชน โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีจินตภาพเมือง (Image of City) มาพิจารณาองค์ประกอบที่ผู้คนนำมาสร้างภาพเมืองในจินตนาการ เพื่อหาจุดเด่นจุดด้อยของพื้นที่ที่ควรนำมาส่งเสริมและปรับปรุงให้ดีขึ้น ดังนี้

5.3 แนวทางการอนุรักษ์ในเขตชุมชนและพื้นที่เกี่ยวเนื่อง

5.3.1 เขตชุมชนมุสลิมบ้านบน

จากการพิจารณาอาคารที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์และศาสนสถานในชุมชน แสดงถึงการเป็นพื้นที่ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์และศิลปสถาปัตยกรรม ที่มีแนวทางการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในอนาคต ดังนั้น แนวทางการพัฒนาเป็นการอนุรักษ์เชิงพัฒนา จากนั้นจึงสามารถเขยิบไปสู่การออกแบบที่ต้องการอนุรักษ์ โดยการคำนึงถึงคุณค่าเดิม ความสำคัญต่าง ๆ เพื่อนำกลับมาใช้งานใหม่โดยไม่ทำลายคุณค่าของอาคาร รวมถึงมีการควบคุมการพัฒนาด้านการก่อสร้างอาคาร ให้มีความกลมกลืน สอดคล้องกับเอกลักษณ์ของชุมชนและรักษาทัศนียภาพโดยรวมของพื้นที่ด้วยการกำหนดรูปแบบ ขนาด สัดส่วน ความสูง สีสน และองค์ประกอบ รวมถึงกิจกรรมการใช้อาคารให้มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตเดิมของคนในชุมชน โดยการกำหนดขอบเขตชุมชนที่ควรได้รับการอนุรักษ์และควบคุมการพัฒนา ควรครอบคลุมบริเวณที่ตั้งของอาคารที่มีคุณค่าแก่การอนุรักษ์ และศาสนสถานทั้งหมดในชุมชน

5.3.2 เขตพื้นที่ต่อเนื่อง

พื้นที่ต่อเนื่องที่มีความสำคัญต่อการรักษาภูมิทัศน์โดยรวมของพื้นที่ คือ บริเวณโดยรอบชุมชนมุสลิมบ้านบน สภาพแวดล้อมโดยรวม ประกอบด้วย อาคารบ้านเรือนที่มีความสูงเกิน 2 - 3 ชั้น วางตัวค่อนข้างหนาแน่น โดยมีที่ว่างและต้นไม้แทรกตัวอยู่ค่อนข้างน้อย จึงได้มีแนวคิดในการรักษาพื้นที่บริเวณนี้ โดยจะควบคุมไม่ให้มีการก่อสร้างอาคารที่สูงเกินอาคารที่มีอยู่เดิม เพื่อเป็นการรักษาภูมิทัศน์และที่โล่งว่างหลักของเมือง จากแนวคิดและการฟื้นฟูปรับปรุงพื้นที่ข้างต้นนี้ ได้นำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำเป็นแผนโครงการการอนุรักษ์คุ้มครองชุมชนตลอดจนการทำแผนไปปฏิบัติร่วมกันกับชุมชนต่อไป

5.4 ขั้นตอนแนวทางการบริหารจัดการสู่การปฏิบัติ เพื่อกำหนดเป้าหมาย และแนวทางการบริหารจัดการพื้นที่ด้วยตนเองของคนในชุมชน เป็นความรู้ที่ออกที่สามารถนำไปแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นได้ และสามารถดูแลรักษาพื้นที่อยู่อาศัยของตนเองได้อย่างยั่งยืน

5.5 แนวทางการบริหารจัดการพื้นที่ชุมชนมุสลิมบ้านบน

จากประเด็นปัญหาของกลุ่มแกนนำชุมชนที่มีการแยกส่วนที่ชัดเจน และการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เห็นภาพที่ชัดเจนของปัญหา และความจำเป็นของการจัดตั้งกรรมการบริหารจัดการขึ้นมาเพื่อให้งานและประสานงานในชุมชนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยนำแนวทางจากการศึกษาดูงานการบริหารจัดการพื้นที่ของแต่ละชุมชนที่ไปศึกษาดูงานมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับชุมชน จากการศึกษาดูงานเห็นควรในการใช้รูปแบบการกระจายความร่วมมืออย่างทั่วถึงสู่ทุกฝ่าย และสร้างความเสมอภาคในการบริหารจัดการชุมชน ทางชุมชนเห็นด้วยอย่างยิ่งในการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน และชุมชนมีความพร้อมกับการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน เนื่องจากสามารถรวบรวมความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ได้ว่าเห็นควรในการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินงานการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นไปในทิศทางของแผนและผังการพัฒนาชุมชนที่ร่วมกันวางแผนไว้

5.5.1 การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการพื้นที่ต้องกระจายความร่วมมืออย่างทั่วถึง และสมาชิกคณะกรรมการบริหารจัดการพื้นที่ต้องครอบคลุมถึงคนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค

5.5.2 ผลสรุปจากการประชุม เห็นควรจัดทำเป็นกติกาสัญญาก่อน โดยเสนอให้มีการประชุมเรื่องการสร้างกติกาสัญญา ซึ่งผู้ร่วมประชุมได้เสนอเพิ่มเติมว่าให้นำมาตรการกำกับผังมาปรับเป็นกติกาสัญญา เพื่อเป็นเครื่องมือตั้งต้นในการพูดคุยในประชุม แล้วจึงจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการพื้นที่เป็นลำดับต่อไป

จากข้อคิดเห็นที่ข้างต้น จึงนำมาสรุปเป็นแนวทางการบริหารจัดการให้สอดคล้องตามกรอบแนวคิดการจัดการเพื่อความยั่งยืน ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบ ติดตามผล ที่จะต้องดำเนินการโดยการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ต่อไปในอนาคต โดยแนวคิดการจัดการเพื่อความยั่งยืนประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ตัวแทนชุมชนประกอบไปด้วย คนในชุมชนและคนในพื้นที่ใกล้เคียงที่ให้ความสนใจในการพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมในส่วนในการดำเนินงาน 2) ตัวแทนมัสยิด ในส่วนของทางด้านศาสนา เพื่อควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ให้อยู่ภายใต้หลักศาสนาที่ถูกต้อง และให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ในอนาคต และ 3) เจ้าอาวาส วัดโพธิ์ปฐมवास เนื่องด้วยเขตการปกครองชุมชนบ้านบนมีขอบเขตครอบคลุมอยู่ด้วย และเพื่อความเป็นหนึ่งเดียวกันในพื้นที่

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิจัย

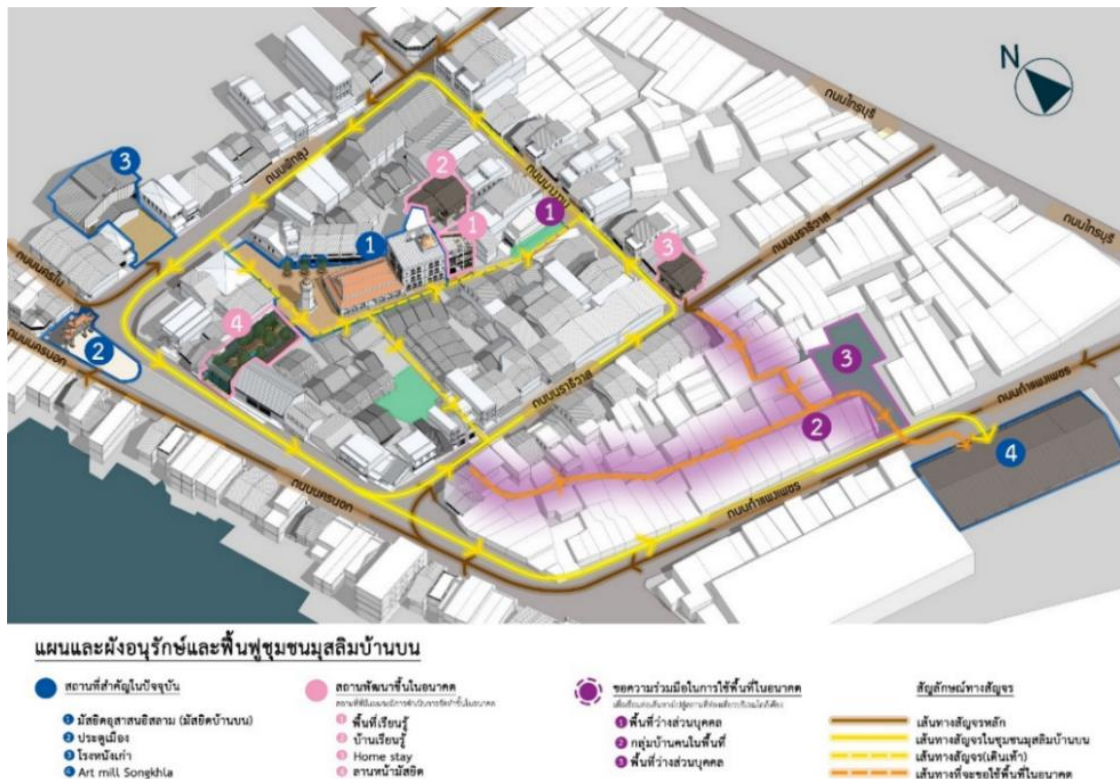
จากกระบวนการดำเนินงานดังกล่าว สามารถนำมาสรุปผลจากการดำเนินงานวิจัย การใช้กระบวนการศึกษาดูงานที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์พัฒนาเมือง และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของชุมชนมุสลิมบ้านบน เพื่อสร้างแผนการบริหารจัดการในการอนุรักษ์มรดกวัฒนธรรม และจะสามารถนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ เป็นกลไกหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนชุมชนให้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเมืองเก่าสงขลาด้วยการสร้างผลประโยชน์ร่วมในการอนุรักษ์เมือง โดยการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการพื้นที่ การอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชนมุสลิมบ้านบนผ่านการมีส่วนร่วม โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1.1. รูปแบบการจัดกิจกรรมศึกษาดูงาน จากแนวคิดและที่มาถึงปัญหาของจัดทำแนวทางการอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชน จึงได้รูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษาดูงาน ใช้เป็นเครื่องมือในการร่วมกันจัดทำแผนและผังแนวทางการอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ สัมผัสประสบการณ์ตรง และได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับแต่ละชุมชนที่ได้ศึกษาดูงานสร้าง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประสานผลประโยชน์ร่วมกันของชุมชน การสร้างรูปแบบกิจกรรมการศึกษาดูงาน ใช้กระบวนการมีส่วนร่วม เปรียบเทียบพื้นที่ที่ได้ศึกษาดูงานกับการค้นหา

ต้นทุน และศักยภาพของพื้นที่ของตนเอง ด้วยกิจกรรมการค้นหาคูณค่าของมรดกวัฒนธรรมในพื้นที่ร่วมกัน เพื่อสร้างจิตสำนึก ความตระหนักถึงคุณค่าของเมือง สู่การออกแบบเส้นทางเรียนรู้ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยมีชุมชนเป็น แหล่งเรียนรู้ รวมถึงแนวทางการอนุรักษ์พัฒนาชุมชน อาคารทรงคุณค่า เช่น มัสยิด บ้านเก่า หรือพื้นที่ว่างเสื่อมโทรม เพื่อรักษาคุณค่าแท้ของเมือง และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนในชุมชน กระบวนการดังกล่าวจัดเป็นเครื่องมือให้เกิดการบริหารจัดการตามแนวทางสากล ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อรักษาแหล่งมรดกอันทรงคุณค่าไว้ สู่เป้าหมายของการพัฒนา สร้างโอกาสให้ประชาชนร่วมรักษา และร่วมกำหนดความต้องการที่เหมาะสมของชุมชนเอง สร้างสำนึกร่วมตลอดจนเป็นการพัฒนาขีดความสามารถของตน ในการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น เพื่อให้ได้รับประโยชน์ร่วมได้อย่างแท้จริง

1.2 การจัดทำแผน และผังแนวทางการอนุรักษ์ - พื้นฟูชุมชนมุสลิมบ้านบน การดำเนินกิจการในระยะนี้

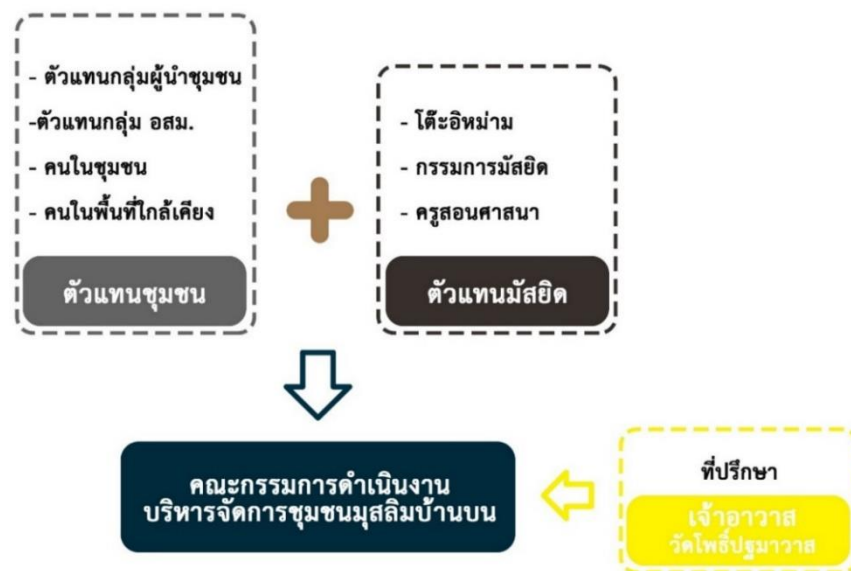
ดำเนินงานผ่านการประชุมร่วมกันของชุมชน โดยกำหนดการวางแผนผังการอนุรักษ์-พื้นฟูชุมชนเป็น 2 ส่วน 1) แหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาพื้นที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ที่เป็นองค์ประกอบของเมืองเก่า เช่น มัสยิด กำหนดการบูรณะอาคารเก่าเพื่อเป็นบ้านเรียนรู้โดยขอความร่วมมือจากเจ้าของบ้าน เป็นต้น และ 2) สร้างบรรยากาศความมีชีวิตชีวาในชุมชนโดยกำหนดเส้นทางท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์เส้นทางสัญจรให้สะอาด สวยงาม และสื่ออัตลักษณ์จากผลการดำเนินการจนสามารถสรุปผลออกมาเป็นแผนและผังการอนุรักษ์-พื้นฟูชุมชนมุสลิมบ้านบน สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับการพัฒนาในอนาคต



รูปที่ 5 : ผังแนวคิดในการออกแบบแนวทางการอนุรักษ์และพื้นฟูชุมชนมุสลิมบ้านบน
ที่มา : คณะผู้วิจัย

หลังจากกระบวนการศึกษาได้เสร็จสิ้นลง ผู้วิจัยพบว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมทั้งในทางกายภาพและเศรษฐกิจ ชุมชนร่วมกันปรับปรุงอาคารมัสยิดอุสาสนอิสลาม (มัสยิดบ้านบน) แบ่งพื้นที่ให้เป็นพิพิธภัณฑ์ของชุมชน โดยได้รับการสนับสนุนจาก ภาควิชาการเมืองสงขลา บริษัทเซฟรอนประเทศไทยสำรวจ และผลิต จำกัด และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และการใช้ศิลปะสื่ออัตลักษณ์ของชุมชนได้รับความร่วมมือจากนักวิจัยในพื้นที่ร่วมกับทางโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเป็นโรงเรียนในพื้นที่ได้นำนักเรียนเข้าร่วมทำกิจกรรม ปรับปรุงพื้นที่ว่างในชุมชนให้เป็น “สวนแบ่งปัน” โดย สงขลาฟอรั่ม สสย. สสส. Spark U และกลุ่มพันธมิตรในสงขลา เป็นต้น ทำให้เห็นถึงความเป็นไปได้ของการพัฒนาชุมชนตามแผนผังการอนุรักษ์ - พื้นฟูชุมชนที่มาจากการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยแท้จริง

1.3 จัดตั้งรูปแบบคณะผู้ดำเนินการเพื่อบริหารจัดการการชุมชน ลักษณะโครงสร้างของคณะดำเนินงานมีภาคีเครือข่ายในพื้นที่ควรเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ เนื่องจากเครือข่ายเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และสามารถสร้างแรงผลักดันในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการร่วมกัน โดยให้เจ้าอาวาสวัดมัชฌิมาวาสเป็นที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนแนวทางการดำเนินการฟื้นฟู มีการนำฐานโครงสร้างองค์กรของชุมชนที่ได้ศึกษาดูงานคือชุมชนบ้านควรมาปรับใช้ ซึ่งประกอบด้วยผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา คนในชุมชน เป็นองค์กรแบบแนวราบ ให้มีการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจนและปรับกระบวนการทำงานให้ง่าย กระชับ สมาชิกมีที่มาหลากหลายกลุ่มในชุมชน โดยมีหน้าที่ในการดำเนินงานในการพัฒนาชุมชน ประสานงานกับเครือข่ายต่าง ๆ ทั้งในและนอกพื้นที่ มีการทำงานแบบทีมเพื่อเป้าหมายการพัฒนาให้สอดคล้องกับแผนและผังการอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชน เอื้อประโยชน์ต่อความสะดวกในการทำงาน



รูปที่ 6 : กรอบแนวคิดคณะกรรมการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อความยั่งยืน
ที่มา : คณะผู้วิจัย

อภิปรายผล

จากสมมติฐานการวิจัย กระบวนการศึกษาดูงานทำให้ผู้มาศึกษาดูงานมีเป้าหมายในการพัฒนาชุมชนที่ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันมากขึ้น ทำให้เกิดความตื่นตัวและความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาชุมชนของตนด้วยตนเอง และเพื่อทบทวนแนวทางการพัฒนาชุมชนของตนเอง ได้กำหนดวาระการดำเนินงานการอนุรักษ์-ฟื้นฟูชุมชนด้วยตนเอง และการส่งต่อองค์ความรู้ที่ได้ไปศึกษาดูงานแก่คนในชุมชน ได้มีการประชุมวาระพิเศษที่ต้องการส่งต่อองค์ความรู้ และแนวทางการพัฒนาชุมชนให้คนในชุมชนได้รับทราบข้อมูล มีการกำหนดกิจกรรมพัฒนาชุมชนเพื่อสร้างความมือ สอดคล้องกับการศึกษาเรียนรู้และแสวงหาประสบการณ์ในกิจกรรม สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ใช้ในการขับเคลื่อนที่เน้นกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบของ มกราพันธุ์ จุฑารส, วชิร อมรโรจน์วรูณ, ศุภรีใจ เจริญสุข, เบญจพร ทิพย์ผลาผลกุล, และอนิษฐา จุฑารส (2564) มีกลยุทธ์ 5 ประการ 1) เปิดพื้นที่การเรียนรู้ (Open Space for Learning) หมายถึง การเปิดโอกาสให้กลุ่มคน ชุมชนได้มาพูด คุยกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมและมีศักดิ์ศรี เป็นการเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้ทักษะกระบวนการเรียนรู้ (Process Skills) ให้สูงขึ้น อาทิ การฟังอย่างลึกซึ้ง การสะท้อนคิดด้วยคำถาม 2) สร้างวิถีการเรียนรู้ (Process of Learning) จากการปฏิบัติ หมายถึง การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่ใช้ชีวิตของคนในชุมชนการเรียนรู้เป็นตัวตั้ง สร้างความร่วมมือ ร่วมใจ ร่วมคิดร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ พัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองชุมชนสังคมแบบองค์รวม มีจิตอาสาใฝ่เรียนรู้ในฐานะผู้ให้กำลังกาย กำลังทรัพย์ และกำลังสติปัญญา 3) สร้างความเป็นเครือข่าย หมายถึง การมีข้อตกลงร่วมกัน หรือพันธะสัญญาในการขับเคลื่อนกระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดความต่อเนื่อง เน้นการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม มีการนิเทศติดตามผลเพื่อให้คำชี้แนะจากผู้เชี่ยวชาญในชุมชนการเรียนรู้เชิงวิชาชีพ 4) ใช้วิจัยเป็นฐาน หมายถึง การใช้กระบวนการวิจัยในการวางแผนการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบในการจัดการความรู้ด้วยการถอดบทเรียน (Lesson - Learned) อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อสร้างวินัยในการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ทั้งก่อนการเรียน ระหว่างการเรียน และเมื่อสิ้นสุดกิจกรรมหรือโครงการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการย้ำหลักคิดหลักการปฏิบัติที่ทำให้เกิดระบบการเรียนรู้ที่ถูกต้องมีความเป็นวิชาการคู่กับการปฏิบัติจริงก่อให้เกิด “ปัญญาปฏิบัติ” จากการเรียนรู้นั้น ๆ และ 5) สร้างความเชื่อมั่นให้ชุมชนจากการพัฒนาศักยภาพของตนโดยมีสถานศึกษาร่วมเป็นเครือข่ายซึ่งจะเป็นการผลานกำลังสำคัญทั้งระบบการจัดการศึกษา และการพัฒนาชุมชนเข้าด้วยกัน เป็นการลดต้นทุนในการพัฒนาบุคลากรลดระยะเวลาที่ใช้ และลดงบประมาณที่ใช้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบเดิม ๆ เพราะเป็นการพัฒนาบุคลากรไปพร้อมกับการพัฒนางานประจำ ไม่ใช่การเพิ่มงานแต่เป็นการเพิ่มคุณภาพ พร้อมกับการประเมินความคาดหวังก่อนออกเดินทางไปเรียนรู้ (Before Action Review : BAR) สิ่งนี้จะทำให้มีเป้าหมายการเรียนรู้ที่ชัดเจนตั้งแต่ต้น ต้องใช้ร่วมกับเครื่องมือการประเมินผลการเรียนรู้ในแบบรายวัน หรือภาพรวมหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมทั้งหมด (After Action Review : AAR) และการสัมภาษณ์ (Interview) ต้องประเมินสถานการณ์การตั้งคำถาม/สัมภาษณ์ การเปิดพื้นที่ให้ซักถามพร้อม ๆ กับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

จากกระบวนการศึกษาดูงาน พบว่า มีผลต่อแนวทางการพัฒนาชุมชน การเปิดกว้างในการร่วมกันหาแนวทางการพัฒนาได้ประโยชน์จากการกระตุ้นกระบวนการให้เห็นนิภาพก่อนจะวางแผนและผังการพัฒนาชุมชนจริง จึงทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นกันมากยิ่งขึ้น ได้รับความรู้ด้านธุรกิจการท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การจัดระบบการบริหารจัดการภายในชุมชน การบริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานส่วนต่าง ๆ ได้แลกเปลี่ยนมุมมองทัศนคติ มีการส่งต่อความรู้ที่ได้รับจากการไปศึกษาดูงานกับวิทยากรของแต่ละสถานที่ และได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ที่มาศึกษาดูงานด้วยกันเอง ทำให้ลดความขัดแย้ง และเปิดใจรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่าย

เกิดความเสมอภาคในการแสดงความคิดเห็น และทำให้เห็นภาพรูปธรรมในแนวทางการพัฒนาชุมชนของตนเองจนนำไปสู่การมีส่วนร่วมในระดับของการร่วมลงมือทำ

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุป

กระบวนการเรียนรู้จากการศึกษาดูงาน เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและยกระดับการมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่ ส่งผลให้ชุมชนเข้ามามีบทบาทในการพัฒนากายภาพและกิจกรรมของชุมชนด้วยตนเอง เป็นที่เห็นชอบร่วมกันว่าสามารถนำไปปฏิบัติได้ ซึ่งจากกระบวนการดำเนินงานดังกล่าว มีผลต่อการประเมินศักยภาพของพื้นที่ในการเตรียมการนำเสนอสู่การเป็นเมืองมรดกโลก เพื่อให้สอดคล้องตามแนวปฏิบัติในการดำเนินงานตามอนุสัญญามรดกโลก ซึ่งจะต้องมีการปกป้องคุ้มครองและบริหารจัดการเพื่อรักษาคุณค่าความแท้ของพื้นที่ โดยมีมาตรการทางกฎหมายทั้งระดับประเทศและระดับท้องถิ่น มีการกำหนดขอบเขตในการจัดการพื้นที่ มีระบบการจัดการที่สอดคล้องในแต่ละพื้นที่ มีแผนระยะดำเนินงาน รวมทั้งต้องมีความยั่งยืนต่อความเป็นอยู่ของชุมชน และจากการศึกษาสามารถสรุปผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ได้ดังนี้

สามารถนำมาตอบสมมุติฐานในการวิจัยได้ว่า การใช้กระบวนการศึกษาดูงานนั้น จะส่งผลให้ชุมชนลดความขัดแย้ง สร้างความเสมอภาค และสมานฉันท์ ส่งเสริมให้คนในชุมชนเข้ามามีบทบาทในการจัดทำแนวทางการอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชน พัฒนากายภาพ กิจกรรมของชุมชนเป็นที่เห็นชอบร่วมกันและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ซึ่งเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการจัดกระบวนการพัฒนาพื้นที่ให้กับชุมชนที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิเคราะห์กรณีศึกษา การศึกษาดูงานชุมชนมุสลิมบ้านบน จังหวัดสงขลา ทำให้ค้นพบปัจจัยที่ทำให้กระบวนการศึกษาดูงานประสบความสำเร็จ 3 ประการ ดังนี้

2.1 สถานที่ในการศึกษาดูงานที่มีบริบทใกล้เคียงกับชุมชน จะทำให้ผู้มาศึกษาง่ายต่อการนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในบริบทของชุมชนของตนเอง ระดับการพัฒนาของสถานที่ดูงาน ตั้งแต่การอนุรักษ์อาคาร ศิลปะอิสลาม การพัฒนาริบทชุมชนให้น่าอยู่ การรองรับนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับชุมชน ไปจนถึงระบบในการบริหารจัดการชุมชน ซึ่งสามารถทำให้ผู้ที่มาศึกษาดูงานมีแนวทางในการพัฒนาชุมชนของตนเอง และสามารถแสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่ นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

2.2 กรณีการศึกษาดูงานชุมชนมุสลิมบ้านบน การจัดกระบวนการศึกษาดูงานสามารถร่วมกันแสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาเมืองเก่าสงขลา เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับการพัฒนาในอนาคต โดยสามารถนำแผนและผังแนวทางการพัฒนามาใช้บูรณาการร่วมกับหลาย ๆ หน่วยงาน ทั้งภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษา สร้างผลการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรมได้ และสามารถเป็นแนวทางให้กับชุมชนที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้

2.3 การคัดเลือกผู้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาดูงาน ส่งผลต่อการจัดตั้งคณะกรรมการจัดการชุมชนมุสลิมบ้านบน ให้มีการกระจายอำนาจ และความร่วมมือนะชุมชน สร้างความเสมอภาคและสมานฉันท์

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มงานจัดการสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม. (2562). การดำเนินงานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติและศิลปกรรมในระดับจังหวัด. กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- เบญจวรรณ ปานแมน และ กมลวรรณ แสงธรรมทวี. (2565). แนวทางการจัดการภูมิทัศน์วัฒนธรรม ย่านตลาดสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม, 12(2), 350.
- พนัส ปรีวาสนา. (2564). เครื่องมือเปิดหูเปิดตา (ศึกษาดูงาน). [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/691200>
- พระวัชชัย สนธิธมโม (วรรณนาวัน). (2561). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)
- มกราพันธุ์ จูฑะรสก, วัชร อมรโรจน์วรูฒิ, ศุภกรใจ เจริญสุข, เบญจพร ทิพย์ผลาผลกุล, และ อณิษฐา จูฑะรสก. (2564). นวัตกรรมหลักสูตร : กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์และจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในสังคมพหุวัฒนธรรมสู่การสร้างนวัตกรรมด้านสุขภาพและสาธารณสุข สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 30(1), 148.
- Kevin Lynch. (1960). *The image of the city*. USA: the Massachusetts Institute of Technology and the President and Fellows of Harvard College.
- Henry Sanoff. (2000). *Community participation methods in design and planning*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- The Urbanis. (2020). ความสัมพันธ์ระหว่างเรา : คนกับพื้นที่เมือง และการพัฒนาพื้นที่สาธารณะ อย่างมีชีวิตชีวา. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://theurbanis.com/publicrealm/01/09/2020/2717>

การรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร Media Literacy among Youth in Sakon Nakhon Province

จิรภัทร เร่มศรี^{1*}
Jiraphat Roemsri^{1*}

Received: August 25, 2023; Revised: December 04, 2023; Accepted: December 11, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการรู้เท่าทันสื่อ และความเป็นพลเมืองดิจิทัลของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) มีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกตัวแทนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 - 6 ที่เข้าร่วมกิจกรรมเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 129 คน มีการแบ่งกลุ่มย่อยออกเป็น 19 กลุ่ม กลุ่มละ 12 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความรู้ ความเข้าใจสามารถเข้าถึงสื่อได้หลากหลาย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบเนื้อหา ใช้เหตุและผลเป็นพื้นฐานของการตีความหมาย เข้าใจกระบวนการผลิต สามารถอธิบายสิ่งที่ปรากฏบนสื่อได้ว่าเป็นการประกอบสร้างเพื่อให้เป็นสารที่สมบูรณการนำข้อมูลไปแชร์ต้องมีการวิเคราะห์ หรือตรวจเช็คข้อมูลให้ดีกว่าที่จะแชร์ข้อมูลนั้น ต้องไม่ตกเป็นเหยื่อของสื่อหรือกลุ่มคนที่ไม่หวังดี โดยผู้ให้ข้อมูลหลักมีการใช้สื่อออนไลน์เป็นช่องทางในการสื่อสาร เพราะมองว่าสนับสนุนให้กล้าแสดงความคิดเห็น อีกทั้งสามารถตอบสนองความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยบุคคลที่มีความคิดเห็นแตกต่างสามารถแสดงความคิดเห็นต่อสาธารณะได้ แต่การได้มาซึ่งสิทธิเสรีภาพในการสื่อสารอาจนำไปสู่การคุกคามต่อสิทธิส่วนบุคคล รวมทั้งการสื่อสารอื่นที่เป็นความผิดตามกฎหมายหรือการฉ้อโกงออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมทางสื่อใหม่ ส่งผลต่อให้เกิดภาษาที่วิบัติหรือการใช้คำพูดที่หยาบคายขาดวุฒิภาวะในการแสดงความคิดเห็น ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบในเรื่องที่ผลิต ควรใช้มาตรฐานจริยธรรมของสื่อดั้งเดิมมาใช้กับแพลตฟอร์มออนไลน์ด้วย

คำสำคัญ: การรู้เท่าทันสื่อ จังหวัดสกลนคร เยาวชน

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, Faculty of Management Science, Sakonnakhon Rajabhat University
^{*}Corresponding author e-mail: jiraphat.r@snru.ac.th

Abstract

This study aimed to investigate the media literacy skills and their implications for democratic citizenship among young people in Sakon Nakhon Province. Using a qualitative research methodology, the study utilized focus group discussions and employed a purposive sampling method to select 120 representatives from Mathayomsuksa 4 - 6, who actively participated as key informants. The participants were later divided into 10 groups of 12 students for the interviews. The findings revealed that the informants possess knowledge, understanding, and access to a diverse range of media. Through comparative content analysis, they demonstrated the ability to interpret media content using cause-and-effect reasoning. Moreover, they exhibited comprehension of the production process, recognizing media content as a constructed entity. Moreover, the informants emphasized the importance of analyzing data and carefully verifying information before sharing it, cautioning against falling prey to misinformation or ill-intentioned groups. The study identified the preference of informants for online media as a communication channel, perceiving it as a platform that encourages them to express their opinions freely and caters to various learning styles. However, the study highlighted potential threats to individual rights and ethical concerns such as online fraud, illegal communications, and inappropriate language usage that causes an overuse of casual written language, underscoring the responsibility of media producers for their content. The research advocates for the application of ethical standards from traditional media to online platforms.

Keywords: Media Literacy, Sakon Nakhon Province, Youth

บทนำ

การพัฒนาของเทคโนโลยี และระบบนิเวศน์สื่อที่เปลี่ยนไป ทำให้เยาวชนบางคนให้ความสำคัญกับสื่อออนไลน์มากขึ้นทั้งเรื่องส่วนตัวและการเรียน ทำให้สื่อออนไลน์กลายมาเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวัน รวมทั้งสังคมยุคใหม่ที่มีความเร่งรีบ แข่งขันกันในเรื่องความเร็ว ทำให้ข่าวสารในโลกออนไลน์มีความรวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึงสื่อของเด็กและเยาวชน ทั้งยังสามารถสร้างและแบ่งปันข่าวสารไปยังกลุ่มคนจำนวนมากได้ในเวลาอันสั้น ทำให้ช่องทางการสื่อสารออนไลน์ได้รับความนิยมมากขึ้น นำไปสู่การสร้างข่าวสารเพื่อสร้างกระแสให้คนสนใจ หัวข้อผลประโยชน์บางอย่าง หรืออาจเป็นข่าวที่ไม่มีคุณภาพ มีการโฆษณาชวนเชื่อ แอบอ้าง หลอกลวง หรือการโฆษณาสินค้า ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสังคมได้ ซึ่งในอดีต ข่าวสารส่วนใหญ่มีการเผยแพร่เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพในการโน้มน้าวใจผู้บริโภค โดยการสร้างเนื้อหาที่เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นโน้มน้าวใจผู้บริโภคให้หลงเชื่อ แต่ปัจจุบันนำความขัดแย้งประเด็นทางการเมืองและเศรษฐกิจ มาสร้างเนื้อหาเพื่อโจมตีฝ่ายการเมืองตรงข้าม โดยส่วนใหญ่บุคคลที่สร้างข่าวปลอมมักใช้บัญชีแฝง ทำให้ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารหรือแหล่งที่มาทำได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากลักษณะของการแชร์ข้อมูลเป็นลักษณะการส่งต่อข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ แทนการแชร์ลิงก์ต้นฉบับ จึงทำให้ข่าวลวงแพร่กระจายง่ายขึ้น ส่งผลให้รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมาถอดบทเรียนกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น นำกระบวนการที่ได้จากเหตุการณ์ดังกล่าวมาวางแผนเพื่อจัดการปัญหาข่าวลวง (อิสริยะ ไพรีพ่ายฤทธิ์, 2560)

การรู้เท่าทันสื่อ เป็นความเชี่ยวชาญหรือทักษะเฉพาะตัวของบุคคล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์แยกแยะเนื้อหาจากสื่อที่เปิดรับ ทราบถึงแหล่งข้อมูลของเนื้อหาที่เปิดรับ สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเนื้อหาที่เปิดรับนั้นได้มาจากที่ใด ต้องการที่จะกล่าวถึงสิ่งใด โดยทักษะการรู้เท่าทันสื่อเหล่านั้น เกิดจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล โดย UNESCO (2013) ได้อธิบายว่า การรู้เท่าทันสื่อเป็นแนวทางการศึกษาในศตวรรษที่ 21 มีกรอบแนวคิด 4 ด้าน ประกอบด้วย ทักษะการเข้าถึงสื่อ การวิเคราะห์ การประเมิน และการสร้างสรรค์ เนื่องจากปัจจุบันสื่อสมัยใหม่ได้เข้ามา มีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวัน เพราะเข้าถึงง่าย การมีทักษะการรู้เท่าทันสื่อ ทำให้ผู้รับสารสามารถใช้สื่อได้

อย่างวิจารณ์ญาณ สามารถเข้าใจบริบททั้งฝั่งของผู้รับสารและผู้ส่งสารว่า ข้อมูลที่กำลังใช้งานอยู่นั้นกำลังจะสื่อถึงสิ่งใด มีจุดประสงค์ใดแอบแฝงหรือไม่ และต้องการเผยแพร่ข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมายใดบ้าง (ณัฐธิดา ดวงขจี, สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, และนิยม กำลังดี, 2563) ซึ่งวัยรุ่นในจังหวัดสกลนคร มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งในด้านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว โรงเรียน และกลุ่มเพื่อนฝูง ตลอดจนการใช้เวลาว่าง และการใช้สื่อมวลชน รูปแบบการสื่อสารในชีวิตประจำวันของวัยรุ่นในจังหวัดสกลนครจึงมีแนวโน้มไปสู่การสื่อสารบนพื้นที่สาธารณะ (Public Sphere) ภายใต้บริบทชุมชนเสมือน (Virtual Community) ที่ไร้พรมแดน ไร้กาลเวลา และมีโต้ตอบระหว่างกันได้ทันที (Interactive) (ภัทรศิณี แสนสำแดง, 2557) ดังนั้นการส่งเสริมความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้กับเยาวชนต้องตระหนักถึงความปลอดภัย มีทักษะการเข้าถึงสื่อ การวิเคราะห์เนื้อหา การประเมินจากสื่อที่เปิดรับ และการสร้างสรรค์สื่ออย่างรู้เท่าทันผ่านสื่อสมัยใหม่ เข้าใจกฎหมายและจริยธรรมเกี่ยวกับการใช้สื่อ เพื่อป้องกันตนเองให้มีความปลอดภัยจากสื่อ มีสุขภาวะที่ดีในโลกดิจิทัล และธุรกรรมทางดิจิทัล (อุษา บิ๊กกินส์ และชวพร ธรรมนิยกุล, 2561)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมของสังคม มีความซับซ้อนเปลี่ยนแปลงไปตามระบบนิเวศสื่อ และจากการหลอมรวมสื่อในปัจจุบัน ทำให้เด็กและเยาวชนมีการใช้สื่อสมัยใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่สื่อออนไลน์มิได้เป็นเพียงเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารเพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่เด็กและเยาวชนเข้าร่วมได้ง่าย ซึ่งข้อมูลในสื่อออนไลน์มีทั้งข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงและข่าวสารที่มีการประกอบสร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคล ซึ่งเด็กและเยาวชนยังขาดทักษะการรู้เท่าทันสื่อ การมีส่วนร่วม และการใช้สื่ออย่างสร้างสรรค์ ขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรู้เท่าทันสื่อ และบทบาทหน้าที่ของความเป็นพลเมืองในสังคมไทย และสภาพแวดล้อมในปัจจุบันไม่เอื้อให้เกิดทักษะการรู้เท่าทันสื่อ ทำให้การวิเคราะห์ความหมายของเนื้อหาที่เปิดรับ การประเมินคุณค่าของสื่อ การเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่สื่อนำเสนอ การแยกแยะความคิดเห็นออกจากความจริง หรือการตั้งคำถามถึงเนื้อหาที่เปิดรับของเด็กและเยาวชนทำได้ค่อนข้างยาก และที่สำคัญขาดการขับเคลื่อนที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับกิจกรรมการส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้สนใจศึกษา การรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนเพื่อเสริมสร้างความเป็นประชาธิปไตยในจังหวัดสกลนคร เพื่อนำมาวางแผนและส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนให้เห็นถึงความสำคัญของการรู้เท่าทันสื่อ เพื่อการพัฒนาทักษะในการคิด การวิเคราะห์ การแยกแยะ และการประเมินข้อมูลเนื้อหาที่เปิดรับอย่างรู้เท่าทัน ซึ่งเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันจากเนื้อหาหรือข่าวสารที่ไร้คุณภาพที่แฝงกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาความเป็นพลเมืองดิจิทัลของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการรู้เท่าทันสื่อ

เป็นเครื่องมือสำหรับผู้ใช้อ่านสื่อในการตกเป็น “เหยื่อ” ในกระบวนการสื่อสาร โดย Potter (2005) ได้นำเสนอหลักการเบื้องต้นของการรู้เท่าทันสื่อ ดังนี้

1. ทุกคนสามารถพัฒนาทักษะความรู้เท่าทันสื่อของตน (Responsibility Axiom)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อ เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของสื่อมวลชนที่มีต่อผู้รับสาร (Effect Axiom)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อ เป็นทักษะเฉพาะบุคคลในการตีความของเนื้อหา และการวิเคราะห์ข้อมูลตามประสบการณ์ที่เคยได้รับ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อ เป็นการสร้างความหมายร่วม (Share Meaning) ภายใต้ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

5. แนวคิดเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อ เป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ ซึ่งมีส่วนในการสร้างอำนาจ (Power) ของผู้รับสาร ในฐานะผู้บริโภคข่าวสาร

นอกจากนี้ การศึกษาจากกรอบแนวคิด เรื่อง การส่งเสริมเสรีภาพในการแสดงออกและการสร้างเสริมสมรรถภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความรู้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมขององค์กร UNESCO บุคคลจะมีทักษะเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อนั้น ต้องมีทักษะที่สำคัญดังนี้

1. การเข้าถึง (Access) เป็นทักษะการเข้าใจในเนื้อหาของสื่อได้อย่างอย่างถ่องแท้ และเข้าใจความหมายของคำศัพท์ สัญลักษณ์ และเทคนิคที่ใช้ในการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยไม่ถูกจำกัดอยู่กับสื่อประเภทใดประเภทหนึ่งมากเกินไป

2. การวิเคราะห์ (Analyze) เป็นการให้ความหมายสื่อที่มีการเปิดรับ โดยใช้ประสบการณ์ในการคาดการณ์ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบ และการแยกองค์ประกอบต่าง ๆ หรือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเหตุและผลในการวิเคราะห์ ซึ่งสามารถใช้แนวคิดเกี่ยวกับศิลปะ วรรณกรรม สังคม การเมือง และเศรษฐกิจ เพื่อทำความเข้าใจเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อ

3. การประเมินค่า (Evaluate) เป็นการวิเคราะห์สื่อที่เกิดจากประสบการณ์ ทำให้สามารถประเมินค่าของเนื้อหาสารว่ามีคุณค่าต่อผู้รับมากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นคุณค่าที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก หรือจรรยาบรรณและศีลธรรม โดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่า สิ่งที่สื่อนำเสนอ มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้ในศาสตร์ใดศาสตร์หนึ่งหรือไม่อย่างไร

4. การสร้างสรรค์ (Create) การพัฒนาทักษะหรือการสร้างสรรค์สื่อที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผ่านมา โดยการสร้างสรรค์สื่อนั้นเกิดจากความรู้ ความเข้าใจ ที่ผู้รับสารสามารถวิเคราะห์หรือการประเมินค่าสื่อได้อย่างเข้าใจตามวัตถุประสงค์การสื่อสารหรือการออกแบบสื่อที่ปลอดภัยและสร้างสรรค์ตามกระบวนการรู้เท่าทันสื่อให้มีสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ทักษะการรู้เท่าทันสื่อ เป็นทักษะที่จำเป็นในสังคมดิจิทัล ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันสื่อ เพื่อเสริมสร้างความรู้ และส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับสื่อให้แก่ประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของเด็กและเยาวชนที่สามารถเข้าถึงสื่อสมัยใหม่ได้อย่างหลากหลาย ผู้วิจัยจึงนำกรอบแนวคิดการรู้เท่าทันสื่อมาเป็นกรอบในการสร้างประเด็นคำถาม ความสามารถในการวิเคราะห์ ความสามารถในการประเมินค่า ความสามารถในการเข้าถึง และความสามารถในการออกแบบสื่อที่ปลอดภัยและสร้างสรรค์ เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะกิจกรรมการเรียนรู้การรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร

แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นพลเมืองดิจิทัล

ความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) เป็นความสามารถในการสื่อสารและการมีส่วนร่วมในนิเวศสื่ออย่างมีวิจารณญาณ มีทักษะการออกแบบสื่อที่ปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีส่วนร่วมทางสังคมด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ด้วยการคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิมนุษยชน รวมถึงมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ และมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สื่อ เพื่อสร้างประโยชน์ทางดิจิทัลในเชิงบวก (Mossberger, Tolbert, & McNeal, 2007)

กาญจนา เดชสม และรุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2564) ระบุว่า ความเป็นพลเมืองดิจิทัลในศตวรรษที่ 21 การใช้ชีวิตในสังคมออนไลน์ ได้ขยายแนวคิดความเป็นพลเมืองออกไป โดยแนวคิดในการปฏิบัติต่อสังคมในโลกดิจิทัลที่

เชื่อมต่อไปยังโลกกายภาพ ด้วยการเคารพสิทธิและความแตกต่างของผู้อื่น มีทักษะการออกแบบสื่อที่ปลอดภัยและสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความเข้าใจในอัตลักษณ์ตนเอง รวมถึงการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารอัตลักษณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม นอกจากนั้นควรใช้ประโยชน์จากบริบททางสื่อดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ด้วยความเป็นพลเมืองที่ตื่นรู้ได้อย่างมีความสุขด้วยจิตสาธารณะ และเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลงสังคมดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์ (Dhamanitayakul, & Biggins, 2019)

ความเป็นพลเมือง สะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบ บทบาท และหน้าที่ของสมาชิก มีความรับผิดชอบ เคารพสิทธิผู้อื่น เคารพความแตกต่าง เคารพกติกา และเป็นผู้ที่มีสิทธิกำหนดทิศทางของประเทศ (สมชาย แสงวงการ, 2558) โดยการสร้างพลเมืองให้มีความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย มีหลักพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่ (1) การเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (2) การเคารพสิทธิเสรีภาพ และ (3) กฎกติกาของสังคมและการรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม

แนวคิดความเป็นพลเมืองดิจิทัล พุฒถึงการมีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในสังคมเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และมีความรับผิดชอบ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสาร ได้เปิดโอกาสความท้าทายใหม่ ๆ ให้กับพลเมืองดิจิทัล ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ไร้ข้อจำกัดเชิงภูมิศาสตร์ การเข้าร่วมชุมชนที่มีความสนใจร่วมกัน การออกแบบและการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา ทำให้เสียงของพลเมืองมีประสิทธิผลมากขึ้นในสังคม แต่เราก็ต้องเผชิญกับความเสี่ยงใหม่ ๆ เช่น อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ และความเป็นส่วนตัว ดังนั้นในฐานะพลเมืองดิจิทัล ต้องมีการพัฒนาทักษะที่จำเป็น เข้าใจถึงสิทธิ และตระหนักถึงความเสี่ยง และโอกาสในสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งความเป็นพลเมืองดิจิทัล แบ่งออกเป็น 3 มิติ (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2561) ดังนี้

1. มิติด้านความรู้เกี่ยวกับสื่อและสารสนเทศ พลเมืองดิจิทัลต้องมีความรู้ความสามารถในการเข้าถึง สร้างสรรค์ ประเมิน สังเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล ดังนั้นพลเมืองยุคใหม่จึงต้องมีความรู้ด้านเทคนิคในการเข้าถึงและใช้เครื่องมือดิจิทัล
2. มิติด้านจริยธรรม พลเมืองดิจิทัลจะใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบ และมีจริยธรรม พลเมืองที่ดีจะต้องรู้จักคุณค่า และจริยธรรมจากการใช้เทคโนโลยี ตระหนักถึงผลพวงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงรู้จักสิทธิและความรับผิดชอบในสื่อสังคมออนไลน์
3. มิติด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองและสังคม พลเมืองดิจิทัลต้องใช้ศักยภาพของสื่อสมัยใหม่ในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม สื่อสมัยใหม่เป็นได้ทั้งเครื่องมือเพิ่มการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบบ เช่น การยื่นคำร้องออนไลน์ (Online Petition) นอกจากนี้สื่อสมัยใหม่ยังใช้ส่งเสริมการเมืองภาคพลเมืองผ่านวิธีการใหม่ ๆ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการเมืองในระดับโครงสร้าง

ความเป็นพลเมือง เป็นการเคารพกฎหมาย เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีการเรียกร้องหรือต่อสู้เมื่อมีความจำเป็น การแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี ไม่ละทิ้งหน้าที่ ในการใช้สิทธิ และการมีส่วนร่วมทางการเมืองมีคุณลักษณะสำคัญหลายประการ ได้แก่ การเป็นผู้มีหลักการทางประชาธิปไตยในการดำรงชีวิต มีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้กระทำขึ้น การปฏิบัติตามกฎหมาย การดำรงตนให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และท้องถิ่น โดยมีความเอื้ออาทร มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อันก่อให้เกิดการพัฒนาสังคมและประเทศชาติให้เป็นสังคมประชาธิปไตยอย่างแท้จริงตามหลักประชาธิปไตย รวมถึงเป็นผู้ที่ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม ของศาสนาและจรรยาบรรณในวิชาชีพของแต่ละบุคคล (ถวิลวดี บุรีกุล และรัชต์ แสงมเหหมัต, 2569)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ความเป็นพลเมืองดิจิทัล เป็นการตระหนักรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตนเอง และสังคม เคารพสิทธิและความแตกต่างของผู้อื่น คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม แก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยสันติวิธี บนพื้นฐานของเหตุและผล มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคม ตามหลักการทางประชาธิปไตย จึงนำแนวคิดนี้มาเป็นกรอบในการศึกษาการมีส่วนร่วม การร้องเรียน การต่อต้านสื่อที่ไม่มีคุณภาพของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร อาศัยการศึกษาข้อมูลในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการพิจารณาปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นจริง มุ่งเน้นการพรรณนาเพื่อสนับสนุนข้อสรุปที่เกิดขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เยาวชนในเขตจังหวัดสกลนคร ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 4 - 6 จากโรงเรียนท่าแร่ศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร รวม 229 คน และโรงเรียนท่าแร่วิทยุจันทิมาพิงบารมี อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร รวม 228 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 448 คน ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่ม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงเลือกตัวแทนจากนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 129 คน ใช้การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็น ในการจัดกิจกรรมเยาวชน โดยแบ่งกลุ่มสนทนาลงย่อยออกเป็น 19 กลุ่ม กลุ่มละ 12 คน โดยแต่ละกลุ่มมีผู้ดำเนินรายการจำนวน 1 คน นักศึกษาสาขาวิชานิติศาสตร์ช่วยจัดบันทึกข้อมูล จำนวน 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงในการตอบ ผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อย ตามวัน เวลา ที่นัดหมายจากเยาวชนโรงเรียนท่าแร่ศึกษา อำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร และโรงเรียนท่าแร่วิทยุจันทิมาพิงบารมี อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีการกำหนดหัวข้อการสนทนาไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ผู้วิจัยมีการสังเกตทั้งในรูปแบบของการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในกิจกรรม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม อีกทั้งยังมีการสังเกตแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการสอดแทรกอยู่เสมอ ซึ่งก่อนการเริ่มสนทนากลุ่ม ผู้ดำเนินรายการจะแนะนำตัวและวัตถุประสงค์ของกิจกรรม รวมทั้งได้รับการยินยอมจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้สามารถเผยแพร่ข้อมูลได้ ซึ่งใช้วิธีการการสนทนากลุ่มย่อย ผู้ดำเนินรายการจะเริ่มตั้งคำถามแบบกว้าง ๆ ก่อน เพื่อทำความรู้จัก สร้างความคุ้นเคย เตรียมความพร้อมให้กับผู้ร่วมกิจกรรม หลังจากนั้นจึงทำตั้งคำถามแบบเจาะลึก เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีการจัดบันทึก และบันทึกเสียงตลอดการสนทนากลุ่มย่อย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสรุปผล และวิเคราะห์ผลที่ประเด็นอย่างละเอียดต่อไป

3. เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

3.1 แบบสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้วิจัยดำเนินการสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อออกแบบกิจกรรม แบ่งออกเป็น 3 กิจกรรม ได้แก่ การรู้เท่าทันละคร การรู้เท่าทันโฆษณา และการรู้เท่าทันข่าวลวง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ออกจากการจัดกิจกรรมมาดำเนินการสร้างแบบสนทนากลุ่มย่อยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 8 คำถาม ดังนี้

- 1) ท่านมีการเปิดรับเนื้อหา และเข้าถึงสื่อประเภทไหนบ้าง
- 2) ท่านมีความเข้าใจเนื้อหาของสื่อที่เผยแพร่อย่างไร
- 3) เมื่อมีข้อสงสัยท่านมีการแสวงหาข่าวสารจากช่องทางใดบ้าง
- 4) สื่อที่ท่านกำลังรับชมนี้ผลิตขึ้นมาเพื่ออะไร
- 5) เนื้อหาที่สื่อนำเสนอส่งผลกระทบต่ออย่างไรบ้างต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
- 6) ใครสร้างสื่อนี้ สร้างเพื่ออะไร มีวิธีการจูงใจอย่างไร
- 7) เมื่อได้รับผลกระทบจากเนื้อหาที่เปิดรับ ท่านดำเนินการอย่างไร
- 8) เมื่อได้รับเนื้อหาลักษณะแบบนี้ ท่านเข้าไปมีส่วนร่วมดำเนินการอย่างไร

3.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหาในแบบสนทนากลุ่มย่อย ว่าแต่ละข้อตรงตามจุดมุ่งหมายวิจัยครั้งนี้ จากนั้นนำแบบสนทนากลุ่มจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสนทนากลุ่มย่อย มาถอดเทปเนื้อหาการสนทนา พิมพ์เป็นเอกสารแบบคำต่อคำลงในแบบฟอร์มที่สร้างขึ้น เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยแบ่งข้อมูลจากการสนทนาตามหัวเรื่องที่ศึกษา โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อและความเป็นพลเมืองดิจิทัลมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างมีระบบและครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นทบทวนเนื้อหาโดยปราศจากอคติ และกำหนดประเด็นที่ค้นพบ และจัดหมวดหมู่ประเด็นย่อย (Sub - Category) จากนั้นเรียงหมวดหมู่ในประเด็นต่าง ๆ ที่สามารถแสดงให้เห็นการรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร ตามกรอบการวิเคราะห์ข้อมูลที่กำหนดไว้

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิจัย

เพื่อศึกษาทักษะการรู้เท่าทันสื่อ และความเป็นพลเมืองดิจิทัลของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร เพื่อให้เยาวชนเข้าใจ เข้าถึง และเข้าร่วมสื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำกิจกรรมได้แบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมออกเป็นกลุ่ม จากนั้นให้ทุกคนได้ระดมความคิดเห็นจากคลิปตัวอย่าง แล้วสรุปผลตามกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อ และความเป็นพลเมืองดิจิทัล โดยแบ่งกิจกรรมออกเป็น 3 กิจกรรม ได้แก่ การรู้เท่าทันละคร การรู้เท่าทันโฆษณา และการรู้เท่าทันข่าวลวง สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

1. การรู้เท่าทันละคร ผลดำเนินกิจกรรมพบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจมีทักษะในการพิจารณาถึงกระบวนการผลิต มีการวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมรุนแรงของตัวละครที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมเลียนแบบ โดยมองว่าผู้ผลิตต้องการสะท้อนสังคมในปัจจุบันผ่านตัวละคร ทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการเฝ้าระวังการกระทำผิด โดยมีการร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากมีเนื้อหาที่เข้าไปกระทบต่อความน่าเชื่อถือ ความเชื่อ และความศรัทธาของสังคม

2. การรู้เท่าทันสื่อโฆษณา ผลการดำเนินกิจกรรมพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถแยกได้ว่าสิ่งที่ปรากฏบนสื่อเป็นสิ่งที่ประกอบสร้างขึ้นมาเพื่อให้เกิดความน่าสนใจ แต่อาจมีบางครั้งที่กลุ่มเป้าหมายหลงเชื่อ เพราะเกิดจากการโน้มน้าวหรือแอบคุคลที่ตัวเองชื่นชอบมาเป็นพรีเซ็นเตอร์สินค้าทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อทั้งที่ไม่ใช่สินค้าที่จำเป็น โดยกลุ่มเป้าหมายได้เสนอแนะอย่างพึงเชื่อในสิ่งที่โฆษณายก คำนึงถึงความเป็นจริง สามารถแยกแยะการโฆษณาที่เกินความเป็นจริง และไม่หลงเชื่อข้อความที่นำมาโฆษณา ควรมีการตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกันจึงตัดสินใจเชื่อ ร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อพบเห็นการโฆษณาเกินความจริง

3. การรู้เท่าทันข่าวลวง ผลการดำเนินกิจกรรมพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมองว่าเนื้อหาของข่าวลวง เป็นเนื้อหาที่มีการประกอบสร้างขึ้น (Content Creation) เพื่อให้เป็นข่าวลวงหรือข่าวที่เป็นลักษณะการโจมตีผู้อื่นที่สมบุรณ์ การนำข้อมูลไปแชร์หรือเผยแพร่ต้องมีวิเคราะห์ หรือพิจารณาถึงเนื้อหาที่แท้จริง ต้องตรวจสอบข้อมูลให้ดีกว่าที่จะแชร์ข้อมูลข่าวสารนั้น ต้องไม่ตกเป็นเหยื่อของสื่อหรือกลุ่มคนที่ไม่หวังดี

จากกิจกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยใช้แนวคิดการรู้เท่าทันสื่อและความเป็นพลเมืองดิจิทัล มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยแบ่งกลุ่มย่อยออกเป็น 19 กลุ่ม กลุ่มละ 12 คน เพื่อดำเนินการสนทนากลุ่มย่อยตามวัตถุประสงค์การวิจัย จากการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Groups) สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. การรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถเข้าถึงสื่อได้อย่างหลากหลาย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบในการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ โดยใช้เหตุและผลเป็นพื้นฐานของการตีความหมายของข่าวสาร เข้าใจถึงกระบวนการผลิต สามารถแยกได้ว่าสิ่งที่ปรากฏบนสื่อเป็นสิ่งที่ประกอบสร้างเพื่อให้เกิดความน่าสนใจ เนื้อหาสาระเป็นการประดิษฐ์ (Fabricated Content) เพื่อให้มีความสมบูรณ์ การนำข้อมูลไปแชร์ต้องมีการวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูลให้ดีก่อนที่จะแชร์ข้อมูลข่าวสารนั้น ต้องไม่ตกเป็นเหยื่อของสื่อหรือกลุ่มคนที่ไม่หวังดี โดยผู้ให้ข้อมูลหลักมีการใช้สื่อออนไลน์เป็นช่องทางในการสื่อสาร เพราะมองว่าสนับสนุนให้กล้าแสดงความคิดเห็น อีกทั้งสามารถตอบสนองความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย

2. สำหรับความเป็นพลเมืองดิจิทัลของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร ผู้ให้ข้อมูลหลักมองว่า สิทธิและเสรีภาพในการสื่อสารเป็นพื้นฐานสำคัญของสังคม โดยบุคคลมีความแตกต่าง สามารถแสดงความคิดเห็นต่อสาธารณะได้ แต่การได้มาซึ่งสิทธิเสรีภาพอาจนำไปสู่การคุกคามต่อสิทธิส่วนบุคคล หากมีการใช้เกินขอบเขตที่สังคมกำหนด ซึ่งจรรยาบรรณของสื่อต้องเริ่มต้นจากผู้ผลิต โดยต้องมีจิตสำนึก และมีความรับผิดชอบในการสร้างสรรค์สื่อ ควรใช้มาตรฐานจริยธรรมของสื่อดั้งเดิมมาใช้กับแพลตฟอร์มออนไลน์ นอกจากนี้สื่อควรเป็นตัวอย่างในการนำข้อมูลไปเผยแพร่ต่อบนสื่อออนไลน์ เพราะผู้รับสารมีทักษะการรู้เท่าทันสื่อแตกต่างกัน เพื่อสร้างกรอบที่เหมาะสมของเนื้อหาที่จะส่งต่อหรือเผยแพร่ โดยใช้หลักความถูกต้อง นำเสนอข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ การนำข้อมูลมาใช้ต้องไม่บิดเบือนความจริง มีความเป็นกลางและเปิดพื้นที่รับข้อมูลจากทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม แต่การได้มาซึ่งสิทธิเสรีภาพในการสื่อสารอาจนำไปสู่การคุกคามต่อสิทธิส่วนบุคคล รวมทั้งการสื่อสารอื่นที่เป็นความผิดตามกฎหมาย หรือการฉ้อโกงออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมทางสื่อใหม่ ทำให้เกิดภาษาวิบัติหรือการใช้คำพูดที่ขาดวุฒิภาวะในการแสดงความคิดเห็น ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบต่อสิ่งที่ผลิต ควรใช้มาตรฐานจริยธรรมของสื่อดั้งเดิมมาใช้กับแพลตฟอร์มออนไลน์ด้วย

อภิปรายผล

การรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถเข้าถึงสื่อได้อย่างหลากหลาย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบในการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ ใช้เหตุและผลเป็นพื้นฐานของการตีความหมายของข่าวสาร เข้าใจถึงกระบวนการผลิต สามารถแยกได้ว่าสิ่งที่ปรากฏบนสื่อเป็นสิ่งที่ประกอบสร้างเพื่อให้เกิดความน่าสนใจ เนื้อหาสาระเป็นการประดิษฐ์ (Fabricated Content) เพื่อให้มีความสมบูรณ์ การนำข้อมูลไปแชร์ต้องมีการวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูลให้ดีก่อนที่จะแชร์ข้อมูลข่าวสารนั้น ต้องไม่ตกเป็นเหยื่อของสื่อหรือกลุ่มคนที่ไม่หวังดี โดยผู้ให้ข้อมูลหลักมีการใช้สื่อออนไลน์เป็นช่องทางในการสื่อสาร เพราะมองว่าสนับสนุนให้กล้าแสดงความคิดเห็น อีกทั้งสามารถตอบสนองความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย จากการศึกษาของ สถาบันสื่อเด็กและเยาวชน (2560) เรื่อง กรอบแนวคิดพลเมืองประชาธิปไตยเท่าทันสื่อสารสนเทศและดิจิทัล พบว่า การใช้สื่ออย่างรู้ตัว เป็นทักษะการรู้เท่าทัน และเป็นการสร้างสรรค์สื่ออย่างต้นตัว โดยสามารถวิเคราะห์ แยกแยะคุณภาพ คุณค่า ความน่าเชื่อถือ สามารถเข้าถึงสื่อได้อย่างหลากหลาย และมีการใช้สื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว เมื่อเจอผลกระทบจากสื่อได้ สามารถถ่วงถ่วง เลือกสรร ร้องเรียนให้มีการแก้ไขเมื่อได้ อีกทั้งยังมีการศึกษาของ นภัทร น้อยนารถ และคณะ (2565) เรื่อง ทักษะการรู้เท่าทันสื่อของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ทักษะการรู้เท่าทันสื่ออยู่ในระดับดีมาก ในด้านการเข้าถึงและด้านการสร้างสรรค์ และระดับดี ในด้านการวิเคราะห์ และด้านการประเมินค่า สำหรับความเป็นพลเมืองดิจิทัลของเยาวชนในจังหวัดสกลนคร ผู้ให้ข้อมูลหลักมองว่า สิทธิและเสรีภาพในการสื่อสารเป็นพื้นฐานสำคัญของสังคม โดยบุคคลมีความแตกต่าง สามารถแสดงความคิดเห็นต่อสาธารณะได้ แต่การได้มาซึ่งสิทธิเสรีภาพอาจนำไปสู่การคุกคามต่อสิทธิส่วนบุคคล หากมีการใช้เกินขอบเขตที่สังคมกำหนด ซึ่งจรรยาบรรณของสื่อต้องเริ่มต้นจากผู้ผลิต โดยต้องมีจิตสำนึก และมีความรับผิดชอบในการสร้างสรรค์สื่อ ควรนำมาตรฐานจริยธรรมของสื่อดั้งเดิมมาใช้กับแพลตฟอร์มออนไลน์ นอกจากนี้สื่อ

ควรเป็นตัวอย่างในการนำข้อมูลไปเผยแพร่ต่อบนสื่อออนไลน์ เพราะผู้รับสารมีทักษะการรู้เท่าทันสื่อแตกต่างกัน เพื่อสร้างกรอบที่เหมาะสมของเนื้อหาที่จะส่งต่อหรือเผยแพร่ โดยใช้หลักความถูกต้อง นำเสนอข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ การนำข้อมูลมาใช้ต้องไม่บิดเบือนความจริง มีความเป็นกลางและเปิดพื้นที่รับข้อมูลจากทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม แต่การได้มาซึ่งสิทธิเสรีภาพในการสื่อสารอาจนำไปสู่การคุกคามต่อสิทธิส่วนบุคคล รวมทั้งการสื่อสารอื่นที่เป็นความผิดตามกฎหมาย หรือการฉ้อโกงออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมทางสื่อใหม่ ทำให้เกิดภาษาวิบัติหรือการใช้คำพูดที่ขาดวุฒิภาวะในการแสดงความคิดเห็น ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบในเรื่องที่ผลิต ควรใช้มาตรฐานจริยธรรมของสื่อดั้งเดิมมาใช้กับแพลตฟอร์มออนไลน์ด้วย จากการศึกษาของ วราพร คำจิบ (2562) เรื่อง สื่อสังคมออนไลน์กับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 พบว่า มีการนำเอาสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษาทุกระดับ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เป็นการอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในเรื่องเวลาและสถานที่ มีรูปแบบและเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้การสอนในศตวรรษที่ 21 ที่มุ่งให้ผู้เรียนสามารถฝึกปฏิบัติทักษะและเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางสื่อสารที่ช่วยส่งเสริมการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้สอนและผู้เรียนได้อีกช่องทางหนึ่ง แต่การได้มาซึ่งสิทธิเสรีภาพในการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์อาจนำไปสู่การคุกคามต่อสิทธิส่วนบุคคล รวมทั้งการสื่อสารอื่นที่เป็นความผิดตามกฎหมาย หรือการฉ้อโกงออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลต่อให้เกิดภาษาที่วิบัติหรือการใช้เนื้อหาหรือคำพูดที่ขาดวุฒิภาวะในการแสดงความคิดเห็น ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบในเนื้อหาที่สร้างสรรค์ขึ้นมา นำมาตรฐานจริยธรรมสื่อดั้งเดิมมาใช้กับแพลตฟอร์มออนไลน์ ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทและรูปแบบการนำเสนอข่าวสาร สื่อมวลชนสามารถรายงานข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว แต่ความรวดเร็ว ทำให้การเสนอข่าวสารไม่มีความรอบคอบ นำมาซึ่งการกระทำที่ไร้จริยธรรมและละเมิดจรรยาบรรณวิชาชีพ ก่อให้เกิดผลกระทบไปยังมวลชนในสังคม เนื่องจากการหลอมรวมสื่อ ทำให้เกิดแข่งขันด้านเวลา จนทำให้ขาดความรับผิดชอบต่อสังคมของสื่อมวลชน อีกทั้งการศึกษาของธนภัทร โสภากและพิมพ์นภา ปัญญามิ (2564) เรื่อง ความเป็นพลเมืองในสังคมประชาธิปไตยกับการรู้เท่าทันสื่อออนไลน์และดิจิทัล พบว่า ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ซึ่งการตระหนักในความเป็นพลเมืองดิจิทัลมีความสำคัญอย่างมากในยุคของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพลเมืองในสังคมประชาธิปไตย เนื่องจากพลเมืองเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย พลเมืองดิจิทัลมีการเสพสื่อสังคมออนไลน์กันอย่างมากและใช้อย่างหลากหลาย สื่อสังคมออนไลน์จึงเป็นสื่อที่เป็นอิทธิพลอย่างมากโดยมีผลในด้านที่ดีและด้านที่เป็นความเสี่ยงต่อพลเมืองจึงทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเสพสื่อออนไลน์ในส่วนของการพัฒนาความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้เหมาะสมกับสังคมไทยนั้น ต้องอาศัยการปรับตัวและรู้เท่าทันสื่อออนไลน์ในยุคใหม่

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการบูรณาการความร่วมมือของภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อส่งเสริมให้เกิดทักษะการรู้เท่าทันสื่อของเด็กและเยาวชนในสังคม
2. ส่งเสริมให้เด็กและเยาวชน มีทักษะในการวิเคราะห์ การประเมินคุณค่าสื่อที่เปิดรับ การแยกแยะเนื้อหาเข้าใจเนื้อหา และการแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันในการเปิดรับสื่อต่าง ๆ ในแต่ละวัน
3. ผู้ใช้สื่อในปัจจุบัน ควรเข้าใจหรือใส่ใจครอบครัว ใส่ใจสังคม ใช้สติในการวิเคราะห์ แยกแยะในสิ่งที่ได้รับ มีความเจตนาดี มีหวังดีต่อกัน เพื่อสร้างสรรค์สังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข
4. จากการวิจัยครั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงหรือพัฒนาสื่อให้ตรงต่อความต้องการของเยาวชน อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันสื่อของเยาวชน รวมทั้งการสร้างสังคมให้เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา เดชสม และ รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2564). การพัฒนาความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนในศตวรรษที่ 21. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 31(1), 151-163.
- ณัฐธิดา ดวงขจี, สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, และ นิยม กำลั้งดี. (2563). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์และสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 9(1), 19 - 21.
- ถวิลวดี บุรีกุล และ รัชวดี แสงมเหหมัด. (2569). ค่านิยมของประชาชนต่อการเมืองการปกครองและวัฒนธรรมทางสังคมไทย ปี 2557. *สถาบันพระปกเกล้า*.
- ชนภัทรโสภา และ พิมพ์นา ปัญญาณี. (2564). ความเป็นพลเมืองในสังคมประชาธิปไตยกับการรู้เท่าทันสื่อออนไลน์และดิจิทัล. *วารสารสันติสุขปริทรรศน์*, 2(1), 24 - 35.
- นักธร น้อยนารถ, ธนเทพ ปัญญาณันท์, ปัญญา เสมอใจ, ปาณพงษ์ ภูศรี, เมธาวิ สุดาจันทร์, ปวิพล สุบุตร, รัตนภรณ์ กุลภา, และ นางสาวรัญญา ปาคำ. (2565). *ทักษะการรู้เท่าทันสื่อของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (รายงานการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2555). *การศึกษาเพื่อสร้างพลเมือง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรศิณี แสนสำแดง. (2557). *ทักษะการรู้เท่าทันสื่อมวลชนและสื่อสมัยใหม่ของวัยรุ่น ในจังหวัดสกลนคร*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 6(12), 47 - 58.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. (2561). *คู่มือพลเมืองดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- วราพร คำจิบ. (2562). สื่อสังคมออนไลน์กับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 7(2), 143 - 59.
- สถาบันสื่อเด็กและเยาวชน. (2560). กรอบแนวคิดพลเมืองประชาธิปไตยเท่าทันสื่อสารสนเทศและดิจิทัล. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.healthymediahub.com/media/detail/>
- สมชาย แสงการ. (2558). *สร้างความเป็นพลเมืองไทยในระบอบประชาธิปไตย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- อิสริยะ ไพรีพ่ายฤทธิ์. (2560). Fake News ขวาลดมม ปัญหาใหญ่ของโลกอินเทอร์เน็ต. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <http://www.okmd.tv/ blogs/ all-things-digital/fake-news>
- Dhamanitayakul, C. & Biggins, O. (2019). Conceptualizing Digital Citizenship for Digital Natives in Thailand. *Journal of Communication Arts Review*, 23(3), 60 - 73.
- Mossberger, K., Tolbert, C., and McNeal. (2007). *Digital Citizenship: The Internet, Society, and Participation*. The MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/7428.001.0001>.
- Potter, W. J. (2005). *Media literacy* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- UNESCO. (2013). *Global Media and Information Literacy Assessment Framework: country readiness and competencies*. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO).

**ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ
ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร**

**Factors Affecting Quality of Work Life of Employees in Air Conditioner Sales
and Service Companies in Bang Kaen District, Bangkok**

ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์^{1*} และ กิ่งแก้ว พรอภิรักษสกุล¹
Prasert Sitthijirapat^{1*} and Kingkaew Phonapiruksakul¹

Received: October 04, 2023; Revised: December 16, 2023; Accepted: December 19, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่าง ยกเว้นสถานภาพสมรสและระยะเวลาในการทำงาน ส่วนคุณลักษณะงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่ร้อยละ 42.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน

คำสำคัญ: คุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน บริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, School of Business Administration, Sripatum University

*Corresponding author e-mail: prasert.si@spu.ac.th

Abstract

This study aims to investigate the Employee Quality of Work Life (QWL) in the context air-conditioning sales and services companies situated in Bang Kaen District, Bangkok. The specific objectives of the research are threefold: 1) to examine the Employee Quality of Work Life in these companies; 2) to analyze the job characteristics prevalent in air-conditioning sales and service industry; and 3) to explore the influence of job characteristics on Employee Quality of Work Life. Employing a quantitative research design, data were collected through the administration of a questionnaire to a sample of 100 employees within the specified companies. The findings indicate that the overall Employee Quality of Work Life in air conditioner companies in Bang Kaen District is of moderate level while the job characteristics within these companies were observed to be at a high level. Additionally, the findings revealed that employee's personal factors did not have significant impact on their Quality of Work Life, except for factors such as marital status and years of tenure. Notably, job characteristics were identified as a critical factor affecting Employee Quality of Work Life, accounting for 42.70 percent of the variance, with statistical significance at the 0.05 level. The study's implications extend to informing organizational strategies aimed at optimizing employee well-being, performance, skills, and attitude related to the job.

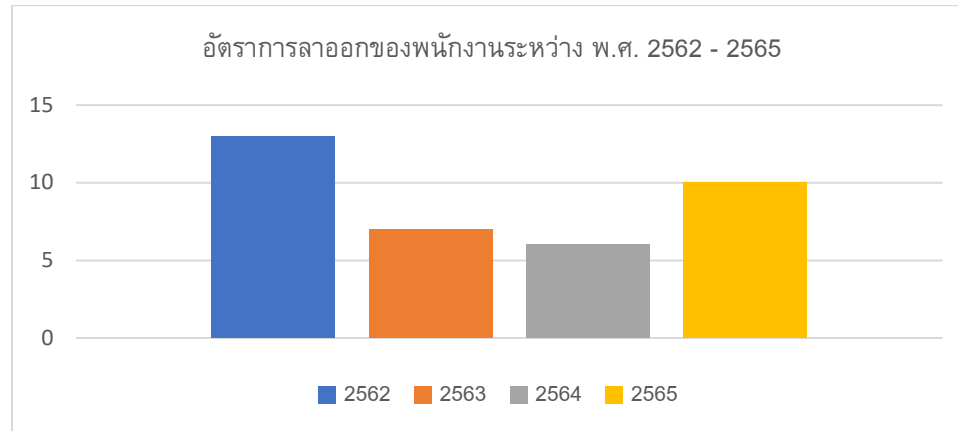
Keywords: Job Characteristics, Quality of Work Life, Air Conditioner Sales and Service Companies

บทนำ

ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันของโลกไร้พรมแดนในศตวรรษที่ 21 ทำให้ธุรกิจต้องเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ธุรกิจต้องปรับเปลี่ยน โครงสร้างนโยบายและการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ก่อให้เกิดความกดดันแก่พนักงาน ต้องเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นได้ (ยอดศักดิ์ นาคโคติ , ธันวา ใจเที่ยง, และวรกร วิชัยโย, 2566)

บริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในพื้นที่เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เริ่มดำเนินกิจการ มาตั้งแต่ พ.ศ. 2545 ทำธุรกิจเกี่ยวกับการจัดจำหน่าย ติดตั้งเครื่องปรับอากาศและอุปกรณ์ที่ใช้กับเครื่องปรับอากาศ ก็เป็น บริษัทหนึ่งต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อีกทั้งมีคู่แข่งใหม่ ๆ เกิดขึ้น อย่างไรก็ดี ธุรกิจก็ยังมีเติบโตเรื่อยมา ปัจจุบันมีบุคลากรทั้งสิ้น 131 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป 17 คน พนักงานขายและการตลาด 30 คน พนักงานซ่อมบำรุง 23 คน พนักงานคลังสินค้าและจัดส่ง 25 คน และพนักงานส่วนงานสนับสนุน 36 คน โดยลูกค้าส่วนใหญ่ เป็นองค์กรขนาดใหญ่และร้านค้าทั่วไป รวมทั้งอาคารสูงที่ต้องการติดตั้งระบบปรับอากาศภายใน ตลอดเวลาที่ผ่านมามีบริษัท มีผลประกอบการด้วยดีมาโดยตลอด แม้ว่าจะมีคู่แข่งที่ทำธุรกิจเดียวกันหลายราย ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีการก่อตั้ง มากกว่า 20 ปี เป็นที่รู้จักและเชื่อถือของลูกค้า และบริษัทยังมีแผนที่จะขยายธุรกิจไปยังส่วนราชการในอนาคต ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย โปร่งใส และก่อให้เกิดประสิทธิภาพ รวมทั้ง ระบบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทด้วย

แม้ว่าบริษัทจะมีผลประกอบการเป็นที่น่าพอใจ แต่บริษัทกลับพบปัญหาพนักงานลาออกและขาดงานอยู่เนือง ๆ ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนพนักงานในบางช่วงเวลา เกิดความไม่ต่อเนื่องของงาน ทำให้หัวหน้างานต้องเสียเวลากับ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการรับงาน และการถูกตำหนิจากลูกค้า รวมทั้งสะท้อนให้เห็นปัญหาความความไม่พึงพอใจของ พนักงานต่อบริษัท จากข้อมูลอัตราการลาออกของพนักงานของบริษัท ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 : อัตราการลาออกของพนักงานระหว่าง พ.ศ. 2562 - 2565

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ พ.ศ. 2565 ของ บริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

ในปี พ.ศ. 2565 บริษัท มีจำนวนพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี เพียงร้อยละ 20 มีอัตราการลาออกถึงร้อยละ 10 ต่อปี สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานต่อบริษัท รวมถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญในสายงาน การทำงานปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และที่สำคัญคือการมองถึงคุณภาพชีวิตของพนักงาน

Walton (1973) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) เป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมการทำงานของพนักงานให้มีแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้ เป็นเพราะการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมทำให้นุ้คนเกิดการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานที่ดี จากการศึกษาของปฏิมา ถนิมกาญจน์ และเพ็ญพร ปุกหุด (2565) ระบุว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนั้นพร สังข์ประเสริฐ, ชาดยา นิลพลับ, และสุวัฒนา ตั้งสวัสดิ์ (2565) สนับสนุนว่า คุณภาพชีวิตการทำงานก่อให้เกิดความเป็นสุขจากสภาพการทำงานของตนและเมื่อบุคคลได้อยู่ในสภาพที่ตนเองมีความสุขในการทำงานก็ย่อมทำให้สภาพจิตใจและอารมณ์ดีนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย จากการศึกษาของ กนกวรรณ ทองคำ (2561) พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเฟื่องลัดดา สุขดี (2561) ที่พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน หากผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยก่อนหน้า งานวิจัยนี้ก็จะเป็นการยืนยันความสำคัญของคุณลักษณะงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าหากพนักงานในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (ณปภัช กล่ำรัมย์, 2662) ส่งผลต่อการลดลงของการลาออกจากองค์กร ยิ่งไปกว่านั้นจากแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานเหล่านั้นทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการพัฒนาปรับปรุงตัวเอง ส่งผลให้พนักงานมีผลงานดี และมีความสุขในการทำงาน อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแง่มุมที่กว้างขวางและครอบคลุมทั้งการเป็นมนุษย์และพนักงานในสถานที่ทำงานของพวกเขา โดยการนำเสนอมิติที่หลากหลายที่เชื่อมโยงผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมรอบข้าง หล่อหลอมธุรกิจหรือองค์กรเข้ากับมนุษย์และความเป็นมนุษย์ในทุกมิติของการทำงาน (David, 1977)

ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญต่อการสร้างประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร โดยที่คนเป็นทรัพยากรสำคัญที่มีผลกระทบอย่างมากต่อผลผลิตและผลประโยชน์ทั้งระดับบุคคลและองค์กร (กึ่งพร ทองใบ, 2559) ดังนี้

- 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อผลผลิตขององค์กรโดยตรง ผลการทำงานดีทำให้องค์กรมุ่งเน้นในการจัดทำนโยบายและวางแผนที่เน้นคุณภาพชีวิต ทั้งด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่เป็นประโยชน์ เช่น การสร้างสภาพการทำงานที่ทันสมัยและกระตุ้นให้เกิดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ 2) การส่งเสริมความสุขและมั่นคงของพนักงานเป็นส่วนสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงานทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุขและมีกำลังใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยการเสริมสร้างโอกาสให้พนักงานเพิ่มพูนทักษะและความสามารถของตนเองผ่านการศึกษา การฝึกอบรม หรือการพัฒนาทักษะ เพื่อเสริมศักยภาพทางวิชาชีพและส่งผลให้บุคลากรมีความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในที่ทำงาน และ 4) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลกระทบต่อการเจริญเติบโตขององค์กร ซึ่งบ่งบอกถึงความสำเร็จที่นำไปที่คน จะส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้วยทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ องค์กรก็จะมีทุนสำหรับการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ตนเอง

ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ และความก้าวหน้าของบุคคลและองค์กร ซึ่งต้องการการบริหารจัดการและการพัฒนาคุณภาพชีวิตในที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1975) ได้ระบุถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้านสำคัญ ดังนี้

1. การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับผลตอบแทนจากการทำงานที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต รวมถึงเงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นธรรมและสอดคล้องกับที่คาดหวัง

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การเอื้อประโยชน์สุขภาพและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพและความอันตรายน้อยที่สุด
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การให้โอกาสในการพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่ยิ่งใหญ่ขึ้น และเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ
5. การส่งเสริมและบูรณาการทางสังคม ความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในองค์กร และการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ
6. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม การยึดกฎหมายเป็นหลักในการปฏิบัติงานและให้ความสำคัญแก่ความเท่าเทียมในการปฏิบัติ
7. ภาวะอิสระจากงาน องค์กรควรหลีกเลี่ยงการแทรกแซงผู้ปฏิบัติงานในเรื่องความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างงานกับช่วงเวลาอื่น ๆ ในชีวิต
8. ความเกี่ยวพันทางสังคม การที่พนักงานรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งรวมถึงปัจจัยทั้งด้านบุคคล ภาวะผู้นำ ทักษะคน ค่านิยม และบรรยากาศในการทำงาน (พงศกร ศรีรงค์ทอง, 2565) นอกจากนี้ยังพบว่า การวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะของงานต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในประเทศไทย มักจะเป็นการศึกษาในบริบทขององค์กรของรัฐ ตัวอย่างเช่นงานวิจัยของเพ็ญลัดดา สุขดี (2561) และกนกวรรณ ทองคำ (2561) เป็นต้น แต่กลับไม่พบการศึกษาที่เกี่ยวข้องในบริบทขององค์กรเอกชน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กรเอกชน

คุณลักษณะงาน (Job Characteristic)

คุณลักษณะงาน หมายถึง กรอบความคิดที่บุคคลมีต่องานของตน ทั้งภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของตนในงาน โดยคุจินันท์ เจนจิตศิริ (2563) ระบุว่าคุณลักษณะงานนั้นครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น โครงสร้างงาน ความสำคัญ คุณค่า การมีอิสระในการทำงาน และความสามารถในการปรับเปลี่ยน สอดคล้องกับปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2554) ที่เสริมว่าคุณลักษณะของงานมีผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน สร้างสรรค์มีความท้าทายและน่าสนใจ มีโอกาสเรียนรู้ รับผิดชอบ สามารถควบคุมการทำงาน และมีโอกาสในการสำเร็จงาน ด้วยเหตุนี้ คุณลักษณะของงานจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน มีความสำคัญในการสร้างสภาพการทำงานที่สร้างสรรค์ ท้าทาย และที่มีโอกาสในการพัฒนาทักษะและประสบการณ์ นอกจากนี้คุณลักษณะงานที่ท้าทายและมีความสำคัญสามารถส่งผลต่อสภาพทางจิตวิทยาของบุคลากร ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีผลต่อประสิทธิภาพทั้งบุคคลและองค์กร

องค์ประกอบของคุณลักษณะงาน

Hackman & Oldham (1980) ได้จำแนกคุณลักษณะงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

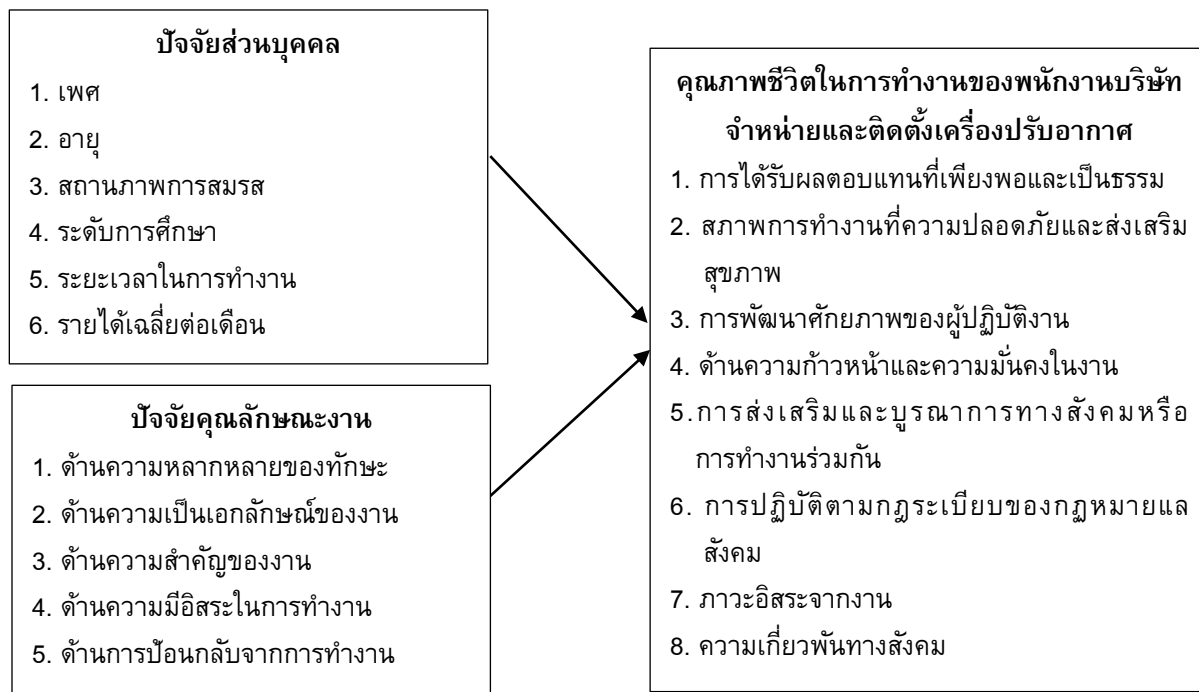
1. ด้านความหลากหลายของทักษะ เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการปฏิบัติงานที่ใช้ทักษะต่าง ๆ และความรู้ความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน
2. ด้านเอกลักษณ์ของงาน เน้นงานที่มอบหมายให้พนักงานทำงานในส่วนย่อย ๆ หรือบางส่วนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ
3. ด้านความสำคัญของงาน เกี่ยวข้องกับการรับรู้ว่างานที่ตนปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กรและบุคคลในสังคม

4. ด้านความมีอิสระในการทำงาน เกี่ยวข้องกับความอิสระในการตัดสินใจเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ
 5. ด้านการป้องกันจากการทำงาน เกี่ยวข้องกับการให้พนักงานทราบผลสะท้อนกลับจากการปฏิบัติงาน
- คุณลักษณะเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพการทำงานที่สร้างสรรค์และกระตุ้นแรงจูงใจของพนักงานในการทำงานของตน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. คุณลักษณะงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 2 : กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทจำหน่ายติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 131 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยใช้การเปิดตารางของ Krejcie & Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) กำหนดให้มีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 97.60 คน ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 98 คน โดยผู้วิจัยสำรองตัวอย่างเพื่อกันความผิดพลาดเพิ่มอีก 2 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด โดยจะเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งดัดแปลงคำถามบางส่วนมาจากงานวิจัย Critical for Quality of Working Life ของ Walton (1975) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเนื้อหาคำถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับคุณลักษณะงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งดัดแปลงมาจากแนวคิดคุณลักษณะงานของ Hackman & Oldham (1980) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีจำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งดัดแปลงมาจากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1975) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีจำนวน 32 ข้อ

2.1 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหางานวิจัย โดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องแล้วนำไปทำการทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้นำไปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ คือ 0.945

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการขออนุญาตจากบริษัทในการขอเก็บข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตจึงนำแบบสอบถามไปประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์แจกให้พนักงาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามวิธีการทางสถิติ ดังนี้

3.1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.1.2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถกำหนดได้ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

4.50 - 5.00	คะแนน หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด
3.50 - 4.49	คะแนน หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก
2.50 - 3.49	คะแนน หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลาง
1.50 - 2.49	คะแนน หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.49	คะแนน หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที่ (t - Test) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ กรณีตัวแปรสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F - Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way - ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งมีตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานคือ 1 - 3 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	3.12	0.58	ปานกลาง
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.10	0.75	ปานกลาง
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.26	0.65	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.01	0.77	ปานกลาง
5. การส่งเสริมและบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.32	0.59	ปานกลาง
6. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม	3.01	0.55	ปานกลาง
7. ภาวะอิสระจากงาน	3.36	0.57	ปานกลาง
8. ความเกี่ยวพันทางสังคม	3.72	0.74	มาก
รวม	3.24	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ภาพรวม ทั้ง 8 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเกี่ยวพันทางสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ ด้านภาวะอิสระจากงาน ($\bar{X} = 3.36$) ด้านการส่งเสริมและบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.32$) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.26$) ด้านการได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.12$) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.10$) ส่วนด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.01$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

คุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความหลากหลายของทักษะ	3.72	0.41	มาก
2. ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	4.05	0.44	มาก
3. ด้านความสำคัญของงาน	3.64	0.52	มาก
4. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.84	0.56	มาก
5. ด้านการป้องกันกลับจากการทำงาน	3.97	0.43	มาก
รวม	3.84	0.34	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือ ด้านการป้องกันกลับจากการทำงาน ($\bar{X} = 3.97$) ด้านความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 3.84$) ด้านความหลากหลายของทักษะ ($\bar{X} = 3.72$) และ ด้านความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.64$)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	DF	t-Test / F-Test	Sig
เพศ	2	1.208	0.447
อายุ	2	2.386	0.118
สถานภาพสมรส	2	3.401	0.020*
ระดับการศึกษา	2	0.562	0.792
ระยะเวลาในการทำงาน	2	3.672	0.014*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3	1.983	0.243

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รายด้านของคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

Model	Coefficients			t	Sig.
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	β	Std. Error	Beta		
Constant	0.844	0.550		1.534	0.129
ด้านความหลากหลายของทักษะ	0.194	0.093	0.205	2.084	0.041*
ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	0.226	0.092	0.259	2.460	0.016*
ด้านความสำคัญของงาน	-0.018	0.117	-0.016	-0.152	0.880
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	0.138	0.076	0.199	1.809	0.074
ด้านการป้องกันภัยจากการทำงาน	0.262	0.099	0.285	2.651	0.010*
R = 0.647 R ² = 0.427 R ² _{adj} = 0.408 SE _{est} = 0.333 F = 11.890					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R² = 0.427 กล่าวได้ว่า คุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 42.7 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 57.3 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น โดยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพล คือ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และด้านการป้องกันภัยจากการทำงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการถดถอยพหุคูณ

$$\hat{Y} = 0.844 + 0.194 (\text{ความหลากหลายของทักษะ}) + 0.226 (\text{ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน}) + 0.262 (\text{การป้องกันภัยจากการทำงาน})$$

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์คุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า คุณลักษณะงานจำนวน 3 ด้านส่งผลทางบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ด้านการป้องกันกลับจากการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร (Beta) เท่ากับ 0.285 (Sig. = 0.010) ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร (Beta) เท่ากับ 0.259 (Sig. = 0.016) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ด้านความหลากหลายของทักษะ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร (Beta) เท่ากับ 0.205 (Sig. = 0.041) ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) เนื่องจากลักษณะงานติดตั้งเครื่องปรับอากาศเป็นงานที่ต้องใช้กำลังกายสูง บางครั้งต้องทำงานในพื้นที่สกปรก เสี่ยงต่อการเกิดอันตรายทั้งจากอุบัติเหตุในการทำงาน ความเหนื่อยล้า และความเจ็บป่วย จากเหตุผลดังกล่าวจึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศมีการรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของคมกริช นันทะโรจงศ์ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ : การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล ที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านความเกี่ยวพันทางสังคมที่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะงานของบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศที่แม้ว่าจะมีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่และความรู้ความสามารถ แต่พนักงานทุกส่วนงานต้องมีการประสานกันตลอดเวลา เนื่องด้วยลักษณะของงานจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศที่ทุกกิจกรรมมีความสัมพันธ์และต่อเนื่องกันโดยตลอด ส่วนคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) เนื่องจากลักษณะงานจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศต้องอาศัยทักษะ ความรู้และชำนาญ ประกอบกับต้องได้รับคำแนะนำ ผลสะท้อนกลับจากการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จของงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเฟื่องลัดดา สุขดี (2561) ที่ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยพบว่าระดับคุณลักษณะงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ผลการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการป้องกันกลับจากการทำงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสและระยะเวลาในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเฟื่องลัดดา สุขดี (2561) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศกร ศรีรงค์ทอง (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร เขตบางเขน และเขตลาดพร้าว ที่พบว่า บุคลากรที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพการทำงาน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรของสำนักงานเขตได้รับสวัสดิการครอบคลุมทั้งตนเองและครอบครัว ในขณะที่พนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศมีสวัสดิการเพียงเฉพาะตนเองเท่านั้น ทำให้เมื่อเกิดเหตุขึ้นกับสมาชิกในครอบครัวก็ไม่สามารถใช้สวัสดิการใด ๆ ได้นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชมภูนุช เจริญปรีชา (2565) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศ เป็นงานที่อาศัยกำลังกายและประสบการณ์ทำงาน เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้นก็ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้อาวุโสในกลุ่มเหนือกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า นอกจากนี้คุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความหลากหลายของทักษะความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และด้านการป้องกันภัยจากการทำงาน โดยสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศได้ ร้อยละ 42.70 ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศเป็นงานที่ต้องใช้ดุลยพินิจในความรับผิดชอบของตนเองมีขั้นตอนกระบวนการในงานคร่าว ๆ ต้องใช้พนักงานที่มีทักษะและความชำนาญ สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ทองคำ (2561) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ : ศึกษากรณีเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครและทัณฑสถานหญิงกลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์สังกัดเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครและทัณฑสถานหญิงกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศไม่แตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสและระยะเวลาในการทำงาน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย
2. คุณลักษณะงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จึงสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. สรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร และ 3) ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ พนักงานในบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเกี่ยวพันทางสังคมอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ภาวะอิสระจากงาน การส่งเสริมและบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม และความก้าวหน้าและ

ความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีคุณลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการป้องกันกลับจากการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ และด้านความสำคัญของงาน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสถานภาพสมรสและระยะเวลาในการทำงาน สำหรับคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรพัฒนาพนักงานทั้งทางด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกับงาน ส่วนการเจริญเติบโต (Growth) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ทั้งพัฒนาการและการเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันไป

2.2 สำหรับด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม บริษัทจะต้องให้ความสำคัญแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกัน โดยพนักงานควรได้สิทธิอะไรบ้าง และบริษัทจะปกป้องสิทธิของพนักงาน นอกจากนี้ยังควรให้ความเคารพต่อการเป็นมนุษย์ด้วยกันของเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เช่น ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียด และทัศนคติ เป็นต้น

3.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ทองคำ. (2561). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ : ศึกษากรณีเรือนจำพิเศษ กรุงเทพมหานครและทัณฑสถานหญิงกลาง. วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 5(1), 26-46.
- กิ่งพร ทองใบ. (2559). การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เอกสารประกอบการอบรมการเสริมสร้างความรู้การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คมกริช นันทะโรจพงศ์. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ: การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คานอนิคอล. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 13(2), 109-129.
- ชมภูษ ทรัพย์ปรีชา. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมกาทรานซ์แอนด์ เซอร์วิส จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี).

- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณปภัช กล่ำรัมย์. (2662). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริหารชุมชน 3 การเคหะแห่งชาติ*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปฐวิมา ฤทธิมาญจน์ และ เพ็ญพร ปุกหุด. (2565). บรรยากาของการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการงาน ผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ*, 3(1), 83-96.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2554). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.
- พงศกร ศรีรงค์ทอง. (2565). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร เขตบางเขนและเขตลาดพร้าว*. *วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 9(1), 59-74.
- เพ็ญลักษณ์ สุกดี. (2561). *คุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ยอดศักดิ์ น้าโชคดี, ธนวิภา ใจเที่ยง, และ วรกร วิชัยโย. (2566). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแห่งหนึ่งในอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน*, 9(2), 130-139.
- วนพร สังข์ประเสริฐ, ชาทยา นิลพลับ, และ สุวัฒนา ตั้งสวัสดิ์. (2565). บรรยากาของการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ*, 3(1), 97-111.
- ศุจินันท์ เจริญจิตศิริ. (2563). *คุณลักษณะของงานและการคิดเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพนักงานวัยผู้ใหญ่ตอนต้นในบริษัทเอกชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- David, L.E. (1997). Enhancing the quality of working life: developments in the United State. *International Labor Review*, 166(1), 53-65.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison- Wesley.
- Huse, E. F. & Cummings, T. G. (1985). *Organization Development and Change*. Minnesota: West Publishing.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What Is It?. *Sloan Management Review*, 15(Fall), 11-21.

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมภาคการค้าปลีก การขายส่ง - การขายปลีก ของประเทศไทย**
**Factors Influencing the Competitive Advantage of Small and Medium
Enterprises in the Wholesale - Retail Sales Sector of Thailand**

กัลยารัตน์ อีระธนชัยกุล^{1*} และ อมรรักษ์ สวนชูผล²
Kanyarat Teerathanachaiyakun^{1*} and Amonluk Shouchupol²

Received: November 16, 2023; Revised: December 14, 2023; Accepted: December 15, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคการค้าปลีกการขายส่ง - การขายปลีกของประเทศไทย ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคการค้าปลีกการขายส่ง - การขายปลีกที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยเท่านั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 527 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด นำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและเครือข่ายทางธุรกิจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน การที่ธุรกิจสามารถปรับตัวและนำเทคโนโลยีและเครือข่ายทางธุรกิจมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว จะช่วยให้ธุรกิจมีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อเปลี่ยนแปลงในตลาดได้ดีขึ้น ดังนั้น เทคโนโลยีและเครือข่ายทางธุรกิจจึงมีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าปลีกการขายส่ง - การขายปลีกของประเทศไทย อยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ: ความได้เปรียบในการแข่งขัน ธุรกิจขายส่ง - การขายปลีก วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, Faculty Business Administration, Sripatum University

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, Faculty of Management Sciences, Valaya Atongkorn Rajabhat University

*Corresponding author e-mail: Kanyarat.ti@spu.ac.th

Abstract

This research aimed to investigate the factors influencing the competitiveness of small and medium-sized enterprises in the wholesale and retail sectors of Thailand. The participants of the study were 527 members of the Thai Small and Medium Business Entrepreneurs Association who operate in the trade sector with a wholesale -retail business model. The data were analyzed using statistical software, employing a significance level of 0.05. The findings revealed that the ability to adapt to technological and business network changes significantly impacts competitive advantage. Rapid adoption and adaptation to emerging technologies and business networks enhance a business's flexibility and responsiveness to market changes. Consequently, technology and business networks emerge as crucial determinants of competitive advantage for small and medium-sized enterprises in the retail sales sector of Thailand, highlighting the sector's heightened significance.

Keyword: Competitive Advantage, Type of wholesale - Retail Sales, Small and Medium Enterprises in the Commercial

บทนำ

สำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย (2564) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า SMEs ย่อมาจากคำว่า Small and Medium Enterprises หมายถึง ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งนี้สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ได้ใช้นิยามของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ใหม่อย่างเป็นทางการเน้นใช้จำนวนการจ้างงานและรายได้ในการแบ่งขนาดผู้ประกอบการ มุ่งสะท้อนลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่มรวมถึงกลุ่ม Micro ซึ่งกลุ่มธุรกิจ Micro นี้ เป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 1.8 ล้านบาท การจ้างงานไม่เกิน 5 คน ซึ่งมีจำนวนถึง 2,644,561 ราย นับเป็นวิสาหกิจส่วนใหญ่ของประเทศ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 85.74 ของจำนวนผู้ประกอบการรวมทั้งประเทศ ส่วนใหญ่เป็นกิจการในรูปแบบธุรกิจส่วนบุคคล 2,253,132 ราย กิจการในรูปแบบนิติบุคคลมีจำนวน 391,429 ราย เพื่อใช้เป็นเกณฑ์การจัดทำข้อมูลตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจที่สะท้อนระดับการพัฒนา SMEs นำไปสู่การจัดทำมาตรการและนโยบายในการส่งเสริมได้ตรงความต้องการของแต่ละกลุ่ม และเพื่อให้มาตรการภาครัฐเข้าถึงกลุ่มธุรกิจ Micro ทั้งนี้อ้างอิงข้อมูลในปี พ.ศ. 2561 ธุรกิจไมโคร 2.6 ล้านราย สร้าง GDP ได้ถึง 650,000 ล้านบาทต่อปี จากการที่ราชกิจจานุเบกษา ได้ประกาศกฎกระทรวงกำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2563 ที่ผ่านมา ส่งผลให้การกำหนดคุณลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือนิยาม SME ของประเทศเปลี่ยนแปลงนับตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป โดยนิยาม SME ใหม่ ใช้จำนวนการจ้างงานและรายได้เป็นเกณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่ขนาดของวิสาหกิจและโครงสร้างทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป และเป็นไปตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ที่ให้นำ “จำนวนรายได้” มาใช้เป็นเกณฑ์กำหนดขนาดของวิสาหกิจ “ที่ผ่านมานิยาม SMEs มีการใช้จำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเป็นเกณฑ์ แต่เมื่อประเทศพัฒนาเข้าสู่เศรษฐกิจ 4.0 ภาค SMEs มีการปรับใช้เทคโนโลยีมากขึ้นแทนการจ้างงานทำให้รูปแบบธุรกิจต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น บางกิจการมีการจ้างงานไม่ถึง 10 คน แต่สร้างรายได้เกือบ 1,000 ล้านบาทต่อปี กลุ่มนี้ก็ไม่จำเป็นต้องเป็น SMEs และโดยที่นิยาม SMEs มีความสำคัญ เพราะถูกนำไปใช้ในกระบวนการส่งเสริมผู้ประกอบการหลายแนวทาง ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อออกมาตรการหรือนโยบายช่วยเหลือของภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจ รวมถึงเพื่อติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ของ SME เช่น การเงิน การส่งออก - นำเข้า ฯลฯ เป็นต้น SMEs ถือว่าเป็นกลุ่มผู้ประกอบการที่มีจำนวนมากที่สุด และมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและการจ้างงานไม่น้อยไปกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ ดังนั้นรัฐบาลในช่วงที่ผ่านมา โดยเฉพาะในช่วงประมาณ 10 ปีที่ผ่านมาจะให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของ SMEs เป็นอย่างมาก ซึ่งแม้ว่ารัฐบาลจะได้ทุ่มเทงบประมาณจำนวนมากตลอดจนได้มีการแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบเพื่อเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจของ SMEs แล้วก็ตาม SMEs ในปัจจุบันจำนวนมากยังประสบปัญหาต่าง ๆ ทั้งนี้ วารุณี กุลรัตน์าวิจิตร (2560)

ได้สรุปปัญหาสำคัญ ๆ ที่ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจและร่วมกันแก้ไขได้ ดังที่จะกล่าวต่อไปนี้ 1) ปัญหาด้านเงินทุน เป็นปัญหาที่ SMEs จำนวนมากจะประสบปัญหาล้ำๆ กัน เนื่องจากส่วนใหญ่มักจะเริ่มจากผู้ที่มีประสบการณ์หรือมีความเชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งอันสืบเนื่องจากการทำงานในองค์กรของภาครัฐหรือภาคเอกชนนาน ๆ แล้วเห็นโอกาสที่ออกมาทดลองทำธุรกิจของตนเอง หรือบางรายอาจเกิดจากปัญหาการทำงานทั้งจากปัญหาการเลิกจ้าง ปัญหาความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ก็ลาออกมาทำธุรกิจเอง ซึ่งส่วนใหญ่จะมีเงินทุนน้อย เว้นบางรายที่พอมีทรัพย์สินเงินทองให้นำมาลงทุน ปัญหาที่ก็จะน้อยหรือไม่มีปัญหา ปัญหาทางการเงินของ SMEs ยังมาจากธนาคารไม่ยินยอมให้สินเชื่อเนื่องจากไม่มีหลักประกัน ไม่มีผลงานที่น่าเชื่อถือมาก่อน การบริหารยังไม่เป็นมืออาชีพเท่าที่ควร ธนาคารเลยไม่กล้าให้สินเชื่อ ก็เลยทำให้ปัญหาด้านเงินทุนเป็นปัญหาใหญ่ เป็นที่น่าเสียดายว่ามี SMEs จำนวนมาก ที่สินค้าน่าสนใจ เป็นที่ต้องการของตลาด แต่ไม่สามารถผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด เนื่องจากไม่มีเงินทุนมากพอที่จะขยายกำลังการผลิต ไม่สามารถซื้อเครื่องจักรเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนา ประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพสินค้าปัญหาด้านเงินทุนเป็นปัญหาใหญ่ที่แก้ไขได้ยากพอสมควร แม้รัฐบาลจะพยายามกระตุ้นให้ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อแก่ SMEs แต่ก็จะได้รับเฉพาะที่มีความพร้อม เข้าหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อของธนาคารเท่านั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องพยายามสนับสนุนด้านเงินทุนหรือสินเชื่อ แต่ก็ทำได้อย่างจำกัดเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของ SMEs 2) ปัญหาด้านการตลาด SMEs มักมีปัญหาด้านการตลาดซึ่งเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ปัญหาสินค้าที่ผลิตไม่เป็นที่ต้องการของตลาด คุณภาพไม่ได้มาตรฐาน บรรจุภัณฑ์ไม่สวยงาม ตราสินค้าไม่เป็นที่รู้จัก เป็นต้น ทำให้การทำตลาดทำได้ด้วยความยากลำบาก นอกจากนี้ SMEs ยังมีปัญหาขาดบุคลากรด้านการตลาด ถ้าเจ้าของเป็นผู้ที่มีความรู้หรือประสบการณ์ด้านการขายหรือการตลาดมาก่อนก็จะช่วยแก้ปัญหาได้ แต่ถ้าไม่มีประสบการณ์มาก่อน และไม่สามารถหาบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านการขายและการตลาด ก็จะต้องลองถูกลองผิดไปอีกระยะหนึ่ง ยกเว้นได้สะสมประสบการณ์หรือมีพรสวรรค์ด้านการพูดและมีบุคลิกที่เหมาะสม ด้านการขาย ก็จะช่วยแก้ปัญหาได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ อรอุมา ส่ำสี, กนกนาค ศรีกาญจน์, และเจษฎารมย์ (2565) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า การบริหารการเงินเป็นสิ่งสำคัญต่อเป้าหมายหลักของธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก ซึ่งการบริหารการเงินช่วยให้เกิดความคล่องตัวของธุรกิจ และทำให้เกิดกำไรสูงสุดผู้บริหารหรือผู้จัดการทางการเงินจะต้องจัดการเกี่ยวกับเงินทุนทั้งหมดของกิจการ โดยพิจารณาแนวทางที่จะทำให้ธุรกิจ ได้รับประโยชน์สูงสุด หน้าที่ในการบริหารการเงินอาจจะแตกต่างกันบ้างตามประเภทและขนาดของธุรกิจ ซึ่งหน้าที่หลักของการบริหารการเงินคือการวางแผนทางการเงิน เพื่อให้ธุรกิจมีเงินทุนที่จะใช้ดำเนินงานได้เพียงพอ มีสภาพคล่อง และลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง - การขายปลีกของประเทศไทย ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุง และพัฒนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของตนเอง ให้มีผลการดำเนินงานที่ดี สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง - การขายปลีก ของประเทศไทย

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

ตั้งแต่ต้นทศวรรษ 1980 นักวิชาการธนาคารโลก ได้พยายามคิดเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยี กับการพัฒนาอุตสาหกรรม ต่อมา Androniceanu, (2023) ได้ศึกษาเพิ่มเติมเรื่อง Trade, Technology, & International Competitiveness โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบของความสามารถทางเทคโนโลยีตามลักษณะหน้าที่หรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร โดยแบ่งเป็นส่วนของหน้าที่หลัก (Primary) และส่วนสนับสนุน (Supporting) ทั้งนี้ รัชดา กาญจนโรจน์ (2565) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า โดยในส่วนของหน้าที่หลักครอบคลุมใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการลงทุน ด้านกระบวนการผลิต และด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ในส่วนของการสนับสนุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับองค์กรเพื่อรองรับขีดความสามารถที่ไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือหน้าที่หลักของบริษัทแต่อย่างใด โดยได้พิจารณากำหนดกิจกรรมในส่วนสนับสนุนให้ครอบคลุม 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ และด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือ เครื่องจักร โรงงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการผลิต หากปราศจากกิจกรรมในส่วนสนับสนุนแล้ว องค์กรก็ไม่สามารถพัฒนาขีดความสามารถทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาองค์ประกอบของความสามารถทางเทคโนโลยี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของ TDRI (1989) มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวให้ความสำคัญกับการสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยแบ่งตามลักษณะหน้าที่และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นแนวคิดหลักในการสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของความสามารถทางเทคโนโลยี ที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยของความสามารถทางเทคโนโลยี ในที่นี้ผู้วิจัยศึกษาจากทัศนะและจากผลงานวิจัยของนักวิชาการพบว่า องค์ประกอบของความสามารถทางเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย 1) ความสามารถในการได้มา (Acquisitive Capability) 2) ความสามารถในการปฏิบัติการ (Operative Capability) 3) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptive Capability) และ 4) ความสามารถด้านนวัตกรรมใหม่ (Innovative Capability)

แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายทางธุรกิจ

Mutuku, Kiilu, Mathuku, and Auka (2022) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ วิธีการร่วมมือระหว่างธุรกิจหลาย ๆ แห่ง ในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนวิธีการสร้างความสัมพันธ์ และการทำธุรกิจร่วมกันในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ธุรกิจนั้นสามารถทำงานที่แต่ละคนทำตามลำพังไม่ได้ โดยที่ธุรกิจเครือข่ายทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันเสมือนเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ เพราะดำเนินการร่วมกันเพื่อประโยชน์ร่วมกันจึงมีความสามารถสูงกว่าประสิทธิภาพสูงกว่า ความคล่องตัวสูงกว่า และความคิดริเริ่มดีกว่าที่ธุรกิจแต่ละแห่งจะทำตามลำพัง ธุรกิจเครือข่ายจะทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถอยู่รอด และแข่งขันกับธุรกิจระดับโลกได้ นอกจากนี้ Boissevain and Mitchell (1973) ได้อธิบายเพิ่มเติมไว้อย่างน่าสนใจว่า การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจเป็น “เทคโนโลยี” ทางการจัดองค์กร เพื่อให้วิสาหกิจขนาดเล็กหลาย ๆ แห่งรวมตัวเพื่อให้ได้ประโยชน์เท่ากับวิสาหกิจขนาดใหญ่ในด้านที่รวมตัวกันในขณะที่ยังคงรักษาจุดเด่นของธุรกิจขนาดเล็กไว้ในด้านที่ได้ได้รวมตัวกันด้วยการจัดองค์กรเช่นนี้จะต้องออกแบบให้เหมาะสมกับสภาพในท้องถิ่น คือสภาพของภาคอุตสาหกรรม สภาพของนักธุรกิจ และวัฒนธรรมของกลุ่ม ความคิดริเริ่มดีกว่าที่ธุรกิจแต่ละแห่งจะทำตามลำพัง ธุรกิจเครือข่ายจะทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดและแข่งขันกับธุรกิจระดับโลกได้ การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจเป็นเทคโนโลยีการจัดองค์กรเพื่อให้วิสาหกิจขนาดเล็กหลาย ๆ แห่งรวมตัวเพื่อให้ได้ประโยชน์ เท่ากับวิสาหกิจขนาดใหญ่ในด้านที่รวมตัวกัน ในขณะที่ยังคงรักษาจุดเด่นของธุรกิจขนาดเล็กไว้ในด้านที่ได้รวมตัวกันด้วยการจัดองค์กรเช่นนี้จะต้องออกแบบให้เหมาะสมกับสภาพในท้องถิ่น คือ สภาพของภาคอุตสาหกรรม สภาพของนักธุรกิจ และวัฒนธรรมของกลุ่ม การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ มีองค์ประกอบย่อยได้แก่ การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ กิจกรรมร่วมค้า และคู่ค้า

แนวคิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

Michael (1980) ได้อธิบายในเรื่องกลยุทธ์การแข่งขันและการบริหารจัดการ ไว้ที่น่าสนใจว่า ความได้เปรียบในเชิงแข่งขันชื่อว่า Competitive Advantage ซึ่งได้กล่าวหลักการไว้ว่า หากต้องการให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้แล้ว จะต้องใส่ใจในกลยุทธ์การแข่งขัน 3 กลยุทธ์ได้แก่ 1) กลยุทธ์ความแตกต่าง (Differentiation Strategy) คือ สินค้าหรือบริการที่ธุรกิจผลิตขึ้นมานั้นจะต้องมีความแตกต่างที่อาจจะไม่สามารถหาได้จากสินค้าทั่วไปของผู้อื่น หรือมีการเพิ่มศักยภาพหรือประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ สร้างความโดดเด่นที่แสดงถึงฐานะของผู้ซื้อ ความเป็นเลิศทางเทคโนโลยี ผู้นำด้านคุณภาพ ผู้นำการให้บริการ ผู้นำการเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ และความเป็นผู้เห็นประโยชน์ของผู้บริโภคและสังคมจนทำให้สามารถตั้งราคาขายที่แพงกว่าคู่แข่งได้ การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น เรื่องแบรนด์ที่มีภาพลักษณ์ดีกว่า และผลิตภัณฑ์มีคุณภาพที่ดีกว่าโดยมักใช้กับตลาดขนาดใหญ่ (หมายถึง ตลาดที่มีผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก) เช่น iPhone และรถเบนซ์ เป็นต้น 2) กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ (Cost Leadership Strategy) คือ การเป็นผู้นำด้านต้นทุน โดยสามารถกำหนดราคาได้ต่ำกว่าตลาดใช้กับตลาดขนาดใหญ่ หากธุรกิจมีต้นทุนที่ต่ำแล้วก็จะสามารถอยู่ในตลาดการแข่งขันได้นาน แม้ว่าจะมีส่วนต่างกำไรที่ต่ำ (Profit Margin) เพราะจะทำให้คู่แข่งอื่นไม่ยากที่จะเข้ามาแข่งขันด้วย เนื่องจากไม่ดึงดูดใจในการลงทุนหรือไม่คุ้มกับความเสี่ยงในการอยู่รอดเพื่อทำตลาดแข่งขัน ธุรกิจที่มีต้นทุนการผลิตต่ำแต่อยู่มาก่อน และอยู่เพียงผู้เดียวในตลาด แต่กลยุทธ์นี้จะสามารถอยู่ได้หากแต่จะต้องมีลูกค้าจำนวนมากพอจนทำให้กำไรสุทธิที่ได้นั้นเป็นจำนวนที่สูงพอ และ 3) กลยุทธ์ความแตกต่างเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy) คือ การที่ธุรกิจมุ่งเน้นผลิตสินค้าหรือบริการให้กับตลาดเฉพาะส่วน อาจจะเรียกว่าเป็นตลาดเฉพาะส่วนที่มีรายได้สูง (Niche Market) การมีสินค้าและบริการที่แยกเฉพาะได้นั้นก็จะทำให้สามารถตั้งราคาขายได้สูง เนื่องจากลูกค้าจำเป็นต้องซื้อจากธุรกิจนั้น และไม่ต้องเสี่ยงที่จะซื้อจากผู้อื่นอีกในเรื่องของความได้เปรียบเชิงแข่งขันนี้ จากการศึกษาค้นคว้าประกอบของความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ครั้งนี้ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎีของ Michael (1980) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) กลยุทธ์ความแตกต่าง (Differentiation Strategy) 2) กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ (Cost Leadership Strategy) และ 3) กลยุทธ์ความแตกต่างเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy)

กรอบแนวคิดการวิจัย

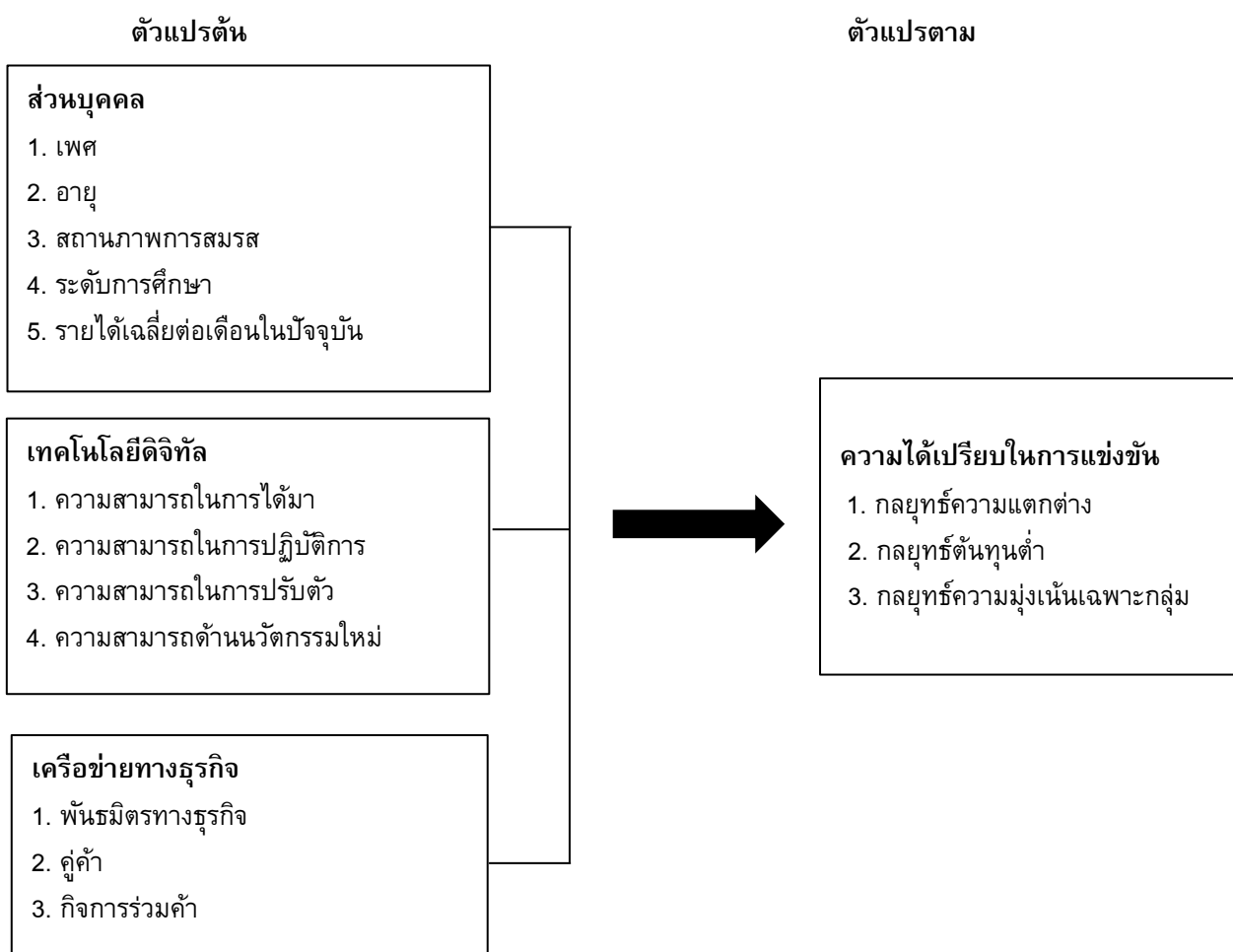
ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ด้านส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน
2. เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎี ของ TDRI (1989) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความสามารถในการได้มา (Acquisitive Capability) 2) ความสามารถในการปฏิบัติการ (Operative Capability) 3) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptive Capability) และ 4) ความสามารถด้านนวัตกรรมใหม่ (Innovative Capability)
3. เครือข่ายทางธุรกิจ (Business Networking) ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎีของ Boissevain and Mitchell (1973) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พันธมิตรทางธุรกิจ (Business Alliances) 2) คู่ค้า (Suppliers) และ 3) กิจการร่วมค้า (Joint Venture)

ตัวแปรตาม ได้แก่

ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎีของ Michael (1980) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) กลยุทธ์ความแตกต่าง (Differentiation Strategy) 2) กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ (Cost Leadership Strategy) และ 3) กลยุทธ์ความมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy)

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง - การขายปลีกของประเทศไทย” ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้



รูปที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. แบบแผนการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง - การขายปลีกของประเทศไทย ครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมุ่งเน้นทำการตรวจสอบเฉพาะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง - การขายปลีก ที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยเท่านั้น โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคการค้าประเภทการขายส่ง - การขายปลีก ของประเทศไทย จำนวน 38,870 แห่ง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2566)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคการค้าประเภทการขายส่ง-การขายปลีกที่เป็นสมาชิกเท่านั้น ซึ่งมีจำนวนภาคการค้าทั้งสิ้น 38,870 แห่ง แบ่งเป็นการขายส่งจำนวน 19,699 แห่ง และการขายปลีก 19,171 แห่ง (สมาคมผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย, 2566) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสม จำนวน 527 คน โดยใช้สูตรการคำนวณตามแนวคิดทฤษฎีของ Taro (1973) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยทางสมาคมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย จะมีการจัดประชุมผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกสมาคมฯ ในประเภทวิสาหกิจต่าง ๆ ทุกเดือน โดยผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมาคมฯ ได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งเป็น 4 ส่วน ข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรทุกตัวได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ดังนั้นเนื้อหาในแบบสอบถามจะครอบคลุมแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวเพื่อให้ตรงประเด็นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับเครือข่ายทางธุรกิจ และส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยแต่ละข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธี Likert Scale มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

2.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

2) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไปยังสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในบางส่วน และบางส่วนจะทำการส่งทางไปรษณีย์ให้กับผู้ประสานงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ภายในสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ในกรณีที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดตามครั้งที่ 2 และ 3 โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น ส่งแบบสอบถามไปให้ใหม่ โทรศัพท์สอบถามและติดตามด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

3) ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 527 ฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบัน

3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับของเทคโนโลยีดิจิทัลเครือข่ายทางธุรกิจ และความได้เปรียบในการแข่งขัน

3.3 ใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

3.4. ใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบัน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้า ประเภทการขายส่ง - การขายปลีก ของประเทศไทย สามารถแสดงผลการวิจัยดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง - การขายปลีกของประเทศไทย โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพร้อมทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความได้เปรียบในการแข่งขัน	สถานภาพ			รวม แหล่งความเฉลี่ย แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
	ส่วน บุคคล	เทคโนโลยี	เครื่อง ข่ายทาง ธุรกิจ						
กลยุทธ์ความแตกต่าง	4.04	3.85	3.97	ระหว่างกลุ่ม	2	3.387	1.694	5.640*	0.004
				ภายในกลุ่ม	524	157.357	0.300		
				รวม	526	160.744			
กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ	3.87	3.72	3.98	ระหว่างกลุ่ม	2	6.066	3.033	6.317*	0.002
				ภายในกลุ่ม	524	251.576	0.480		
				รวม	526	257.642			
กลยุทธ์ความมุ่งมั่นเฉพาะกลุ่ม	4.07	3.86	3.99	ระหว่างกลุ่ม	2	3.911	1.955	4.876*	0.008
				ภายในกลุ่ม	524	210.123	0.401		
				รวม	526	214.033			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลและเครือข่ายทางธุรกิจส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง-การขายปลีกของประเทศไทย อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง - การขายปลีกของประเทศไทยมีการใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายทางธุรกิจซึ่งมีความสำคัญและสามารถแสดงผลต่าง ๆ ได้ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี ระดับของการนำเข้าเทคโนโลยีใหม่ ระดับความสามารถในการเข้าถึงเครือข่ายธุรกิจ เป็นต้น ถ้าหากเทคโนโลยีและเครือข่ายทางธุรกิจถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ จะสามารถสร้างผลกระทบที่มีความเปรียบในการแข่งขันที่สูงขึ้นได้ การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการผลิตที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีไปใช้ในการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพสูง และการตั้งค่านิยมเครือข่ายที่เป็นมาตรฐานและมีความพร้อมสูง นอกจากนี้ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและเครือข่ายทางธุรกิจก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน การที่ธุรกิจสามารถปรับตัวและนำเทคโนโลยีหรือเครือข่ายทางธุรกิจมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว

จะช่วยให้ธุรกิจมีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อเปลี่ยนแปลงในตลาดได้ดีขึ้น ดังนั้น เทคโนโลยีและเครือข่ายทางธุรกิจจึงมีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง - การขายปลีก ของประเทศไทยอยู่ในระดับสูง

อภิปรายผล

ทั้งนี้ในภาพรวมจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลและเครือข่ายทางธุรกิจส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง-การขายปลีกของประเทศไทยอยู่ในระดับสูง มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Reetesh and Singh Simple Sethi (2017) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญของทรัพยากร ซึ่งจะก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ ทรัพยากรนั้นต้องมีคุณค่าในการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันอย่างแท้จริง (Valuable Resources) ทรัพยากรนั้นต้องหายาก (Rare Resources) ทรัพยากรเหล่านั้นต้องไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ (Imitate Resources) และทรัพยากรเหล่านั้นไม่สามารถหาทดแทนได้ (Non - substitutable Resources) เช่น ความรู้ที่อยู่ในตัวของบุคคล หรือทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นทรัพยากรสำคัญอย่างหนึ่ง รวมถึงรูปแบบเทคโนโลยีและระบบการดำเนินงานที่สร้างสรรค์ขึ้นมาใหม่ ให้มีลักษณะผสมผสานกันอย่างกลมกลืน ก่อให้เกิดผลดีที่สูงสุดต่อองค์กรโดยรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี กุลรัตนาวิจิตรา (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทบริการ ในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ด้านการวางแผน ด้านคน และด้านภาวะผู้นำ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทภาคบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ด้วยกรอบแนวคิดคุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพระบบร่วมกับคุณภาพของการบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของที่ปฏิบัติงานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ กระทรวงพาณิชย์ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 222 คน ผลการวิจัยพบว่า ความทันสมัยที่ง่ายต่อการเข้าใจ มีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ ได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ตรวจสอบได้ มีความน่าเชื่อถือของระบบ ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการบำรุงรักษาระบบรักษาความปลอดภัย ควบคุมการเข้าถึงระบบได้ดี คุณภาพในการบริการความน่าเชื่อถือและการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นารีนี อดุลทิฐิพัชร (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยความสำเร็จและหลักเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในกรุงเทพมหานคร ด้วยกรอบแนวคิดการบริหารจัดการและการดำเนินงานร่วมกับหลักเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการด้านการวางแผน การดำเนินงานด้านบุคลากร การใช้หลักเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ด้านการบูรณาการทักษะเฉพาะตน ด้านการบูรณาการเทคโนโลยี และการดำเนินงานด้านการเงิน มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในกรุงเทพมหานคร

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุป

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง-การขายปลีกของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยี

และเครือข่ายทางธุรกิจมีส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง - การขายปลีกของประเทศไทยอยู่ในระดับสูง

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย องค์กรภาครัฐในประเทศไทย ตลอดจนองค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบาย โดยการนำไปประกอบเป็นข้อมูลในการทำให้ธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้

2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับ SMEs ประเภทการขายส่ง - การขายปลีก

2.2.1 ผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทการขายส่ง - การขายปลีกของประเทศไทย ตลอดจนผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุง และพัฒนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของตนเอง ให้มีผลการดำเนินงานที่ดี สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้

2.2.2 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง - การขายปลีก ของประเทศไทยได้ต่อไปในอนาคต

2.2.3 ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้ข้อมูลและเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง - การขายปลีก ของประเทศไทยได้

2.2.4 ผลการวิจัยครั้งนี้ ยังสามารถใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำกับ ดูแล ใช้กำหนดนโยบายในการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าประเภทการขายส่ง-การขายปลีกของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย

3.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันกลุ่มภาคธุรกิจอื่นไปพร้อม ๆ กันทั่วประเทศ เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของแบบจำลองที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

เอกสารอ้างอิง

วารุณี กุรัตนาวิจิตรา. (2560). ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

นารีนี อุดลธิฐพัชร. (2557). ปัจจัยความสำเร็จและหลักเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

รัชตา กาญจนโรจน์, วิชิต อยู่ อัน, และ กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล. (2565) แบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2566). เกี่ยวกับ สสว. สืบค้นจาก <http://www.sme.go.th/Pages/home.aspx>.

อรอุมา สำลี, กนกนาถ ศรีกาญจน, และ เจษฎา ร่มเย็น. (2565). แนวทางการบริหารจัดการทางการเงินและพัฒนา รูปแบบการจัดทาบัญชีของวิสาหกิจชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครราชสีมา.วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ, 3(1), 1-23.

- อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).
- Androniceanu, A. (2023). The new trends of digital transformation and artificial intelligence in public administration. *Administratie si Management Public*, (40), 147-155.
- Boissevain, J., & Mitchell, C. J. (1973). *Network analysis: Studies in human interaction*. Netherlands: Mouton and Company.
- Mutuku, A. K., Kiilu, B. N., Mathuku, P., & Auka, D. O. (2022). Effect of Entrepreneurial Skills on Organizational Performance of Small and Medium Enterprises in Nakuru City-Kenya. *International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA)*, 10(3), 156-173.
- Porter, Michael E., (1980). *Competitive Advantage : Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.
- Reetesh K. & Singh Simple Sethi. (2017). The Balanced Scorecard: Churning the Existing Literature. *The Journal for Decision Makers*, 30(1), 51-66.
- TDRI. (1989). *The Development of Thailand's Technological Capability in Industry*. Bangkok Thailand : Volume1 Overview and Recommendations.

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของธุรกิจมันสำปะหลัง
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย
**Factors Affecting the Logistics and Supply Chain Capacity in
Cassava Businesses in Northeast Thailand**

ชุติกกร ปรงเกียรติ^{1*}
Chutikorn Prungkiat^{1*}

Received: October 05, 2023; Revised: December 16, 2023; Accepted: December 19, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานและอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของธุรกิจมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย โดยธุรกิจมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทยที่เป็นสมาชิกในสมาคมโรงงานผู้ผลิตมันสำปะหลังภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 302 แห่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว และได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ตอบกลับมา 175 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์การ การสนับสนุนขององค์การที่โดดเด่น สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานและความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างยั่งยืนรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นยังพบว่า 1) สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการสนับสนุนขององค์การที่โดดเด่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน และ 3) ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเฉพาะด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิตและด้านความสามารถในการจัดส่งและรับคืนสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การสนับสนุนขององค์การที่โดดเด่น ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน ความสามารถในการเรียนรู้ขององค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

¹ สาขาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Management Department, Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Isan Surin Campus

*Corresponding author e-mail: Chutikorn.turnitin@gmail.com

Abstract

This study aimed to investigate the logistics and supply chain capacity of cassava businesses in Northeastern Thailand, exploring the factors influencing these businesses within the context of logistics and supply chain management. The sample comprises 302 respondents selected from 175 tapioca businesses associated with the Northeastern Cassava Production Association in the region. The reliability and validity of the measurement model were assessed using confirmatory factor analysis. The data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product - moment coefficient. Multiple regression analysis was employed as an inferential statistical method to test hypotheses. The results indicate high levels of transformational leadership, organizational learning capability, outstanding organizational support, logistics and supply chain capacity, and sustainable competitive advantage. Furthermore, the findings suggest positive relationships, including: 1) a positive correlation between logistics and supply chain capacity and sustainable competitive advantage, 2) positive associations between transformational leadership and outstanding organizational support with logistics and supply chain capacity, and 3) a positive relationship between organizational learning capability and logistics and supply chain capacity (Production Management Accuracy and Delivery and Return Competency), with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Outstanding organizational support, Sustainable competitive advantage, Organizational learning capability, Transformation leadership, Logistics and supply chain capacity

บทนำ

ปี 2564 - 2565 ประเทศไทยส่งออกผลิตภัณฑ์มันสำปะหลังเพิ่มขึ้นร้อยละ 45 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ตลาดส่งออกหลักของไทย ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น อินโดนีเซีย เกาหลีใต้ จากข้อมูลของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มสารสนเทศการเกษตร (2565) ประเทศไทยมีการเพาะปลูกมันสำปะหลังกระจายในพื้นที่ 54 จังหวัด โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการเพาะปลูกมากที่สุดถึง 6.08 ล้านไร่ ผลผลิต 19.86 ตัน โดยนิยมปลูกในจังหวัด นครราชสีมา ชัยภูมิ อุบลราชธานี อุดรธานี เลย ขอนแก่น บุรีรัมย์ เป็นต้น มันสำปะหลังจึงถือเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รูปแบบการส่งออกและนำเข้ามีทั้งในรูปแบบของหัวมันสด มันเส้น มันอัดเม็ด แป้งมันสำปะหลัง ทั้งในรูปแบบดิบและแปรรูป ปัจจุบันโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงจากภาคเกษตรกรรมเป็นภาคอุตสาหกรรมมากยิ่งขึ้น สินค้าเกษตรมีการขยายการเพาะปลูกกลายเป็นวัตถุดิบที่สำคัญในภาคอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้เข้าสู่ประเทศไทย รวมถึงความต้องการอาหารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น มันสำปะหลังจึงเป็นหนึ่งในวัตถุดิบที่สร้างความเชื่อมโยงในหลากหลายกิจการที่มีการขยายตัวและแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น เช่น ผู้ประกอบการ โรงอัดมันเม็ด โรงแป้ง ลานมัน เป็นต้น ส่งผลให้แต่ละองค์การต่างค้นหาวิธีการในการลดต้นทุนและระยะเวลาในการผลิต เพื่อส่งมอบและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้งที่ โดยเฉพาะการนำการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มาออกแบบ วางแผนปฏิบัติการ ควบคุม และติดตามกิจกรรมในโซ่อุปทานเพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรขององค์การให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

ภายใต้กิจกรรมการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ซึ่งถือเป็นการดำเนินงานจากต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ขยายขอบข่ายจากระดับภายในองค์กรไปสู่ความร่วมมือระหว่างองค์กรทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ผลิตหรือผู้ขาย ปัจจัยการผลิต ตามกระบวนการหลัก 5 กระบวนการ (Supply Chain Council, 2010) ได้แก่ 1) กระบวนการวางแผน (Plan) การจัดการอุปสงค์และอุปทานอย่างสมดุลด้วยกิจกรรมการจัดหา จัดอันดับ การจัดการคลังสินค้า การผลิต และการจัดส่งสินค้า 2) การจัดซื้อ จัดหาและการขนส่งวัตถุดิบ (Source) เป็นกระบวนการจัดหาวัตถุดิบเพื่อนำมาใช้ผลิตและ

ให้สอดคล้องกับอุปสงค์ เช่น การหาแหล่งวัตถุดิบ การตรวจสอบ การจัดเก็บ การเบิกจ่าย เป็นต้น 3) การผลิตและการจัดการคลังสินค้า (Make) เป็นกระบวนการแปลงสภาพวัตถุดิบให้อยู่ในรูปสินค้าสำเร็จรูป รวมถึงการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าที่ผลิต 4) การขนส่งไปยังลูกค้า (Delivery) เป็นกระบวนการส่งสินค้าหรือบริการให้ถึงมือลูกค้าหรือผู้บริโภคด้วยกิจกรรม เช่น การรับคำสั่งซื้อ การขนส่ง การควบคุมคุณภาพระหว่างการขนส่ง เป็นต้น และ 5) การส่งวัตถุดิบคืนผู้ขายและรับสินค้าคืนจากลูกค้า (Return) เป็นกระบวนการรับคืนในทุกสาเหตุ เช่น สาเหตุสินค้าไม่ได้คุณภาพตามความต้องการขนส่งสินค้าล่าช้าเกินกำหนดเวลา เป็นต้น กระบวนการดังกล่าวเหมาะแก่การนำมาใช้ในอุตสาหกรรมมันสำปะหลังที่มีแนวโน้มในอัตราชะลอตัวแต่ก็ยังเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้แก่ประเทศในจำนวนมาก

ดังนั้นจากความสำคัญและช่องว่างทั้งในแง่ของทฤษฎีและบริบท จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการประกอบการในอุตสาหกรรมมันสำปะหลังตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ และใช้เป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบเหนือคู่แข่งได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของธุรกิจมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของธุรกิจมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource - Based View : RBV) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรภายในองค์กรที่สามารถนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ (Barney, 1991) ทรัพยากรดังกล่าวหมายถึงทรัพยากรที่มีตัวตน (Tangible) เช่น วัตถุดิบ เครื่องจักร อุปกรณ์ เป็นต้น และ ทรัพยากรที่ไม่มีตัวตน (Intangible) เช่น วัฒนธรรมองค์กร ทักษะ ความรู้ เป็นต้น ความได้เปรียบเหนือคู่แข่งสามารถสร้างได้จากทรัพยากรที่มีคุณลักษณะ ได้แก่ 1) มีคุณค่า (Valuable) ความสามารถในการเพิ่มคุณค่าของทรัพยากร เช่น การได้รับมาตรฐานการรับรอง 2) หายาก (Rarity) องค์กรครอบครองทรัพยากรที่คู่แข่งไม่มี เช่น การมีลูกค้าเฉพาะกลุ่ม การมีเทคโนโลยีขั้นสูง 3) ยากต่อการลอกเลียนแบบ (Imitability) หรือมีต้นทุนสูงหากคู่แข่งเลียนแบบ เช่น ความสามารถของผู้นำในการแก้ปัญหา และ 4) ไม่สามารถทดแทนได้หรือทดแทนไม่ได้อย่างสมบูรณ์ (Non - Substitutable) เช่น ความเชี่ยวชาญของบุคลากร (Barney & Wright, 1998) การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานคือกระบวนการที่ช่วยให้การส่งมอบสินค้าและบริการแก่ผู้บริโภคโดยอาศัยกิจกรรมการสนับสนุนการขายสินค้าและบริการ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อลดระยะเวลาดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่สามารถสร้างคุณค่าด้วยระบบการจัดซื้อ คลังสินค้า การขนส่ง และการส่งมอบจากจุดกำเนิดหนึ่งไปยังจุดที่มีการใช้หรือบริโภคให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ถือเป็นกระบวนการใช้ทรัพยากรทั้ง ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำที่เอื้อต่อกิจกรรมการจัดการโซ่อุปทานและองค์กรธุรกิจที่คล่องตัวนำไปสู่การดำเนินงานที่มีต้นทุนต่ำ การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว (ภทริยา พรปาริษา, 2563)

สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานและความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Logistics and Supply Chain Capacity & Sustainable Competitive Advantage)

ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนหมายถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความสามารถหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่สร้างคุณค่าเหนือกว่าคู่แข่ง ทั้งในแง่ของความได้เปรียบด้านต้นทุน การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (Barney, 1991) ถือเป็นความสามารถขององค์กรในการสร้างผลลัพธ์ที่เหนือกว่าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค การจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานถือเป็นกิจกรรมสำคัญในการดำเนินธุรกิจในการสร้างความแตกต่างและการบริหารจัดการต้นทุนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานหมายถึงความสามารถในการจัดการการส่งสินค้าข้อมูลและทรัพยากรอย่างอื่นจากจุดต้นไปยังจุดบริโภคตามความต้องการของลูกค้าภายใต้กระบวนการวางแผน การจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การส่งมอบ การส่งคืน การสนับสนุนการดำเนินงาน (Chopra & Meindl, 2012) การวางแผนเพื่อสรรหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพรวมถึงการวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว นำไปสู่ “สมมติฐาน การวิจัย 1 : สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุกส่งผลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน” การเชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อเปิดโอกาสในการต่อรองกับผู้ขาย ปัจจัยการผลิตช่วยให้ธุรกิจได้ปัจจัยการผลิตที่มีคุณภาพสูงและมีราคาต่ำ นำไปสู่ “สมมติฐานการวิจัย 2 : สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่นส่งผลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน” การวิจัยและพัฒนาช่วยให้กระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูง ผลิตได้อย่างรวดเร็ว ลดของเสีย ต้นทุนต่ำ นำไปสู่ “สมมติฐานการวิจัย 3 : สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิตส่งผลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน” และการบริการหลังการขายเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมที่สำคัญในการให้บริการโดยการมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นรูปธรรม สร้างความน่าเชื่อถือ ตอบสนองความต้องการและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (ศรีนักร์ ล้อมวลีรักษ์, ภาศิริ เขตปิยรัตน์ และศิริกานดา แหยมคง, 2565) นำไปสู่ “สมมติฐาน การวิจัย 4 : สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานด้านความสามารถในการจัดส่งและรับคืนสินค้าส่งผลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน”

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงหมายถึงความสามารถของผู้นำในการสร้างแรงบันดาลใจ มีอิทธิพลและได้รับการยอมรับจากผู้ตามในการเปลี่ยนแปลงความพยายามและทัศนคติเชิงบวกของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้น (Bass, 1990) โดยผู้นำต้องพัฒนาวิธีการจูงใจที่เหมาะสม สื่อสารเป้าหมายที่ต้องการไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความเข้าใจ (McKenna, 2020) นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร นำไปสู่ “สมมติฐานการวิจัย 5_{a-d} : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก(a) ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น(b) ด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต(c) และด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้า(d)”

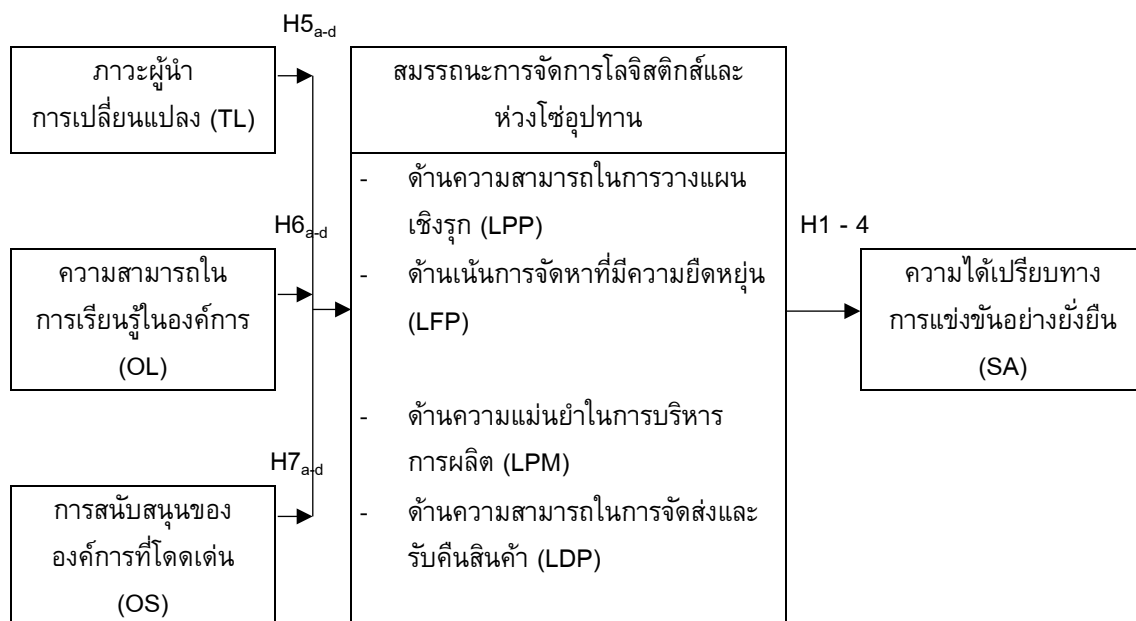
ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กร (Organizational Learning Capability)

ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กรหมายถึงความสามารถขององค์กรในการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการที่เหมาะสมกับแนวทางการบริหารจัดการและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ แนวคิดใหม่เพื่อเพิ่มมูลค่าองค์กรและตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Senga, 1990) และเป็นกระบวนการที่บุคลากรเต็มใจประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อภารกิจสำคัญขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ (Njuguna, 2009) นำไปสู่ “สมมติฐานการวิจัย 6_{a-d} : ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กร

ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก(a) ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น(b) ด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต(c) และด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้า(d)”

การสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่น (Outstanding Organizational Support)

การสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่นหมายถึงความสามารถขององค์กรในการสร้างความยอมรับจากพนักงานโดยการให้ความหวังใจ ตอบสนองความต้องการของพนักงานให้มีความเป็นอยู่ที่ดีอย่างเป็นธรรม (Rhoades & Eisenberger, 2002) เมื่อองค์กรดูแลพนักงานทั้งในแง่ของผลตอบแทน ความรู้ในงาน ความมั่นคงด้านจิตอารมณ์ และแนะนำ สอนงาน เมื่อพนักงานพบปัญหาจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ “สมมติฐานการวิจัย 7_{a-d}: การสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่นส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก(a) ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น(b) ด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต(c) และด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้า(d)”



รูปที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ประกอบการหรือผู้บริหารธุรกิจมันสำปะหลังที่เป็นสมาชิกในสมาคมโรงงานผู้ผลิตมันสำปะหลังภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ประเภท ได้แก่ โรงแป้ง โรงอัด ลานมัน และผู้ส่งออก จำนวน 302 แห่ง (สมาคมโรงงานผู้ผลิตมันสำปะหลังภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2563) จัดส่งแบบสอบถามทางเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ตไปยังผู้ประกอบการธุรกิจมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา 178 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ 175 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 57.95 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี (นิสาชล รัตนมณี และประสพชัย พสุนนท์, 2562)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ถูกพัฒนาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 7 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 - 2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ที่ถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเชิงเหือประเทศไทย โดยใช้การวัดผลแบบมาตราเรียงอันดับ (Nominal Scale) และตอนที่ 3 - 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กร การสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่น สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน และความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) จำนวน 5 ระดับ ใช้การวัดแบบมาตราอัตราภาค (Interval Scale) โดยมีการศึกษาผ่านตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัดจากความสามารถของผู้นำในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแก่ผู้ตาม ใน 5 องค์ประกอบ (Gibson, Ivancevich & Donnelly, 2000) ได้แก่ 1) บารมี คือความสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์วิกฤต การมีวิสัยทัศน์ ความเฉลียวฉลาด และแสดงออกถึงจุดยืนในการพัฒนาองค์กร 2) ความใส่ใจส่วนบุคคล คือความสามารถในการวินิจฉัยความต้องการของผู้ตาม การสร้างแรงจูงใจโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล 3) การบริหารแบบข้อยกเว้น คือความสามารถในการพัฒนาทักษะของผู้ตาม การรับฟังความคิดเห็น แสดงบทบาทเป็นพี่เลี้ยง สร้างโอกาสที่ดีในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ 4) รางวัลเกินคาดหมาย คือการให้รางวัลตอบแทนสำหรับความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุผลของผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหนือความคาดหมาย และ 5) การกระตุ้นทางเชาว์ปัญญา คือสามารถกระตุ้นให้ผู้ตามระบุนโยบายขององค์กรด้วยตนเอง พัฒนา กล้าตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผลให้บรรลุเป้าหมาย (Bass & Riggio, 2006; Oke, Munshi & Walumbwa, 2009) โดยจัดทำเป็นข้อคำถาม 5 ข้อ

ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กร วัดจากความสามารถในการจัดการกระบวนการในการจัดการความรู้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การแสวงหาความรู้ คือการได้มาซึ่งความรู้ เช่น สร้างนิสัยให้บุคลากรอยากรู้อยากลองสิ่งใหม่ สร้างเวทีเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ 2) การสร้างความรู้ คือบุคลากร ทีมงานภายในองค์กรสร้างความรู้เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เช่น มอบหมายงานหรือสถานการณ์หลากหลายรูปแบบไม่ปิดกั้นวิธีการแก้ปัญหา 3) การถ่ายโอนและใช้ความรู้ คือการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีช่วยในการถ่ายโอนความรู้ให้เกิดประโยชน์ และ 4) การจัดเก็บความรู้และการนำกลับมาใช้ใหม่ คือการนำความรู้ที่ได้มาทำการจัดเก็บเพื่อสะดวกในการนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศฐานข้อมูลเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ (Ehms & Langen, 2001) โดยจัดทำเป็นข้อคำถาม 5 ข้อ

การสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่น วัดจากความสามารถขององค์กรที่ได้รับการยอมรับจากพนักงานในการส่งเสริมให้เป็นองค์กรชั้นนำแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การสนับสนุนงบประมาณ คือเพื่อใช้ในการดำเนินงานให้สามารถบรรลุเป้าหมาย 2) การสนับสนุนความรู้ คือการให้การศึกษอบรมเพิ่มพูนความรู้ทักษะการลงทุนในการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรม 3) การสนับสนุนความมั่นคงในการปฏิบัติงาน คือมอบโอกาสในการทำงานในองค์กรใช้เทคโนโลยีเป็นฐานในการดำเนินงาน และ 4) การสนับสนุนการปฏิบัติงาน คือการสอนงาน ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานสนับสนุนการใช้วิธีการใหม่ๆ (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002) โดยจัดทำเป็นข้อคำถาม 4 ข้อ

สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วัดจากความสามารถในการจัดการการส่งสินค้าข้อมูล และทรัพยากรอื่นจากจุดต้นไปยังจุดบริโภคตามความต้องการของลูกค้า แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก คือความสามารถในการปรับนโยบาย แผนงาน วิธีการ กระบวนการบริหารโดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง 2) ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น คือความสามารถในการแสวงหาจัดหาปัจจัยนำเข้าให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 3) ด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต คือความสามารถในการเลือกทำเล จัดตั้งโรงงาน พิจารณากำลังการผลิต การบริหารคลังสินค้า ความสามารถลดขั้นตอนในการผลิต การบำรุงรักษาเครื่องจักร เพิ่มกำลังการผลิต และประหยัดต้นทุน และ 4) ด้านความสามารถในการจัดส่งและรับคืนสินค้า คือการบริหารจัดส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้า ตรวจสอบ ติดตาม และการรับคืนเพื่อสร้างความประทับใจและมีคุณภาพสูงแก่ลูกค้า (Schroeder, Goldstein & Rungtusanatham, 2011) โดยจัดทำเป็นข้อคำถาม 19 ข้อ

ตัวแปรตาม

ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน วัดจากความสามารถขององค์กรในการสร้างผลลัพธ์ที่เหนือกว่าคู่แข่งใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การสร้างความแตกต่าง คือความพยายามในการสร้างผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีคุณค่าและไม่เหมือนใคร มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว สามารถรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดได้เป็นอย่างดี 2) ความได้เปรียบทางด้านต้นทุน คือการสร้างข้อได้เปรียบด้านต้นทุนให้มีต้นทุนต่ำเมื่อเทียบกับคู่แข่งนำไปสู่กำไรจากการดำเนินงานที่มั่นคงหรือเพิ่มขึ้น 3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว คือความยืดหยุ่นและคล่องตัวต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างทันเวลา และ 4) การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน คือความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่มได้ดีกว่า (Khorsheed, Abdulla & Mohammed, 2020) โดยจัดทำเป็นข้อคำถาม 5 ข้อ

2.2 ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยคณะผู้วิจัยเองแล้ว นำแบบสอบถามประเมินผลการวิเคราะห์ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ที่มีค่าระหว่าง - 1 ถึง 1 (Rovinelli & Hambleton, 1977) วิเคราะห์โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน แบ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจและมีประสบการณ์ในการจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ 2 ท่านและอาจารย์มหาวิทยาลัยภาครัฐที่มีประสบการณ์ในการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ 3 ท่าน พบว่า ค่าคะแนนดัชนีความสอดคล้องเฉลี่ยจากผู้ทรงคุณวุฒิมากกว่า 0.50 คะแนน ทั้ง 49 ข้อ จึงถือว่าสอดคล้องและยอมรับได้ แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับธุรกิจมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 ฉบับ จากนั้นทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach, 1990) พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.545 - 0.951 โดยมีค่ามากกว่า 0.40 ถือว่ามีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.729 - 0.940 โดยมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (Reliability) (Nunnally & Bernstein, 1994) จากนั้นทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากได้รับและตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบของแบบสอบถามแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้แก่ 1) ตอนที่ 1 - 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) 2) ตอนที่ 3 - 7 วิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยให้

ค่าคะแนนคำตอบของแบบสอบถาม กำหนดให้ 1 คะแนน หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด จนถึง 5 คะแนน หมายถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด และเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ได้แก่ ระดับน้อยที่สุด (1.00 - 1.50) น้อย (1.51 - 2.50) ปานกลาง (2.51 - 3.50) มาก (3.51 - 4.50) และมากที่สุด (4.51 - 5.00) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง การบรรยายและสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิจัย

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.43) อายุ 30 - 40 ปี (ร้อยละ 49.71) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 58.86) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 97.71) เงินเดือน 15,000 - 20,000 บาท (ร้อยละ 43.43) ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 40.00) สังกัดในธุรกิจมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทยที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 49.72) จำนวนพนักงานปัจจุบัน 30 - 40 คน (ร้อยละ 32.00) และทุนการดำเนินงานเริ่มแรก 500,000 - 1,000,000 บาท (ร้อยละ 35.43)

1.2 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานและความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนและค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปร

ตารางที่ 1 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานและค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปร

ตัวแปร	TL	OL	OS	LPP	LFP	LPM	LDP	SA	FE	FS
Mean	4.08	3.97	3.77	4.19	4.13	4.16	4.08	4.09	0.50	0.47
S.D.	0.553	0.701	0.710	0.504	0.485	0.506	0.659	0.630	0.501	0.500
TL	1.000									
OL	0.521*	1.000								
OS	0.278*	0.509*	1.000							
LPP	0.540*	0.442*	0.363*	1.000						
LFP	0.417*	0.393*	0.344*	0.691*	1.000					
LPM	0.389*	0.354*	0.202*	0.427*	0.327*	1.000				
LDR	0.392*	0.354*	0.517*	0.354*	0.382*	0.365*	1.000			
SA	0.642*	0.688*	0.481*	0.542*	0.508*	0.471*	0.501*	1.000		
FE	-0.057	0.162*	0.136	1.950*	0.130	0.015	-0.015	0.075	1.000	
FS	0.129	0.052	0.032	0.275*	0.155*	0.210*	0.093	0.109	0.486*	1.000

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตามตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.553) 2) ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กรรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.701) 3) การสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่นรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.710) 4) สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.401) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.504) ด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.506) ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.485) และด้านความสามารถในการจัดส่งและรับคืนสินค้า ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.659) และ 5) ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.630) นอกจากนั้นค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตในโมเดลวิจัยมีความสัมพันธ์ของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.691 ถึง - 0.057 โดยตัวแปรที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์กันระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กร สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานและความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนมีความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.688 ถึง 0.202 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กรกับความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนมีค่าความสัมพันธ์ คือ 0.688 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง - 0.800 ถึง 0.800 แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) (Kennedy, 2003) ตัวแปรต่าง ๆ สามารถนำมาทดสอบเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามได้

3 การทดสอบสมมติฐาน

3.1 สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 2 การทดสอบสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน		T	p-value	VIF
	อย่างยั่งยืน				
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน			
ค่าคงที่	0.030	0.087	0.343	0.732	
ด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก (H1)	0.247	0.084	2.928*	0.004	2.205
ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น (H2)	0.164	0.081	2.033*	0.044	2.006
ด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต (H3)	0.227	0.066	3.444*	0.001	1.343
ด้านความสามารถในการจัดส่งและรับคืนสินค้า (H4)	0.276	0.064	4.297*	0.000	1.278
ประสิทธิภาพขององค์กร (FE)	0.091	0.132	0.693	0.489	1.353
ขนาดขององค์กร (FS)	-0.161	0.135	-1.191	0.235	1.412
Adjusted R Square = 0.437					

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตามตารางที่ 2 พบว่า สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุกด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น ด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต และด้านความสามารถในการจัดส่งและรับคืนสินค้าส่งผลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน ($H1: \beta = 0.247, p < 0.05$; $H2: \beta = 0.164, p < 0.05$; $H3: \beta = 0.227, p < 0.05$ และ $H4: \beta = 0.276, p < 0.05$ ตามลำดับ) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 - 4 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.2 อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กรและการสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่นที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของธุรกิจมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเชิงเหือประเทศไทย

ตารางที่ 3 การทดสอบอิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กรและการสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่นที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน	สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน			
	LPP	LFP	LPM	LDP
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL) ($H5_{a-d}$)	0.418*	0.291*	0.223*	0.239*
	(0.000)	(0.000)	(0.008)	(0.002)
ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กร (OL) ($H6_{a-d}$)	0.113	0.133	0.238*	0.010
	(0.159)	(0.134)	(0.012)	(0.902)
การสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่น (OS) ($H7_{a-d}$)	0.171*	0.184*	0.033	0.458*
	(0.015)	(0.019)	(0.679)	(0.000)
ประสพการณ์ขององค์กร (FE)	1.960	0.129	0.251	-0.231
	(0.171)	(0.419)	(0.125)	(0.125)
ขนาดขององค์กร (FS)	0.324*	0.147	0.459*	0.206
	(0.022)	(0.348)	(0.005)	(0.162)
Adjusted R Square	0.384	0.235	0.198	0.345
Maximum VIF	1.791	1.791	1.791	1.791

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตามตารางที่ 3 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลเชิงบวกกับสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก ($H5_a: \beta = 0.418, p < 0.05$) ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น ($H5_b: \beta = 0.219, p < 0.05$) ด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต ($H5_c: \beta = 0.223, p < 0.05$) และด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้า ($H5_d: \beta = 0.239, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5_{a-d} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต ($H6_c: \beta = 0.238, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 6_c นอกจากนั้นความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กรไม่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านความสามารถ

ในการวางแผนเชิงรุก ($H6_a: \beta = 0.113, p > 0.05$) ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น ($H6_b: \beta = 0.133, p > 0.05$) และด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้า ($H6_d: \beta = 0.010, p > 0.05$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ $6_{a,b,d}$ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การสนับสนุนขององค์การที่โดดเด่นส่งผลเชิงบวกกับสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก ($H7_a: \beta = 0.171, p < 0.05$) ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น ($H7_b: \beta = 0.184, p < 0.05$) และด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้า ($H7_d: \beta = 0.458, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ $7_{a,b,d}$ นอกจากนั้นการสนับสนุนขององค์การที่โดดเด่นไม่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต ($H7_c: \beta = 0.033, p > 0.05$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 7_c ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผล

1. ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานและความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนในระดับมากในด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุกโดยมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ส่วนด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิตให้ความสำคัญกับการนำเอางานวิจัยใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการผลิต ใช้ระบบสารสนเทศที่สามารถเชื่อมต่อกันกับผู้จัดการปฏิบัติงานเข้าในด้านการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น และด้านความสามารถในการจัดส่งและรับคืนสินค้าเน้นการเพิ่มช่องทางการจัดส่งสินค้าที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้พบว่า สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น ด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต และด้านความสามารถในการจัดส่งและรับคืนสินค้าส่งผลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน เช่น กิจการสามารถรักษาสวนแบ่งตลาด มีกำไรจากการดำเนินงานที่มั่นคงหรือเพิ่มขึ้นแม้ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันรุนแรง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์, ปิยะมาศ กล้าแข็ง, อนุช นามภิญโญ และศรีนครินทร์ นรเศรษฐโสภณ (2566) พบว่า การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และบทบาทโลจิสติกส์ด้านการผลิตและส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมโดยรวม (จารุวรรณ สุภาชนวัฒน์, 2561) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัยรินทร์ นันทธีรพัฒน์ (2563) ที่พบว่าคุณภาพการบริหารหลังการขาย เช่น การติดตั้ง การบำรุงรักษา การรับประกันส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยที่สำคัญอยู่ในระดับมากโดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเป็นผู้นำที่สามารถอำนวยความสะดวก สร้างบรรยากาศในการทำงานและเปิดโอกาสให้ผู้ตามได้แสดงความสามารถในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์, เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน, และนลินณัฐ ดีสวัสดิ์ (2560) ที่ให้ความสำคัญในประเด็นการสร้างแรงบันดาลใจโดยเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาองค์กร และผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลเชิงบวกกับสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น ด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต และด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้า สอดคล้องงานวิจัยที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลเชิงบวกต่อการบริหารงานและผลการดำเนินงาน (แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ และบัณฑิต ผังนิรันดร์, 2563; อัจฉรา ปลั่งสอง, รวงทอง ถาพันธุ์, และทินกร พูลพุ่ม, 2565) โดยผู้นำควรมุ่งส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพของ

ตนเอง ในการทำงานอย่างเต็มที่ มีการจัดทำแผนปฏิบัติประจำปีและวางแผนการแสวงหาความรู้ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานปฏิบัติงานจริงและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานนำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

3. ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กรการเป็นปัจจัยที่สำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ การถ่ายทอดความรู้ในลักษณะเชิงรุกเพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิตอย่างไรก็ตาม ความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กรไม่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่นและด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้า โดย ปรียาณัฐ เอี่ยมศิริเมธี (2564) ระบุว่าสมรรถนะหนึ่งที่สำคัญต่อการบริหารจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่ช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้คือการวางแผนบริหารเวลา นอกจากนี้ ลักษณะการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงและเกิดปัญหาที่ไม่ซ้ำกันจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงการวางแผน การตัดสินใจและวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้นภายใต้การบูรณาการความรู้ความสามารถที่โดดเด่นของบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตลอดโซ่อุปทาน (กล้วยไม้ วันทนัง, เมทินี รัชฎาภิรักษ์, และณัฐกิตติ์ เอี่ยมสมบูรณ์, 2563)

4. การสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่นเป็นปัจจัยที่สำคัญอยู่ในระดับมากโดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณตามนโยบายที่สำคัญเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร การสนับสนุนให้บุคลากรนำเสนอความคิดใหม่ ๆ และนำแนวความคิดที่บุคลากรนำเสนอมาปรับใช้ในการทำงาน และผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้พบว่า การสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่นส่งผลเชิงบวกกับสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น และด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้า เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะการสนับสนุนในแง่ของผลตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคง และโอกาสก้าวหน้าในงานจะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น (ดวงใจ จันทร์ตาแสง และวิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2561) ระบบการสั่งซื้อสินค้าแบบรวมศูนย์จะทำให้การดำเนินงานร่วมกันสะดวกและรวดเร็วขึ้น (เสกสรร สวัสดิ์รักษา และธรีณี มณีศรี, 2565) อย่างไรก็ตามผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่น ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณ ความรู้ การลงทุนในการวิจัยและพัฒนา ใช้เทคโนโลยีเป็นฐานในการดำเนินงาน การสอนงาน และสนับสนุนการใช้วิธีการใหม่ ๆ ไม่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต จึงควรให้ความสำคัญในแง่ของการส่งเสริมให้พนักงานรายบุคคลเพิ่มพูนความรู้ ให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้น (ปฎิมา ถนิมกาญจน์ และเพ็ญพร ปุกหุด, 2565)

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุป

งานวิจัยครั้งนี้พบว่าสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารธุรกิจมันสำปะหลังภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการวางแผนเชิงรุก ด้านความแม่นยำในการบริหารการผลิต ด้านเน้นการจัดหาที่มีความยืดหยุ่น และด้านความสามารถในการจัดส่งและรับคืนสินค้า นอกจากนี้พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กร การสนับสนุนขององค์กรที่โดดเด่น และความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

อยู่ในระดับมาก และสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยใช้

2.1 เชิงนโยบายและเชิงบริหาร

ผู้ประกอบการและผู้บริหารธุรกิจมีนัยสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน โดยเฉพาะปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นต้องมีผู้นำที่สามารถอำนวยความสะดวกสร้างบรรยากาศในการทำงาน และเปิดโอกาสให้ผู้ตามได้แสดงความสามารถในการทำงาน รวมถึงส่งเสริมให้ผู้ตามอุทิศตนเพื่อพัฒนาองค์กรร่วมกัน นอกจากนี้ ควรส่งเสริมความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กรโดยให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ การถ่ายทอดความรู้ในลักษณะเชิงรุกเพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร และสนับสนุนบุคลากรทั้งในแง่ของการจัดสรรงบประมาณตามนโยบายที่สำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้ธุรกิจมีนัยสำคัญต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน คือสามารถจัดการสินค้า ข้อมูล และทรัพยากรอย่างอื่นจากจุดต้นไปยังจุดบริโภคตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่การสร้างความสามารถได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบที่จะสนับสนุนสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมหรือธุรกิจทางการเกษตรอื่น ๆ เพื่อขยายองค์ความรู้ทางการจัดการและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานในองค์กรมากยิ่งขึ้นและควรศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างบริษัทหรืออุตสาหกรรมอื่น ภาคอื่น ๆ หรือในระดับประเทศอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน เพื่อปรับกลยุทธ์ในการดำเนินการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กล้วยไม้ วันทนัง, เมทินี รัชฎาภิรักษ์, และ ญัฐกิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์. (2563). การจัดการความหลากหลายของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศแห่งหนึ่ง. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 2(2), 46-61.
- จารุวรรณ สุภาชัยวัฒน์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของโลจิสติกส์ที่มีต่อความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 10(4), 198-212.
- แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ และ บัณฑิต ผังนิรันดร์. (2563). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง นวัตกรรมองค์กรและการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงานโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(4), 128-144.
- ดวงใจ จันทรดาแสง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทผลิตภัณฑ์อาหารเสริม จำกัด กรุงเทพมหานคร. *สัททอง: วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สทสม.)*, 24(1), 32-49.
- นิศาชล รัตนมณี และ ประสพชัย พสุนนท์. (2562). อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 13(3), 181-188.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปฐวิมา ถนิตกาญจน์ และ เพ็ญพร ปุกหุด. (2565). บรรยากาตองการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ*, 3(1), 83-96.
- ปรียานัฐ เอียบศิริเมธี. (2564). ประสิทธิภาพการทำงานที่มีผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของบริษัทผู้ผลิตมันสำปะหลังในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 27(1), 21-32.
- ภัทริยา พรปาริษา. (2563). การยกระดับศักยภาพแบบพลวัตขององค์กรธุรกิจที่คล่องตัวและการจัดการโซ่อุปทานที่คล่องตัวส่งผลต่อการตอบสนองตลาดและเครือข่ายเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 15(1), 90-103.
- ศรินทร์ ส้มวลีรักษ์, ภาศิริ เขตปิยรัตน์, และ ศิริกานดา แหยมคง. (2565). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทห้องเย็นอุตรดิตถ์จำกัด. *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 4(3), 91-105.
- สมาคมโรงงานผู้ผลิตมันสำปะหลัง ภาคตะวันออกเฉยงเหนือ (2563). *ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมันสำปะหลัง*. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <http://www.nettathai.org/>
- สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มสารสนเทศการเกษตร. (2565). *ข้อมูลเพื่อการวางแผนพัฒนาการเกษตรรายสินค้ามันสำปะหลัง จังหวัดกำแพงเพชร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.opsmoac.go.th/>
- สุตารัตน์ พิมลรัตนกานต์, เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, และ นลินธัญ ดีสวัสดิ์. (2560). ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(1), 1643-1660.
- สุตารัตน์ พิมลรัตนกานต์, ปิยะมาศ กล้าแข็ง, อนุช นามภิญโญ, และ ศรีนครินทร์ นรเศรษฐโสภณ. (2566). การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและเพื่อผลการดำเนินงานของเกษตรกรสินค้าเกษตรใบเตยหอม. *วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก*, 9(1), 15-29.
- เสกสรร สวัสดิ์รักษา และ ธรินี มณีศรี. (2565). การพัฒนาขั้นตอนวิธีการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานสำหรับชุมชนร้านสหกรณ์แห่งประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 7(11), 91-109.
- อัจฉรา ปลั่งสอง, รวงทอง ถาพันธ์, และ ทินกร พูลพุ่ม. (2565). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(3), 204-215.
- อัยรินทร์ นันทธีรพัฒน์. (2563). แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของคุณภาพการบริการหลังการขายที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(8), 370-389.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Barney, J. B., & Wright, P. M. (1998). On becoming a strategic partner: The role of human resources in gaining competitive advantage. *Human Resource Management*, 37(1), 31-46.

- Bass, B. M. (1990). From transactional to transformational leadership: learning to share the vision. *Organizational Dynamics*, 18(3), 19-32
- Bass, B. M. & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership* (2nd ed.). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Chopra, S. & Meindl, P. (2012). *Supply chain management: strategy, planning, and operations* (5th ed.). London: Pearson.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Ehms, K. & Langen, M. (2001). Holistic development of knowledge management with KMMM®. *Siemens AG / Corporate Technology*. 1-8.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Gibson, J. L. Ivancevich, J. M. & Donnelly, J. H. (2000). *Organizations: behavior, structure, processes*. Boston, Mass: Irwin, McGraw-Hill.
- Hair J. F., Black, W. C., Babin B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New Jersey: Pearson Education International.
- Kennedy, P. (2003). *A guide to econometrics*. Massachusetts: MIT Press, Cambridge.
- Khorsheed, R. K., Abdulla, D. F. & Mohammed, H. O. (2020). The role of services marketing mix 7P's on achieving competitive advantages (the case of Paitaxt Technical Institute in Kurdistan region of Iraq). *Test Engineering and Management*, 83(1), 15947-15971.
- McKenna, E. F. (2020). *Business psychology and organizational behavior* (6th ed.). London: Routledge.
- Njuguna, J. I. (2009). Strategic positioning for sustainable competitive advantage: an organizational learning approach. *KCA Journal of Business Management*, 2(1), 32-43.
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Oke, A., Munshi, N. and Walumbwa, F. O. (2009). The influence of leadership on innovation processes and activities. *Organizational Dynamics*, 38(1), 64-72.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology* 2002, 87(4), 698-714.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2(1), 49-60.
- Schroeder, R. G., Goldstein, M. & Rungtusanatham, M. J. (2011). *Operations management-contemporary concepts and cases* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. London: Century Press.
- Supply Chain Council. (2010). *Supply chain operations reference (SCOR) model: Overview-version 10.0*. Cypress, TX: The Council.

การบริหารความเสี่ยงในองค์กรยุคใหม่ : การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล Navigating Risk Management in Modern Organizations : the Impact of Transformative Digital Technology

อรวรรณ เชิงรัมย์^{1*}, ธัญญา ต้าวจ่อหอ¹, จิรณัฐ เหมราช¹, สุริพร เชียงเหนือ¹, พร้อมพร ภูวดิน¹
และ คุณากร ไวยวุฒิ²

Orawan Choengram^{1*}, Thiyada Taewchoho¹, Chiranat Hemmarat¹,
Sureeporn Chiangnar¹, Promporn Poowadin¹ and Kunakorn Waiyawout²

Received: July 25, 2023; Revised: December 13, 2023; Accepted: December 13, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดประสงค์ที่จะอภิปรายการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจขององค์กรต่าง ๆ ซึ่งเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบันทั้งในด้านเครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ ทำให้ส่งผลกระทบและโอกาสในการดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรได้ ดังนั้น องค์กรต้องมีการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ผู้ศึกษามีจุดประสงค์ที่จะนำเสนอแนวคิดในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อให้องค์กรสามารถรับมือกับความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ได้ ซึ่งได้นำแนวคิดการบริหารความเสี่ยง โดยการรวบรวมข้อมูลมาสังเคราะห์ความรู้ตามหลักการวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการกำหนดประเด็นปัญหาทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กร เพื่อให้เห็นภาพรวมที่ควรดำเนินการกับการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของธุรกิจ การสำรวจความเสี่ยง การค้นหาและคัดกรอง การวิเคราะห์ความเสี่ยง รวมถึงการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางและสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรสามารถป้องกันและลดความเสี่ยงในด้านต่างๆ สร้างความปลอดภัยในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล องค์กรยุคใหม่

¹ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา, Rajamangala University of Technology Isan, Nakhon Ratchasima

² มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, Rajamangala University of Technology Krungthep

*Corresponding author e-mail: orawan.choengram1989@gmail.com

Abstract

This article aims to discuss the transformative impact of technology on the operational landscape of diverse organizations in the modern era. The influence extends to both tools and techniques, presenting opportunities and challenges for businesses striving to reach their organizational objectives. Recognizing the imperative for effective risk management in handling potential future changes, the researcher aimed to propose key concepts in risk management arising from technological shifts as a guideline for organizations to proactively address risks across various domains. This research synthesizes information according to academic principles, serving as a comprehensive guide for identifying and navigating risk management issues within organizations. The framework encompasses understanding business objectives, conducting risk surveys, and employing risk analysis to assess and prioritize potential risks. By providing actionable insights, the research contributes to the overall efficiency of organizational operations, offering preventive and mitigative measures for diverse risks and ensuring operational safety.

Keywords: Risk Management, Transformative Technology, Modern Organizations

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ ส่งผลต่อการทำงานขององค์กรต่าง ๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนไป ดังนั้น องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรในแบบเดิมกับองค์กรสมัยใหม่ก็มีความแตกต่างกัน เช่น การจัดการแบบคงเดิมกับแบบพลวัตร รูปแบบไม่ยืดหยุ่นกับแบบยืดหยุ่น การเน้นที่ตัวงานกับเน้นทักษะ การมีสถานที่ทำงานและเวลาทำงานที่เฉพาะคงที่กับการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งองค์กรแบบเดิมจะมีลักษณะการจัดการที่คงเดิมไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ถ้าจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นบ้างก็เป็นในช่วงสั้น ๆ และลักษณะของงานจะคงที่ ในปัจจุบันหลายองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานมากขึ้น อาทิ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (IT Modernization) การนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) การใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เข้ามาช่วยในการทำงาน (Zendesk, 2564) ดังนั้น เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินกิจการและมีอิทธิพลต่อองค์กรทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ มีการนำเสนอแนวคิดและหลักการใหม่ ๆ ในการดำเนินธุรกิจที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เมื่อแนวโน้มขององค์กรยุคปัจจุบันกำลังมีการปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยี การเปลี่ยนผ่านขององค์กรจึงไม่อาจหมายความว่าเพียงแค่การลงทุนซื้ออุปกรณ์ไอทีใหม่ ๆ หรือการลงทุนด้านโปรแกรมและซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องมีการปรับเปลี่ยนองค์กรที่ต้องสอดคล้องกับการก้าวสู่การเป็นองค์กรยุคใหม่ที่เรียกว่า “Modern Organization” (วิชิต สุรดิษฐ์, 2565)

จากสถานการณ์ที่เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในองค์กรมากขึ้นหรือที่เรียกว่า Technology Disruption ทำให้หลายองค์กรหันมาปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อพัฒนาธุรกิจให้สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเตรียมพร้อมโดยเริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการในการจัดการบริหารองค์กรและการพัฒนาองค์กรยุคใหม่ให้เหมาะสม จึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่หลาย ๆ องค์กรหันมาใส่ใจกันมากขึ้น (RS GROUP, 2563) เพื่อให้องค์กรแบบเดิมก้าวไปเป็นองค์กรยุคใหม่ได้ ควรปรับกระบวนการทำงานขององค์กรในหลาย ๆ ด้าน เช่น การปรับกระบวนการคิดวิสัยทัศน์ และความเชื่อมั่น ตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงคนในองค์กรทุกระดับที่ต้องมีความคิดการทำงานแบบดิจิทัลไปในแบบแนวทางเดียวกัน เมื่อมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนแล้ว องค์กรต้องปรับโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้มีความพร้อมเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรยุคดิจิทัล อีกทั้งกระบวนการทำงานภายในองค์กรจะต้องเชื่อมโยงกันเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และเป็นข้อมูลชุดเดียวกันทั้งองค์กร โดยมีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บ วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลแบบองค์รวม เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล และคนในองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน องค์กรที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลจะ

ง่ายต่อการค้นหา และสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น บุคลากรในองค์กรจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดิจิทัล ตลอดจนมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ทันสมัยรูปแบบใหม่ ๆ ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อให้งานในองค์กรยุคดิจิทัลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งการมีวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานแบบดิจิทัลก็มีส่วนสำคัญในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ในการทำงาน โดยทั่วไปแล้วองค์กรยุคใหม่มีวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นการปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ หรือมีการสร้างนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาและลดอุปสรรคในการทำงานถ้าองค์กรขับเคลื่อนความเป็นดิจิทัลเข้าสู่กระบวนการทำงานอย่างจริงจัง ปัญหาและอุปสรรคขององค์กรก็จะลดลงไปด้วย และการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันได้ จะต้องมีความเชื่อมโยงกันของข้อมูล ความคล่องตัว ความสะดวก การไม่จำกัดเวลาและสถานที่ รวมถึงการตอบโต้ความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (JobDB by Seek, 2560)

Transformative Technology คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงสิ่งเก่าให้เกิดสิ่งใหม่ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยใช้ในการวางรากฐาน เป้าหมาย การดำเนินธุรกิจ ตลอดจนขั้นตอนการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มักจะเกิดขึ้นตั้งแต่กระบวนการผลิตไปจนถึงการบริการลูกค้าขององค์กรและบริษัทต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย

จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid - 19 ที่ผ่านมามีผลช่วยกระตุ้นให้หลายองค์กรเลือกที่จะใช้เทคโนโลยีกับธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งความสำคัญของ Digital Transformation คือการกล่าวถึงความยืดหยุ่นขององค์กรในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตนเอง ดังนั้น บุคลากรทุกคนในองค์กรควรจะทำความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการตื่นตัวและทันต่อสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด (สถาบันนวัตกรรมและกรรมาภิบาลข้อมูล, 2565) ซึ่งผลกระทบในช่วง Covid - 19 พบการทุจริตเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งการยักยอกเงินโดยพนักงาน การทุจริตทางออนไลน์ การฉ้อโกง การชำระเงิน และการโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล อันเกิดจากการกำกับดูแล และการควบคุมภายในที่น้อยลง เนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงหลักฐานได้อย่างเพียงพอ จึงเป็นความยากลำบากในการตรวจสอบการทุจริต แม้ว่า Covid - 19 จะก่อให้เกิดโอกาสในการทุจริตและการทุจริตในรูปแบบใหม่ ๆ แต่พื้นฐานของการทุจริต และบริษัทต่าง ๆ สามารถใช้เป็นแนวทางในการป้องกันการทุจริตก็ยังคงเหมือนเดิม เช่น การกำหนดแผนการรับมือต่อเหตุการณ์ทุจริต การควบคุมภายในการประเมินความเสี่ยงของการทุจริต รวมถึงการสอบบัญชีโดย ผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อลดความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อของการทุจริต (ปีเตอร์ ฮอรัมซอร์, 2565) ความสำคัญที่จะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคของการทำงานด้วยเทคโนโลยีมีปัจจัยคือ ด้านทรัพยากรคน (People) ด้านกลยุทธ์ (Strategy) และด้านพันธมิตร (Partner) โดยเฉพาะเรื่องคน ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญของการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการสร้างพันธมิตรจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมองค์กรให้ดำเนินเส้นทางการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน และอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือด้านการบริหารจัดการทางกลยุทธ์ที่จะมีบทบาทสำคัญในการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพและจะขาดเสียไม่ได้คือ “การจัดการบริหารความเสี่ยง”

โดยการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรยุคใหม่ในด้าน Transformative Technology กับกาาดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในปัจจุบันนั้น นอกเหนือจากการวิเคราะห์สถานการณ์ ปัจจัยการลงทุนในด้านต่าง ๆ ยังมีปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ไม่สามารถทำตามวัตถุประสงค์ให้เกิดความสำเร็จดังกล่าวได้คือเรื่องการบริหารจัดการ “ความเสี่ยงโดยรวม” ทั้งความเสี่ยงต่อการดำเนินงานทั่วไปขององค์กร หรือความเสี่ยงต่อการปฏิบัติตามกลยุทธ์ขององค์กรธุรกิจ โดยในปัจจุบันมีทฤษฎีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ต่างนำมาเป็นบรรทัดฐานในการจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร และประสบผลสำเร็จในการดำเนินการ คือ กรอบการบริหารจัดการความเสี่ยง COSO Enterprise Risk Management หรือ ERM

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อนำเสนอความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Transformative Technology ในบริบทการบริหารความเสี่ยงขององค์กรยุคใหม่
2. เพื่ออภิปรายและแสดงความเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการบริหารความเสี่ยงตามกรอบแนวคิด COSO ERM (2017) ในองค์กรยุคใหม่ที่มีส่วนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้องค์กรยุคใหม่ดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนื้อหา

กรอบการบริหารความเสี่ยงตามหลักแนวคิดของ COSO ERM 2017 (Society of Corporate Compliance and Ethics, Health Care Compliance Association, 2563) สามารถนำมาอธิบายการบริหารความเสี่ยงในองค์กรยุคใหม่ด้าน Transformative Technology ให้เหมาะสมได้ โดยหลักการของ COSO แบ่งออกเป็นองค์ประกอบหลักได้ 5 องค์ประกอบ และ 20 หลักการย่อย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการทำงานที่สอดคล้องไปกับลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานตามปกติขององค์กร โดยประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้



รูปที่ 1 : กรอบการบริหารความเสี่ยง COSO Enterprise Risk Management หรือ ERM

ที่มา : Strategic Decision Solutions (2023)

องค์ประกอบที่ 1 Governance and Culture การกำกับดูแลและวัฒนธรรมขององค์กร เป็นการกำหนดแนวคิดและกรอบการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมและปลูกฝังค่านิยมทางจริยธรรมที่ดีให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งองค์กรยุคใหม่ต้องมีการกำกับดูแลและสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง โดยประกอบด้วย 5 หลักการ ได้แก่ หลักการที่ 1 การควบคุมดูแลความเสี่ยงโดยคณะกรรมการ (Exercises Board Risk Oversight) เป็นการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายในภาพรวมจากผู้บริหาร ซึ่งจะเป็นแนวทางของการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร หลักการที่ 2 การจัดตั้งโครงสร้างดำเนินงาน (Establishes Operating Structures) องค์กรต้องมีการกำหนดโครงสร้างในการดำเนินงานตามกลยุทธ์และเป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนดไว้อย่างเหมาะสม หลักการที่ 3 การกำหนดวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ (Defines Desired Culture) เป็นการสร้างวัฒนธรรมขององค์กร (Corporate Culture) ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยต้องใช้การสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร หลักการที่ 4 การแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในคุณค่าหลัก (Demonstrates Commitment to Core Values)

องค์กรต้องสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงในการทำงานให้แก่บุคลากรควบคู่ไปกับการปลูกฝังคุณค่าหลัก (Core Values) จนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กรตามกลยุทธ์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และหลักการที่ 5 การสรรหาการพัฒนา และการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถขององค์กร (Attracts, Develops, and Retains Capable Individuals) องค์กรต้องมุ่งมั่นสรรหา พัฒนา และเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีความสามารถเพิ่มมากขึ้น

องค์ประกอบที่ 2 Strategy and Objective Setting การกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กร จะมุ่งเน้นที่การทำความเข้าใจกับผลกระทบของความเสี่ยงและปัจจัยต่าง ๆ โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อวางแผนเชิงกลยุทธ์ อาทิ วิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดการเปลี่ยนแปลงช่องทางการชำระเงินจากรูปแบบเดิมในอดีตที่เป็นการชำระเงินจากเงินสดเท่านั้นเป็นการชำระเงินด้วยช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น โดยจะประกอบด้วย 4 หลักการ ได้แก่ หลักการที่ 6 การวิเคราะห์บริบททางธุรกิจ (Analyzes Business Context) คือ การพิจารณาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพรวมความเสี่ยงขององค์กรได้ หลักการที่ 7 การกำหนดระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ (Defines Risk Appetite) คือ การกำหนดระดับความเสี่ยงภายใต้กรอบที่องค์กรยังสามารถดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ หลักการที่ 8 การประเมินกลยุทธ์ทางเลือก (Evaluates Alternative Strategies) คือ การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นได้จากการตัดสินใจเลือกใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ทั้งผลกระทบเชิงบวกและผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร และ หลักการที่ 9 การกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ (Formulates Business Objectives) เป็นการกำหนดเป้าหมายหลักขององค์กรในด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุมในทุกมิติของการประกอบธุรกิจ

องค์ประกอบที่ 3 Performance เป้าหมายของผลการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากการนำระบบ การบริหารความเสี่ยงนี้เข้ามาช่วยควบคุม โดยรวมจะต้องทำการประเมินความเสี่ยงว่าอยู่ในระดับที่องค์กร ต้องเร่งควบคุมแก้ไขหรือไม่ ประกอบด้วย 5 หลักการ ได้แก่ หลักการที่ 10 การระบุความเสี่ยง (Identifies Risk) เป็นการระบุถึงความเสี่ยงสำคัญขององค์กรที่หากเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบอย่างร้ายแรงกับองค์กรได้ ซึ่งจะต้องกำหนด ขอบเขตและความหมายของความเสี่ยงเหล่านั้นให้ชัดเจน หลักการที่ 11 การประเมินความรุนแรงของความเสี่ยง (Assesses Severity of Risk) เป็นการประเมินโดยให้คะแนนของความเสี่ยงที่กระทบกับองค์กร โดยพิจารณาจาก ผลกระทบและความเป็นไปได้ของความเสี่ยงนั้น หลักการที่ 12 การจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง (Prioritizes Risks) เป็นการเรียงลำดับความเสี่ยงที่ได้ประเมินไว้เพื่อดูว่าความเสี่ยงใดอยู่ในระดับที่ต้องมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วน หลักการที่ 13 การนำวิธีตอบสนองความเสี่ยงไปปฏิบัติ (Implements Risk Responses) องค์กรต้องมีวิธีการ ในการตอบสนองต่อความเสี่ยงที่ประเมินได้เพื่อเป็นการจัดการแก้ไขกับความเสี่ยงนั้น ๆ และหลักการที่ 14 การพัฒนา ภาพรวมของความเสี่ยง (Develops Portfolio View) องค์กรจะต้องมีการพัฒนาภาพรวมของความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

องค์ประกอบที่ 4 Review and Revision การทบทวนและการแก้ไข ในยุคโลกาภิวัตน์ที่เกิด การเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน ล้วนส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงที่องค์กรได้รับทั้งสิ้น ดังนั้น เพื่อให้ การจัดการความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล องค์กรต้องหมั่นทบทวนความสามารถ ในการจัดการความเสี่ยง รวมถึงหาแนวทางการปฏิบัติต่อความเสี่ยงเหล่านั้นอยู่เสมอ (Universal CPA Review, 2565) ซึ่งประกอบด้วย 3 หลักการ ได้แก่ หลักการที่ 15 ประเมินการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (Assesses Substantial Change) เป็นการประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งปัจจัยเหล่านั้นอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงใหม่ (Emerging Risk) ขึ้นได้ หลักการที่ 16 การทบทวนความเสี่ยงและผลการปฏิบัติงาน (Reviews Risk and Performance) องค์กรต้องมีการทบทวนความเสี่ยงที่เคยแก้ไขไปแล้ว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกลับมาเป็นความเสี่ยงที่กระทบ

ต่อองค์กรได้อีก และหลักการที่ 17 ความพยายามปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง (Pursues Improvement in Enterprise Risk Management) เป็นการทบทวนระบบการบริหารความเสี่ยงองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบว่าระบบการบริหารความเสี่ยงนั้นมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันอยู่หรือไม่

องค์ประกอบที่ 5 Information Communication and Reporting สารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน เป็นข้อมูลสารสนเทศของการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรที่จะสรุปและสื่อสารให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกส่วนได้รับทราบ รวมถึงสื่อสารให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้รับรู้และเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ประกอบด้วย 3 หลักการ ได้แก่ หลักการที่ 18 การใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยี (Leverages Information and Technology) ในปัจจุบันหลายองค์กรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเวลามากขึ้น เช่น การนำคอมพิวเตอร์และระบบปฏิบัติการเข้ามาช่วยในการบันทึกข้อมูล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเป็นแหล่งข้อมูลขององค์กร ดังนั้นในด้านการบริหารความเสี่ยงก็สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ได้เช่นกัน หลักการที่ 19 การสื่อสารข้อมูลสารสนเทศด้านความเสี่ยง (Communicates Risk Information) การสื่อสารเหล่านี้อาจเป็นการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์หรือช่องทางอื่น เช่น การพูดคุยโต้ตอบกัน ซึ่งการสื่อสารถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของการบริหารความเสี่ยงกว่าได้ เพราะหากองค์กรมีการสื่อสารที่ดีจะทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้สามารถทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร และหลักการที่ 20 การรายงานความเสี่ยง วัฒนธรรมองค์กร และผลการปฏิบัติงาน (Reports on Risk, Culture, and Performance) เป็นการรายงานประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่กำหนดขึ้นต่อคณะผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ขององค์กร เพื่อให้รับรู้และรับทราบถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรที่ผ่านมา

จากหลักการบริหารความเสี่ยงในแนวคิดของ COSO ERM (2017) องค์กรจะต้องมีการกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยง กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และต้องมีการประเมินความเสี่ยง หาแนวทางในการแก้ไขความเสี่ยงที่กระทบต่อองค์กร รวมถึงต้องทำการสื่อสารผลของการจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นด้วย ซึ่งในสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (Transformative Technology) เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลทำให้องค์กรยุคใหม่ต้องปรับกระบวนการคิดของคนในองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุคสมัยและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งยังต้องมีการปรับกระบวนการทำงาน และเพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยีของคนในองค์กรเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ด้วย

การเปลี่ยนแปลงกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรอาจพบความเสี่ยงใหม่ได้ตลอดเวลา ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ รวมถึงต้องมีการประเมินความเสี่ยงด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง การที่องค์กรจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืนจะต้องมีการนำความเสี่ยงที่ประเมินได้ไปแก้ไข และหาแนวทางเพื่อป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงนี้กลับมากระทบต่อองค์กรได้อีกในอนาคต นอกจากนี้ยังต้องมีการเตรียมแผนสำหรับการรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงในองค์กรยุคใหม่

ธงชัย ทองมา และธีระวัฒน์ จันทิก (2558) มีความเห็นว่า การสร้างความเข้าใจและวิเคราะห์การบริหารจัดการความเสี่ยงกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรในยุคโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญและไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมด้านต่าง ๆ สำหรับการตัดสินใจว่าองค์กรจะมีทิศทางในการดำเนินธุรกิจอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถดำรงอยู่ได้ในสภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ซึ่งองค์กรไม่สามารถปฏิเสธการบริหารจัดการความเสี่ยงกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงได้

หากองค์กรยังต้องการขับเคลื่อนธุรกิจให้เจริญเติบโตและดำเนินไปได้ด้วยความมั่นคงยั่งยืน และนำองค์กรไปในทิศทางที่เหมาะสมกับการพัฒนาในยุคโลกาภิวัตน์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงาน โดยนำกลยุทธ์มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรแต่ละแห่งกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งก่อให้เกิดศักยภาพและความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจในอนาคตต่อไป (พระครูวิลาศกาญจนธรรม และ พระสมุห์สีปภาส อนันต์ยศหงษ์สา, 2565)

เช่นเดียวกับ อรพิน ดันติวิรุฬห์ (2566) ได้กล่าวไว้ว่า ในยุคของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ในองค์กรกำลังมีบทบาทเข้ามาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนจะได้รับผลกระทบโดยตรง กล่าวคือ บุคลากรในองค์กรจะต้องพัฒนาการใช้เทคโนโลยี Artificial Intelligent (AI) สำหรับกลุ่มที่ยังไม่ได้คำนึงถึงความสำคัญ และไม่ปรับตัวให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนี้ อาจเนื่องด้วยความเคยชินแบบดั้งเดิม หรือความกลัว การเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จะส่งผลเชิงลบต่อการฝึกฝน เปลี่ยนแปลง และเพิ่มพูนทักษะดิจิทัลเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับ AI ตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ไม่ได้ทำให้เกิดปัญหาการว่างงาน แต่กลับเป็นเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น เพียงแต่องค์กรจะต้องลงทุนและให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะเพิ่มขึ้น เพื่อให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีความสามารถในการแข่งขันขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของธีระศักดิ์ เปี่ยมสุภคพงศ์, ธีระรัตน์ เปี่ยมสุภคพงศ์, พรพรรณ สุวรรณประทีป, สุกานดา โรจนประภาพันธ์, และวัฒนา เสรีคุณากุล (2563) โดยได้กล่าวไว้ว่า ความเสี่ยงที่สำคัญที่สุด คือการไม่ปรับตัวหรือไม่พร้อมที่จะปรับตัวได้อย่างเท่าทัน ซึ่งหลายธุรกิจระดับโลกที่เคยเป็นผู้นำต้องเสียส่วนแบ่งตลาดไปเพราะปรับตัวไม่ทัน บางบริษัทต้องปิดกิจการลง และอีกหลายแบรนด์สินค้าหายไปจากความนิยมของผู้บริโภคหรือถูกทดแทนด้วยแบรนด์ใหม่ ๆ ดังนั้น การมีระบบกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยงที่ดีครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน จะช่วยให้องค์กรมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างถูกต้องและทันทั่วถึง

ณัฐพงศ์ เหลืองนฤตม (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกิจกรรมธุรกิจดิจิทัล พบว่าการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจดิจิทัลมีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ หากเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบอย่างมหาศาลต่อธุรกิจและสร้างความเสียหายมากกว่าการดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดิม การหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้โดยการประยุกต์แนวคิดและองค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงของโคโซ (COSO) มาปรับใช้กับธุรกิจดิจิทัลจะทำให้การดำเนินธุรกิจดิจิทัลมีความรัดกุมและมีความปลอดภัยมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยให้ธุรกิจดิจิทัลลดความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ สุฎีกา รักประสูติ และเนงนิภา ตุลยานนท์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ : ความสำเร็จของธุรกิจเกิดใหม่ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลพบว่าผู้ประกอบการในประเทศไทยขาดความสามารถในการสร้างนวัตกรรม จึงมีความจำเป็นต้องเร่งพัฒนาความสามารถในการสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจเกิดใหม่ การใช้กรอบแนวคิดการจัดการความเสี่ยงของ COSO-ERM 2017 จะช่วยลดความเสี่ยงและสร้างความมั่นใจในระดับสมเหตุสมผล ดังนั้น องค์กรที่มีการจัดการด้านความเสี่ยงที่ดีกว่าย่อมสร้างมูลค่าเพิ่มในการดำเนินงานได้มากขึ้น ซึ่งการจัดการความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น

นภา นาคแย้ม (2565) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเพื่อความสำเร็จขององค์กร : การนำแบบจำลองธุรกิจแคนวาสมาใช้ในการระบุความเสี่ยง ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยพบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงในองค์กร ประกอบด้วย นโยบายและกลยุทธ์ผู้บริหาร ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ การสร้างวัฒนธรรม

องค์กร การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง การทบทวนแผนบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการบริหารความเสี่ยงขององค์กรจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละองค์กร สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร การร่วมแรงร่วมใจของคนในองค์กรก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ทำให้องค์กรสามารถมองเห็นภาพรวมส่วนสำคัญหลักของธุรกิจ และสามารถระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรมได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้สามารถจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รัฐพงศ์ รัตนพันธ์ศรี (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสอดคล้องระหว่างการบริหารความเสี่ยงในหน่วยงานภาครัฐกับการบริหารความเสี่ยงตามกรอบแนวคิด COSO ERM (2017) ซึ่งผลการศึกษาวิจัยพบว่าการบริหารความเสี่ยงในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินสอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงตามกรอบแนวคิด COSO ERM (2017) โดยมีความสัมพันธ์ทางสถิติเชิงบวกเรียงตามลำดับปัจจัยที่ส่งผลจากมากไปน้อย คือ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานของ จุฑามณ สิทธิผลวนิชกุล, (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงองค์กร COSO Enterprise Risk Management 2017 ซึ่งผลการศึกษาวิจัยพบว่าการบริหารความเสี่ยงให้ประสบความสำเร็จ คือ การจัดทำมีโครงสร้างที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงความมีอิสระ และมีการถ่วงดุลอำนาจอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยในการประเมิน ควบคุม และติดตามความเสี่ยงได้ มีการกำหนดกรอบนโยบายและกลไกที่ชัดเจน สามารถติดตามและปรับปรุงเพื่อพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

กมลพร บุญนันทารมย์ และศันสนีย์ จะสุวรรณ์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในองค์กร ซึ่งผลการศึกษาวิจัยพบว่าการบริหารความเสี่ยงที่ดีขององค์กรจะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถจัดการกับความไม่แน่นอนและ ความเสี่ยงของโอกาสได้อย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันการสูญเสียทรัพยากรขององค์กรได้ สามารถสร้างทางเลือก หรือทิศทางที่สอดคล้องกับการกำหนดกลยุทธ์จัดการความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงซึ่งเป็นไปในทิศทางที่ดีต่อองค์กร เกิดการพัฒนาแนวทางการจัดการกับความเสี่ยงและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยมีการบูรณาการและเน้นความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ บุคลากร กระบวนการทำงานและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มคุณค่าสูงสุดให้กับองค์กรได้

บทสรุป

จากที่ได้ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ และที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการนำการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และทำให้เห็นถึงแนวคิดทฤษฎีที่องค์กรนำการบริหารความเสี่ยงมาปรับใช้ บทความฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Transformative Technology ในบริบทของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรยุคใหม่ และเพื่ออภิปรายและแสดงความเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการบริหารความเสี่ยงตามกรอบแนวคิด COSO ERM (2017) ซึ่งมีส่วนช่วยให้องค์กรยุคใหม่ดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมหัวข้อที่สำคัญ คือ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในองค์กรยุคใหม่ในด้าน Transformative Technology โดยองค์กรจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยงองค์กรดิจิทัลอย่างแท้จริง และผลที่จะเกิดขึ้นจากการจัดการบริหารความเสี่ยงในองค์กรยุคใหม่ด้าน Transformative Technology ตามกรอบแนวคิด COSO ERM (2017) อาจแบ่งได้ตามความรับผิดชอบงานในองค์กรได้ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทั้งองค์กร ที่เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนดำเนินงานและแผนกลยุทธ์ ซึ่งตรงกับ ธงชัย ทองมา และธีระวัฒน์ จันทิก (2558) มีความเห็นว่า การสร้างความเข้าใจและวิเคราะห์การบริหารจัดการความเสี่ยงกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรในยุคโลกาภิวัตน์ และการเปลี่ยนแปลง

ทางเทคโนโลยี เป็นสิ่งสำคัญและไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ บุคลากรทั้งองค์กรจึงต้องเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงร่วมกัน เพื่อนำองค์กรไปในทิศทางที่เหมาะสมกับการพัฒนาในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งตรงกับกรอบแนวคิด COSO ERM (2017) ในองค์ประกอบที่ 1 Governance and Culture โดยเฉพาะหลักการที่ 3 การกำหนดวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ (Defines Desired Culture) เป็นการสร้างวัฒนธรรมขององค์กร (Corporate Culture) ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรการกำกับดูแลและวัฒนธรรมขององค์กร และเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงขององค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2. เพื่อให้ผู้บริหารกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ และเข้าใจถึงผลกระทบของความเสี่ยงและปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงขึ้น โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อวางแผนเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการกำหนดความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ การกำหนดวัตถุประสงค์หลัก การระบุความเสี่ยง และการตอบสนองต่อความเสี่ยงซึ่งตรงกับ นภา นาคแย้ม (2565) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเพื่อความสำเร็จขององค์กร : การนำแบบจำลองธุรกิจแคนวาสมาใช้ในการระบุความเสี่ยง ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริหารความเสี่ยงในองค์กรประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย นโยบายและกลยุทธ์ผู้บริหารระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ การสร้างวัฒนธรรมองค์กร การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และการทบทวนแผนบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ตรงกับตามกรอบแนวคิด COSO ERM (2017) ในองค์ประกอบที่ 2 Strategy and Objective Setting การกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะในหลักการ 6 การวิเคราะห์บริบททางธุรกิจ (Analyzes Business Context) และ หลักการที่ 9 การกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ (Formulates Business Objectives) คือ การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่เป็นความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรในภาพรวมแล้วกำหนดเป้าหมายหลักขององค์กรเพื่อวางแผนกลยุทธ์รับมือกับความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. เพื่อให้ผู้บริหารในยุคดิจิทัลสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยง และหลีกเลี่ยงความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งตรงกับ ณัฐพงศ์ เหลืองนฤตม (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกิจกรรมธุรกิจดิจิทัลพบว่า การดำเนินกิจกรรมของธุรกิจดิจิทัลมีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ หากเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบอย่างมหาศาลต่อธุรกิจและสร้างความเสียหายมากกว่าการดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดิม โดยการประยุกต์แนวคิดและองค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงตามกรอบแนวคิดโคโซ (COSO) มาปรับใช้กับธุรกิจดิจิทัลจะทำให้การดำเนินธุรกิจมีความรัดกุมและมีความปลอดภัยมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยลดความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ และตรงกับตามกรอบแนวคิด COSO ERM (2017) ในองค์ประกอบที่ 3 Performance โดยเฉพาะหลักการที่ 10 การระบุความเสี่ยง (Identifies Risk) เป็นการระบุถึงความเสี่ยงสำคัญขององค์กรที่หากเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบอย่างร้ายแรงกับองค์กรได้ ซึ่งจะต้องกำหนดขอบเขตและความหมายของความเสี่ยงเหล่านั้นให้ชัดเจนโดยองค์กรจะต้องวิเคราะห์ประเมินผลกระทบความเสี่ยงว่ามีความร้ายแรงหรือไม่เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงนั้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่

4. เพื่อให้องค์กรมีวิธีการรับมือต่อเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน รวมทั้งมีแผนการป้องกันความเสี่ยงระยะยาวที่สำคัญขององค์กร โดยธีระศักดิ์ เปี่ยมสุภักดิ์ และคณะ (2563) ได้กล่าวไว้ว่า ความเสี่ยงที่สำคัญที่สุด คือ การไม่ปรับตัวหรือไม่พร้อมที่จะปรับตัวได้อย่างเท่าทันในระยะยาว ซึ่งหลายธุรกิจในระดับโลกที่เคยเป็นผู้นำอาจต้องเสียส่วนแบ่งตลาดไปเพราะปรับตัวไม่ทัน ดังนั้น การมีระบบกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยงที่ดี ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน จะช่วยให้องค์กรมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างถูกต้องและทันทั่วทั้งที่ ซึ่งสอดคล้องตามกรอบแนวคิด COSO ERM (2017) ในองค์ประกอบที่ 4 Review and Revision การทบทวนและการแก้ไข สถานการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเพื่อสร้างพื้นฐานในการป้องกันความเสี่ยงระยะยาว โดยเฉพาะหลักการที่ 17 ความพยายามในการปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง (Pursues Improvement in Enterprise Risk

Management) เป็นการทบทวนระบบการบริหารความเสี่ยงองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบว่าระบบการบริหารความเสี่ยงนั้นมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาวการณ์ในปัจจุบันอยู่หรือไม่ เพื่อที่จะรับมือกับความเสี่ยงใหม่ที่อาจจะเกิดขึ้นให้เร็วที่สุด

5. เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร ตระหนักและมีความเข้าใจตรงกันถึงเป้าหมาย วัตถุประสงค์ รวมทั้งแนวทางการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สำนักงาน โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อเป้าหมายการดำเนินงานของสำนักงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลที่ดี (Good Corporate Governance) และข้อกำหนดของหน่วยงานที่กำกับดูแลองค์กร ซึ่งตรงกับจุฑามณ สิทธิผลวนิชกุล (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงองค์กร COSO Enterprise Risk Management 2017 ซึ่งผลการศึกษายังพบว่าความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงให้ประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัล คือ การจัดให้มีโครงสร้างที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงความมีอิสระและมีการถ่วงดุลอำนาจอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยในการประเมิน ควบคุม และติดตามความเสี่ยงได้ มีการกำหนดกรอบนโยบายและกลไกที่ชัดเจน สามารถติดตามและปรับปรุงเพื่อพัฒนาได้อย่างยั่งยืนให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลที่ดีและข้อกำหนดของหน่วยงานที่กำกับดูแลองค์กรและตรงกับตามกรอบแนวคิด COSO ERM (2017) ในองค์ประกอบที่ 5 Information Communication and Reporting สารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน โดยเฉพาะในหลักการที่ 20) การรายงานความเสี่ยง วัฒนธรรมองค์กร และผลการปฏิบัติงาน (Reports on Risk, Culture, and Performance) เป็นการรายงานความเสี่ยงที่เกิดขึ้น วัฒนธรรมขององค์กร และประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดขึ้นต่อคณะผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ขององค์กร เพื่อให้รับรู้และรับทราบถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรที่ผ่านมา

การศึกษานี้สรุปว่าการบริหารความเสี่ยงตามกรอบแนวคิดโคโซ 2017 เป็นผลดีต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรยุคใหม่ในบริบทด้าน Transformative Technology ซึ่งจากผลการสังเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าองค์กรแบบเดิมที่ไม่มีการบริหารความเสี่ยงการดำเนินการขององค์กรก็จะไม่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และหากองค์กรมีการบริหารความเสี่ยงที่ดีจะทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งก่อให้เกิดศักยภาพความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ รวมทั้งสนับสนุนให้กระบวนการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลขององค์กรง่ายและสะดวกขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของการปรับเปลี่ยนองค์กรต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กมลพร บุญนันทมย์ และ ศันสนีย์ จะสุวรรณ. (2564). การบริหารความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ Professional Risk Management. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, (14), 992-1001. สืบค้นจาก

<http://www.journalgrad.ssru.ac.th/index.php/8thconference/article/view/2523>

จุฑามณ สิทธิผลวนิชกุล. (2561, มิถุนายน). แนวทางการบริหารความเสี่ยงองค์กร COSO Enterprise Risk Management 2017. วารสารวิชาชีพบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 14(42), 111-124. สืบค้นจาก

<http://www.jap.tbs.tu.ac.th/files/Article/Jap42/Full/JAP42Juthamon.pdf>

- ธงชัย ทองมา และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (2558). การบริหารจัดการความเสี่ยงกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง : องค์การในยุคโลกาภิวัตน์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยศิลปากร, 8 (3), 596-621. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/48321>
- ธีระศักดิ์ เปี่ยมสุภักดิ์, ธีระรัตน์ เปี่ยมสุภักดิ์, พรพรรณ สุวรรณประทีป, สุกานดา โรจนประภาณต์, วัฒนา เสรีคุณากุล. (2563). การเรียนรู้เพื่อรับมือกับการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจใหม่ในยุคอุตสาหกรรม 4.0. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 13 (2), 171-181. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/193524/148978>
- นภา นาคแย้ม. (2565). การบริหารความเสี่ยงเพื่อความสำเร็จขององค์กร : การนำแบบจำลองธุรกิจแคนวาสมาใช้ในการระบุความเสี่ยง. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 16 (1), 124-139. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/mbakkujournal/article/view/265987/179454>
- NINA. (2565, กุมภาพันธ์ 17). ตัวอย่างการทุจริตในองค์กรช่วงโควิด-19 และวิธีป้องกันเบื้องต้น. [เว็บเพจ]. สืบค้นจาก <https://www.orionforensics.com/th/2022/02/17/corporate-fraud-and-covid-19-th/>
- พระครูวิลาศกาญจนธรรม, พระสมุห์สิปปภาส อนันต์ยศหงษ์สา. (2565). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กรยุคใหม่. วารสาร มจร กาญจนปริทรรศน์, 2 (3), 152-162. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/Kanchana-editor/article/view/260295/176383>
- รัฐพงศ์ รัตนพันธ์ศรี. (2562). ความสอดคล้องระหว่างการบริหารความเสี่ยงในหน่วยงานภาครัฐกับการบริหารความเสี่ยงตามกรอบแนวคิด COSO ERM 2017 : กรณีศึกษาสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง). วารสารสภาวิชาชีพบัญชี, 1 (3), 24-43. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JFAC/article/view/206217/160769>
- วิจิต สุรัตน์ทรร. (2565). การบริหารงานองค์กรสมัยใหม่ของสำนักงานบัญชีเพื่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัล. วารสารรัชต์ภาคย์, 16 (46), 576-593. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/258463/174978>
- สุฎีกา รักประสูติ และ หนึ่งนิภา ตูลยานนท์. (2563). การจัดการความเสี่ยงของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ : ความสำเร็จของธุรกิจเกิดใหม่ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 61-78. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/issmu/article/view/243837/165429>
- สถาบันนวัตกรรมและกรรมาภิบาลข้อมูล. (2565, พฤศจิกายน 18). ไขข้อสงสัย! Digital Transformation คืออะไร และตัวอย่างในไทย?. [เว็บบล็อก]. สืบค้นจาก <https://digi.data.go.th/blog/what-is-digital-transformation/>
- สุรเดช จอจวรรณศิริ. (2561). การบริหารความเสี่ยงด้วย COSO-ERM 2017. [เว็บบล็อก]. สืบค้นจาก https://www.rama.mahidol.ac.th/risk_mgt/th/article/08162019-1041
- Job DB by Seek. (2566). ก้าวสู่วัฒนธรรมองค์กรยุคใหม่ Digital Organization. [เว็บบล็อก] สืบค้นจาก <http://surl.li/iwtf>
- RS GROUP. (2563). RS เดินหน้าก้าวสู่ความสำเร็จด้วยกลยุทธ์การจัดการบริหารองค์กรยุคใหม่. [เว็บบล็อก] สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/TXD4F>
- Society of Corporate Compliance and Ethics, Health Care Compliance Association. (2563). COM- PLIANCE RISK MANAGEMENT: APPLYING THE COSO ERM FRAMEWORK. [บทความอิเล็กทรอนิกส์] . สืบค้นจาก https://www.wlrk.com/docs/Compliance-Risk-Management-Appling-the-COSO-ERM-Framework_%281%29.pdf

Strategic Decision Solutions. (2023). COSO ERM Framework - Background & Overview. [Webblog]. Retrieved from <https://strategicdecisionsolutions.com/coso-erm-framework>

Universal CPA Review. (2565). Review And Revision. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.universalcpareview.com/ask-joeey/what-is-the-review-and-revision-component-of-the-coso-erm-framework/>

Zendesk. (2564). Digital Transformation คืออะไร สำคัญแค่ไหนต่อการทำธุรกิจ?. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.dmit.co.th/th/zendesk-updates-th/what-is-digital-transformation/>



วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ
Academic Journal of Management Technology

ISSN 2730-2989 (Online)

คณะเทคโนโลยีการจัดการ
www.fmt.surin.rmuti.ac.th

ที่อยู่ 145 ม.15 ถ.สุรินทร์-ปราสาท ต.นอกเมือง
อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์ 32000

