

วารสาร นวัตกรรม และการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564
Vol. 6 No. 1 January-June 2021

PRINT ISSN 2465-4477
ONLINE ISSN 2697-6277



JOURNAL OF INNOVATION
AND MANAGEMENT

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ Journal of Innovation and Management

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นวารสารทางวิชาการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและนวัตกรรมที่มีคุณภาพทางด้านทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ (1) บริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี และการจัดการ (2) รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และ (3) สหวิทยาการ โดยจัดพิมพ์เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ในเดือนมกราคม-มิถุนายน และเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม สำหรับฉบับนี้เป็นปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564) โดยจัดส่งให้หน่วยงานและสถาบันการศึกษาต่างๆ ตลอดจนบุคคลทั่วไปที่ตอบรับการเป็นสมาชิก ตามใบสมัครท้ายเล่ม

กองบรรณาธิการ วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความยินดีรับบทความวิจัย (Research article) บทความทางวิชาการ (Academic article) และบทวิจารณ์หนังสือ (Book review) ที่ยังไม่เคยเผยแพร่ในวารสารฉบับอื่นมาก่อน ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/journalcim>

สำนักงานกองบรรณาธิการ

วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ อาคาร 37 ชั้น 1

เลขที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถนนอุทองนอก แขวงวชิระพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 02-160-1452 โทรสาร 02-160-1184

E-mail: journalcim@ssru.ac.th, cimjssru@gmail.com

Website: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/journalcim>

- กองบรรณาธิการสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตัดสินใจตีพิมพ์บทความในวารสาร
- บทความทุกเรื่องจะได้รับการตรวจสอบทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer reviewer) แต่ข้อความและเนื้อหาในบทความที่ตีพิมพ์เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน มิใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของวารสาร
- การคัดลอกอ้างอิงต้องดำเนินการตามการปฏิบัติในหมู่นักวิชาการโดยทั่วไป และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บทบรรณาธิการ

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ (Journal of Innovation and Management : JIM) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นวารสารทางวิชาการที่ออกปีละ 2 ฉบับในเดือนมกราคม-มิถุนายน และเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม สำหรับฉบับนี้เป็นปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564) โดยกองบรรณาธิการยังคงให้ความสำคัญในการพิจารณาและคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพมาลงตีพิมพ์โดยทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ตรงสาขาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อ ผู้ประเมินบทความ (Double-blind peer review) สำหรับวารสารฉบับนี้ ประกอบด้วย บทความวิจัย จำนวน 12 เรื่อง เช่น “The Influence of Mice Standard on Hotel Performance: The Mediating Role of Communication” “แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในยุคดิจิทัล” “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ” เป็นต้น

กองบรรณาธิการวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพสูงขึ้น ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกทุกท่านที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับกองบรรณาธิการ และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิตและนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา เสนอบทความเข้ารับการพิจารณา กลั่นกรองตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะและอาจนำไปสู่การใช้ประโยชน์ต่อไป ทั้งนี้ กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับท่านผู้อ่าน นักวิชาการและผู้สนใจ ขอขอบคุณสมาชิกวารสาร ที่ได้ให้ความสนใจติดตามวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยท่านสามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ของวารสารต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หทัยพันธ์ สุนทรพิพิธ
บรรณาธิการ วารสารนวัตกรรมและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ

Journal of Innovation and Management

Print ISSN 2465-4477

Online ISSN 2697-6277

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564) Vol. 6 No. 1 (January-June 2021)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและนวัตกรรมที่มีคุณภาพทางด้านทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ (1) บริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี และการจัดการ (2) รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และ (3) สหวิทยาการ
2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการวิจัย การพัฒนานวัตกรรม และการพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ แก่อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งแวดวงวิชาการและสังคมทั่วไป

เจ้าของ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุดิภาณูจน์ ศรีวิบูลย์ อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรีย์ ยอดฉิม รองอธิการบดี ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ
รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนรินทร์ คณบดี วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หทัยพันธ์ สุนทรพิพิธ

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ศาสตราจารย์ ดร.อังฉรา จันทรฉาย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี จันทวานิช	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.ปริชา ยุพาพิน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุภมาส อังคุโชนิ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ยุระรัช	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.วิทยา เจียรพันธุ์	สมาคมนักวิจัย

ฝ่ายจัดการและเลขานุการกองบรรณาธิการ

นางสาวกษิมารา ศรสุวรรณ

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ จัดจำหน่าย และสมาชิก

นางพัทธนันท์ โรจน์รุ่งวัฒน์

ฝ่ายศิลปกรรมและจัดทำรูปเล่ม

นายพิชญานันท์ ก้อนทองคำ

ฝ่ายพิสูจน์อักษร

ดร.ศิริกัญญา ศิริภูพานันท์

กำหนดการเผยแพร่

ปีละ 2 ฉบับ ประจำเดือนมกราคม-มิถุนายน และเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม

ลิขสิทธิ์

บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ห้ามนำข้อความทั้งหมดไปตีพิมพ์ซ้ำ ยกเว้นได้รับอนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สถานที่พิมพ์

บริษัท จรัสสินทวงศ์การพิมพ์ จำกัด

เลขที่ 219, 220, 221, 223, 225, 227, 229, 231, 233 ซอยเพชรเกษม 102/2 แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160

สารบัญ

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ

Journal of Innovation and Management

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564)

บทความวิจัย

- 07 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
สมรพรรณ เรืองสวัสดิ์, วิไลลักษณ์ รักบำรุง
- 22 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัท
มงคลชัยชนส่ง จำกัด
พชร เตเจริญ, วิไลลักษณ์ รักบำรุง
- 37 ความรู้และพฤติกรรมในการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยของชุมชนบ้านกลาง
ไผ่ขาด จังหวัดนครปฐม ในช่วงวิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19)
สรวรยา ธรรมอภิพล, จารุมนต์ ดิษฐประพัตร์, ปภาอร กลิ่นศรีสุข
- 51 ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร
บริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออปติกส์ จำกัด
สุนันท์ ฮ่อแสงชัย, ทวีป พรหมอยู่
- 65 สถานการณ์การท่องเที่ยววิถีวิถีชีวิตเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์
กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
- 76 การศึกษารูปแบบและลักษณะการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอก ในจังหวัดนครปฐม
ทมนี สุกใส, อัญชลี หิรัญแพทย์, วิศวะ อนุวงศ์
- 86 รูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ
บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
เทียนชัย อร่ามหยก
- 100 สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ
สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
รุ่งระวี มั่งสิงห์, ชุมพล รอดแจ่ม
- 119 การติดตามผลการฝึกอบรมและสรุปผลโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียน
พระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
**ชุดิภาณูจน์ ศรีวิบูลย์, ดวงพร แสงทอง, ชลภัตสรณ์ สิทธิวงศ์ชัย, ชุมพล รอดแจ่ม,
ปัญญา จันทกิจ**
- 139 การทดสอบสมมติฐานระหว่างข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์กับความต้องการ
ด้านการให้บริการธุรกิจที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในจังหวัดชุมพร
**นรินทร์ ยินทน, เบญจพร แยมจำเมือง, ภรณ์นภัส เบ็นท์, อรณพัฒน์ เหมือนเผ่าพงษ์,
ณัฐธินี ขอบตรง**
- 148 แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในยุคดิจิทัล
วีระ แก่นเพชร
- 161 The Influence of MICE Standard on Hotel Performance: The Mediating Role of
Communication
Kamonluk Phopphan, Jantima Banjongprasert

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

(Peer Reviewers)

ศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ตั้งจรัส	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ยุพาพิน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ศาสตราจารย์ ดร.ภูมิฐาน รังคกุลวัฒน์	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญามาน กาญจนทวีกุล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
รองศาสตราจารย์ ดร.จันทนา วัฒนากาญจนะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาถ ตรีวิบูลย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุศลศรี	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนาสฤษฎ์ สตะเวทิน	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนิรันดร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร เทพชาตรี	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปริญญ์ จิตราภรณ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.พัชร์ผจง วัฒนสินธุ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวดี	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.รวีวรรณ ชินะตระกูล	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ อินทพรหม	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน บุระรัช	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาส อังศุโชติ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล ราชภัณฑารักษ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล รอดแจ่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชติมา ไชยวงศ์เกียรติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภัทรธาดา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติมา ไหล้อยอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดช ธรรมศิริ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภัทร ปังนิมม	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภัทร ยี่ชนะเด	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ โชะเฮง	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด จงอภิรัตน์กุล	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรธ บุนยรัตพันธุ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา เกษตรเอี่ยม	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรา เจริญภูมิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัตรา ปราณี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมพร ปัญญา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ สุนทราเมธากุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ดร.กนกพัชร กอประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ดร.กฤษณา จิตวิภาวชิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ดร.เจษฎา จันทร์วงศ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ดร.ฉัตรรัตน์ ไทระไวยะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.ณัฐพล จันทระโกล	มหาวิทยาลัยรังสิต
ดร.เปรมกมล จันทร์ทวีกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ดร.พงศกร พิชยदनย์	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ดร.พงศ์สฎา เณลิมกลิ่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ดร.พัชรี กล่อมเมือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ดร.ภฤศญา ปิยะนุสรณ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ดร.วนิดา บุณโณม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ดร.วิญญู ปรอยกระโทก	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ดร.วิไลลักษณ์ รักบำรุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.สมคะเน ยอดพราหมณ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ดร.สุชาดา แสงดวงดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ดร.แสงดาว ประสิทธิ์สุข	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Asst. Prof. Dr.Mohd Rizaimy Shahrudin	Universiti Teknologi MARA, Malaysia
Asst. Prof. Dr.Majid Khan	National University of Sciences and Technology, Pakistan
Asst. Prof. Dr.Muhammad Shahid Khan	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Dr.Shu-Meei Ho	Chihlee University of Technology, Taiwan

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

สมรพรรณ เรืองสวัสดิ์^{1,*}, วิไลลักษณ์ รักบำรุง²

^{1,2} สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 30 June 2020

Revised: 09 September 2020

Accepted: 22 September 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระเบียบวิธีวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวที่เคยมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเขตท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเชิงสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และ (2) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สามารถทำนายได้ 65% เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามครั้งละตัว พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้งาน พฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้ ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี ต้นแบบนวัตกรรม การบริหารจัดการ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: s61463829026@ssru.ac.th

Factors Influencing the Acceptance of the Innovative Prototype for the Health Tourism Management

Samonphan Ruengsawat^{1*}, Wilailuk Rakbumrung²

^{1,2} Innovative Management Program, College of Innovation Management,
Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 30 June 2020

Revised: 09 September 2020

Accepted: 22 September 2020

Abstract

The two objectives of this research were to (1) study the differences in degrees of acceptance of the innovative prototype for the health tourism management, which were sorted by demographic characteristics and (2) examine the acceptance of technology that influences the acceptance of the innovative prototype for the health tourism management. The research was conducted in a quantitative design. Selected by the systematic sampling, the participants encompassed 400 health tourists who have been to Thong Lor area, Bangkok. Questionnaires were employed. The collected data were analyzed by means of (1) descriptive statistics: frequency, percentage, average, and standard deviation and (2) inferential statistics: ANOVA and multiple regression analysis. The research findings revealed that (1) considering the participants' demographic characteristics (gender, age, education, and current profession), it has reported that the participating health tourists with differences in such characteristics show no different degrees in accepting the innovative prototype for the health tourism management, which is at a level of .05, and (2) the factors influencing the acceptance of the innovative prototype for the health tourism management could reveal 65% of prediction accuracy. With the independent and dependent variable test, it has been found that the attitude towards use, behavioral intention, perceived ease of use and perceived usefulness could influence the participating tourists to accept the innovative prototype for the health tourism management, significantly at a statistical level of .05.

Keywords: Technology acceptance, Innovative prototype, Management, Health tourism

* Corresponding Author; E-mail: s61463829026@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการท่องเที่ยวโดยมีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดสุขภาพ สมบูรณ์แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ รวมถึงกิจกรรมประเภทผ่อนคลาย เช่น การออกกำลังกาย การรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ การทำสปาเพื่อสุขภาพ การนวดเพื่อสุขภาพ เป็นต้น กระแสการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เคยได้รับความนิยมจากกลุ่มนักท่องเที่ยวซึ่งมีความใส่ใจในสุขภาพ แต่เนื่องด้วยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา หรือ COVID-19 ทำให้เกิดการระงับและยกเลิกการเดินทางเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามท่ามกลางวิกฤติ ประเทศไทยก็สามารถพิสูจน์ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการควบคุมการแพร่ระบาดจนได้รับการยอมรับในระดับโลก ทำให้คนเชื่อมั่นอยากเดินทางมาประเทศไทย จุดขายเรื่องความปลอดภัย หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด การดำเนินชีวิตประจำวันรวมถึงการท่องเที่ยวจะเริ่มกลับมาในรูปแบบใหม่ (New normal) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวจะคำนึงถึงมาตรฐานของความปลอดภัย การใส่ใจสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จึงเป็นรูปแบบหนึ่งด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่เป็นจุดขาย คือ เรื่องความคุ้นเคย ทั้งด้านวัฒนธรรมและอาหาร ตลอดจนความสวยงามของทั้งธรรมชาติที่ได้รับการฟื้นฟู และน้ำใจของคนไทยในการช่วยเหลือเกื้อกูล ก็เป็นอีกจุดขายของการท่องเที่ยว (Bangkokbiznews, 2020)

หลังวิกฤตครั้งนี้ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมและพัฒนาและเพิ่มมูลค่าศักยภาพสิ่งที่มีอยู่เดิมให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น สิ่งที่สำคัญนับจากนี้ คือ การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับการท่องเที่ยวไทยให้สามารถพร้อมฟื้นตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า ยังมีปัญหาในการดำเนินงานหลายด้าน เช่น ด้านผู้ประกอบการยังขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ขาดช่องทางในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธุรกิจทำให้เข้าถึงลูกค้า ด้านนักท่องเที่ยวไม่รู้จักที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยว ร้านอาหารแหล่งซื้อสินค้า และข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไม่มากพอ ขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการเรื่องงบประมาณในการท่องเที่ยวและค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพขึ้น เพื่อความสะดวกสบายต่อการให้บริการ การเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีคุณภาพ โดยผู้ใช้สามารถใช้งานผ่านสมาร์ตโฟน มีฟังก์ชันการทำงานที่ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญและปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อศึกษาและนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงต้นแบบนวัตกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานในวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ เพื่อให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและปรับปรุงสินค้าและบริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปในอนาคต และบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมต้นแบบ นวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน ยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทักษะในการใช้งาน และพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์และศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งานการรับรู้ถึงประโยชน์ ทักษะในการใช้งานและพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในทองหล่อ จังหวัดกรุงเทพมหานคร แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3. ขอบเขตด้านเวลา

เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 ถึง เดือน เมษายน 2563

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาข้อมูลในเขตทองหล่อ กรุงเทพมหานคร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริหารจัดการ

1.1 ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิด การปฏิบัติ หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่มีใครเคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัย และใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น

Lien and Jiang (2017) อธิบายคำว่านวัตกรรม เป็นคำที่ใช้คู่กับ เทคโนโลยีเสมอๆ ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Innotech ความจริงแล้ว นวัตกรรมและเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเนื่องจากนวัตกรรมเป็นเรื่อง

ของการคิดค้นหรือการกระทำใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นซึ่งอาจจะอยู่ในขั้นของการเสนอความคิดหรือในขั้นของการทดลองอยู่ก็ได้ยังไม่เป็นที่คุ้นเคยของสังคม ส่วนเทคโนโลยีนั้นมุ่งไปที่การนำเสนอสิ่งต่างๆ รวมทั้งวิธีการเข้ามาประยุกต์ใช้กับการทำงาน หรือแก้ปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ถ้าหากพิจารณาว่า นวัตกรรมหรือสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่นี้จะนำมาใช้ การนำเอานวัตกรรมเข้ามาใช้นี้ก็จัดได้ว่าเป็นเทคโนโลยี และในการใช้เทคโนโลยีนี้ถ้าเราทำให้เกิดวิธีการหรือสิ่งใหม่ๆ ขึ้น สิ่งนั้นเรียกว่าเป็นนวัตกรรม เราจึงมักเห็นคำว่านวัตกรรมและเทคโนโลยีอยู่ควบคู่กันเสมอ”

Wan and Ding (2019) กล่าวว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง แนวความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่มีใครเคยใช้มาก่อนหรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานด้วย

1.2 ความหมายของการบริหารจัดการ

Grant, Dollery and Kortt (2016) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยหน้าที่ในการบริหาร ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุมองค์กร (Controlling)

Rhodes (2018) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการการวางแผนการจัดองค์การ ภาวะผู้นำและการควบคุมการทำงานของสมาชิกขององค์กรและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Thiasana (2014) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า เป็นกิจกรรมของกลุ่มตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันจัดการทรัพยากร ที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์จัดการกระบวนการบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การจัดคณะทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Report) และการปรับงบประมาณ (Budgeting)

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

2.1 ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

Tourism Authority of Thailand (2008) ได้ให้นิยามของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพว่าเป็นการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และวัฒนธรรม ตลอดจนการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและกิจกรรมรักษาฟื้นฟูสุขภาพ

The World Tourism Organization (2016) อธิบายว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมเพื่อการพักผ่อนและการเรียนรู้วิธีการรักษาสุขภาพ ภายใจได้รับความเพลิดเพลิน และสุนทรียภาพ มีความรู้ต่อการรักษาคุณค่า และคุณภาพชีวิตที่ดี มีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่นโดยประชาชนในท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนี้บางแห่งอาจจัดรูปแบบเป็นการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพและความงาม (health beauty and spa)

2.2 รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health promotion tourism) ของประเทศไทยมีรูปแบบการจัดการโปรแกรมการท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่แตกต่างหลากหลายซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ 7 รูปแบบ ดังนี้ (Tourism Authority of Thailand, 2009)

1. ทัวร์แพทย์แผนไทย กล่าวคือ เยี่ยมชมวัดโพธิ์เพื่อรับฟังการบรรยายและชมการสาธิตการนวดแผนโบราณเพื่อการรักษาโรคและการส่งเสริมสุขภาพ ตลอดจนการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติวิธีการนวดแผนโบราณจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

2. ทัวร์อาหารสมุนไพร กล่าวคือ เยี่ยมชมศูนย์การเกษตรและสวนพฤกษศาสตร์สมุนไพร ศึกษาเรียนรู้ภูมิปัญญาไทยที่สร้างสรรค์ ศึกษาเครื่องดื่มสมุนไพรและสมุนไพรไร้พิษที่มีแคลอรีต่ำการนวดแพทย์แผนไทยและอบสมุนไพรเพื่อบำบัดรักษาโรคและบำรุงรักษาสุขภาพ รวมทั้งการฝึกปฏิบัติสมาธิแนวพุทธศาสนา ฝึกโยคะ ฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตนและชมการสาธิตกระบวนการผลิตอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพร

3. ทัวร์สมุนไพรชนบท กล่าวคือ เยี่ยมชมการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้สนใจสมุนไพรเพื่อการรักษาโรคและบำรุงร่างกายในชนบทต่างจังหวัดที่ยังอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและหมอพื้นบ้านโดยจัดให้มีการเยี่ยมชมสวนสมุนไพรในสถานที่จริงและรับฟังการบรรยายสรรพคุณ รวมทั้ง การสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหมอพื้นบ้านและชาวบ้านสมาชิกกลุ่มหรือชมรมหรือสมาคมสมุนไพร

4. ทัวร์เกษตรธรรมชาติ กล่าวคือ เยี่ยมชมแหล่งการทำเกษตรกรรมธรรมชาติ เกษตรอินทรีย์ เกษตรทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริ การเรียนรู้ปลูกผักพื้นบ้านปลอดสารพิษ และการเรียนรู้ภูมิปัญญาไทยในการทำเกษตรยั่งยืนแผนใหม่

5. ทัวร์น้ำพุร้อนและอาบน้ำแร่ กล่าวคือ เยี่ยมชมแหล่งน้ำพุร้อนและบ่อน้ำแร่ที่มีอยู่ในหลายจังหวัดทั่วประเทศไทย พักในโรงแรมรีสอร์ท ที่ตั้งอยู่บริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ให้บริการอาบน้ำแร่เพื่อบำบัดสุขภาพ

6. ทัวร์ฝึกสมาธิและบำเพ็ญภาวนา กล่าวคือ เยี่ยมชมวัดป่ากลางธรรมชาติอันสวยงามสดดงามและสงบสุข ทำการฝึกปฏิบัติแนวสมาธิพุทธหรือนั่งวิปัสสนาบำเพ็ญภาวนาในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ในวัดป่าธรรมชาติ

7. ทัวร์แหล่งธรรมชาติ กล่าวคือ เยี่ยมชมแหล่งธรรมชาติและเรียนรู้ความหลากหลายทางชีวภาพโดยการเดินป่าสมุนไพร หรือขี่จักรยานเสือภูเขาชมธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพในอุทยานแห่งชาติและป่าธรรมชาติ รวมทั้งกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในสถานที่พักผ่อนประเภทโรงแรมและ รีสอร์ท ที่มีสถานบริการส่งเสริมสุขภาพแบบสปาให้เลือกใช้บริการได้

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกายอมรับและการใช้เทคโนโลยี

3.1 ความหมายของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

Hart, Nwibere and Inyang (2015) กล่าวว่า “การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง ทศนคติ ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบใดระบบหนึ่ง เพื่อให้เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี”

Baptista and Oliveira (2015) ได้ให้คำนิยามของ “การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี”

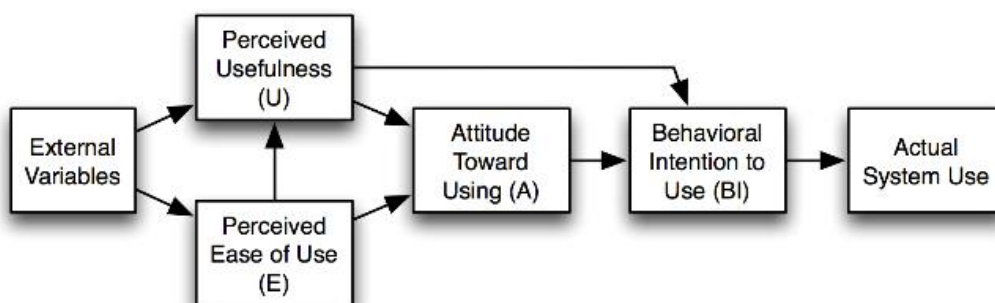
Aggelidis and Chatzoglou (2016) กล่าวว่า “การยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดและยังเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่นิยมใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในระบบสารสนเทศ และถูกประยุกต์ใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ”

Järvinen, Ohtonen, and Karjaluo. (2016) ให้ความหมายว่า “การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Consumer Acceptance and Use of IT) ว่า เป็นกระบวนการทางจิตใจของบุคคลแต่ละคน เริ่มต้นตั้งแต่การรับรู้ข่าวเกี่ยวกับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีอื่นๆ ไปจนถึงการยอมรับเอาเทคโนโลยีนั้นๆ ไปใช้อย่างเปิดเผย”

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี สรุปได้ว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี เป็นกระบวนการทางจิตใจของบุคคลแต่ละคน que เริ่มต้นตั้งแต่การรับรู้ข่าวเกี่ยวกับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีหนึ่งๆ ไปจนถึงการยอมรับเทคโนโลยีนั้นๆ ไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน และใช้ชีวิตประจำวัน

3.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนาขยายองค์ความรู้มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) มีจุดประสงค์เพื่อทำนายการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน (Davis, 1989) โดยอธิบายว่า บุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ และ (2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่าย ในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมรับคอมพิวเตอร์ และมีความเชื่อมโยงกับทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้น โดยสามารถเขียนแบบจำลองได้ ดังภาพที่ 1

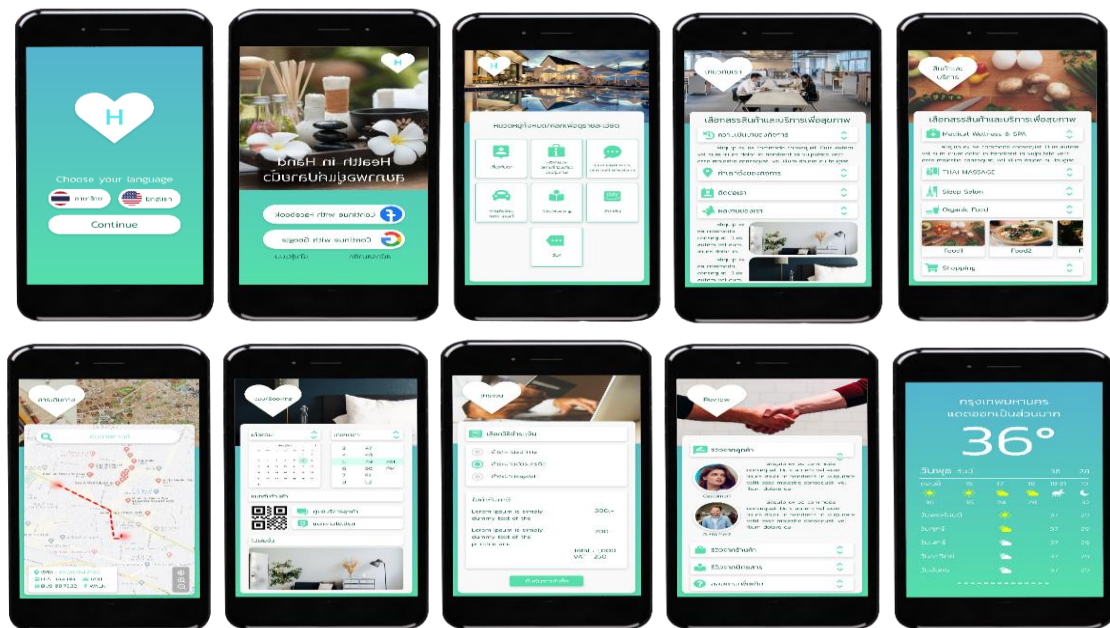


ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis, Bagozzi and Warshaw (1989)

3.3 ต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พัฒนามาจากข้อมูลปัญหาและความต้องการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ยังมีปัญหาในการดำเนินงานหลายด้าน เช่น ด้านผู้ประกอบการยังขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ขาดช่องทางในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธุรกิจทำให้เข้าถึงลูกค้า ด้านนักท่องเที่ยวไม่รู้จักที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยว ร้านอาหารแหล่งซื้อสินค้า และข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไม่มากพอ ขาดความรู้ด้าน

การบริหารจัดการเรื่องงบประมาณในการท่องเที่ยวและค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีการพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว โดยมีฟังก์ชันการทำงานทั้งหมด 7 ฟังก์ชัน ดังนี้ 1) เกี่ยวกับเรา 2) บริการและสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 3) การเดินทางพิกัดแผนที่ 4) จอง/Booking 5) ชำระเงิน 6) รีวิวจากผู้บริหารและบทความดีๆ เกี่ยวกับเรา 7) อื่นๆ เช่น การตรวจสอบสภาพอากาศ การติดต่อสื่อสาร และการแจ้งเหตุด่วน ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เมนู/ฟังก์ชันการทำงานต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
ที่มา: ผู้วิจัย

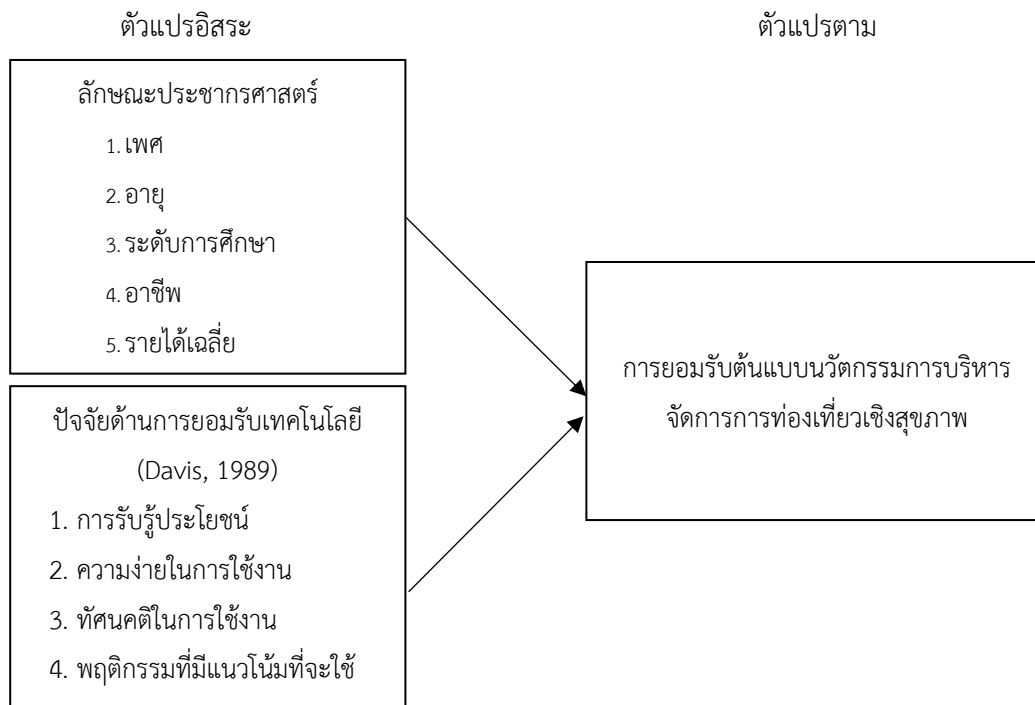
3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Tankui, Nookate, Kwanthongyim, and Petrak (2017) ได้ทำวิจัยเรื่อง การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีแอปพลิเคชันส่งผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุง ผลการวิจัย พบว่า แอปพลิเคชันเพื่อการท่องเที่ยวที่เลือกใช้มากที่สุด คือ Facebook และเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวที่ ตลาดสวนไผ่ ลักษณะการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุงภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะดวก รวดเร็ว ความง่ายต่อการใช้งาน การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน ครอบคลุม และการอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ เป็นปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชันของนักท่องเที่ยว ในจังหวัดพัทลุง ตามลำดับ

Liu Xi (2017) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยการเลือกแอปพลิเคชันบนมือถือเพื่อจองที่พักระบบออนไลน์ของนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพการสมรส ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกแอปพลิเคชันบนมือถือ และนักท่องเที่ยวชาวจีนจะใช้แอปพลิเคชันการจองที่พักอยู่ในระดับมาก เพราะมีอินเตอร์เฟซที่เข้าใจง่าย สะดวกในการใช้งาน มีขนาดตัวอักษรที่ชัดเจน อ่านง่าย มีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลระหว่างประเทศ และมีความน่าเชื่อถือ และยังมีปัจจัยด้านอายุ ค่าใช้จ่ายในการจอง

ห้องพัก รูปแบบ และแหล่งข้อมูลในการจองห้องพัก บุคคลที่เข้ามาใช้บริการ ผู้มีอิทธิพล และวิธีการชำระเงินยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวเชิงสุขภาพในเขตเขตทองหล่อ กรุงเทพมหานคร แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวเชิงสุขภาพในเขตเขตทองหล่อ กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Cochran, 1977) ในการวิจัยฉบับนี้เลือกใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ทั้งนี้จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Vanichbancha, 2018)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ (2) ด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (3) ด้านการยอมรับ

ต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และ (4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับเกณฑ์ในการให้คะแนนในส่วนนี้จะนำไปในลักษณะการกำหนดระดับมาตราส่วนให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลขตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนั้นจึงได้กำหนดค่าของคะแนนในแบบสอบถามที่มีระดับการยอมรับ 5 ระดับ มีค่าตั้งแต่ระดับ 1 (ยอมรับอยู่ในระดับน้อยที่สุด) ถึง ระดับ 5 (ยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด)

การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการสร้าง 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ศึกษาทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสังเคราะห์ข้อความจากทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาเขียนเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการที่ชัดเจนเป็นกลาง และสามารถวัดได้ (2) สร้างเป็นแบบสอบถามตามองค์ประกอบ และพฤติกรรมบ่งชี้ที่นิยามเชิงปฏิบัติการไว้ วิชาทฤษฎีข้อคำถามในแบบสอบถามกับร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) โดยตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบ และพฤติกรรมบ่งชี้ จำนวน 3 ท่าน ค่า IOC โดยเลือกข้อที่มีค่า จะต้องมีความมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 คัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การประเมินและนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับจริง และ (3) ทดลองใช้ (Try Out) ครั้งที่ 1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแล้ว นำไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามในแต่ละด้าน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient- α) ด้วยวิธีการของ Cronbach แอลฟา (α) มีค่า ≥ 0.70 ซึ่งถือว่ามากกว่าเกณฑ์ของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 400 คน โดยแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้นำมาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือการวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่านักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30-45 ปี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านความง่ายในการใช้งานในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.44) รองลงมา คือ ด้านทัศนคติการใช้งานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.38) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.35) และด้านที่น้อยที่สุด ด้านพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.31)

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีลักษณะประชากรต่างกัน ยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	สถิติ	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	T-test	0.603	ไม่แตกต่าง
อายุ	F-test	0.589	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	F-test	0.737	ไม่แตกต่าง
อาชีพ	F-test	0.897	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการเปรียบเทียบการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่พบความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทัศนคติการใช้งาน และพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยเชิงพหุ โดยใช้วิธี enter จากการวิเคราะห์หาค่าหรือการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรตาม กับตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่า ค่า Adjusted R² = .646 หมายถึงตัวแปรอิสระทั้ง 4 ปัจจัย คือ ด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทัศนคติในการใช้งานและพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสามารถอธิบายได้ 65%

ผลการวิเคราะห์ค่า ANOVA พบค่า F = 182.812 Sig = .000 มีค่าน้อยกว่า .05 หมายถึงมีอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามครั้งละ 1 ตัว ดังตารางที่ 2 ตาราง Coefficients

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.218	.153		1.428	.154
X1-การรับรู้ประโยชน์	.131	.044	.121	2.975	.003
X2-ความง่ายในการใช้งาน	.145	.051	.140	2.868	.004
X3-ทัศนคติในการใช้งาน	.423	.060	.413	7.082	.000
X4-พฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้	.250	.049	.234	5.094	.000

จากตารางที่ 2 Coefficients เป็นการทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามแต่ละตัว พบว่า การรับรู้ประโยชน์ Sig. = .003 ความง่ายในการใช้งาน Sig. = .004 ส่วนทัศนคติในการใช้งาน และพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะ

ใช้ Sig. = .000 หมายถึง การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ทักษะคติในการใช้งาน และพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการ ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สามารถนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยได้ดังนี้ $\hat{Y} = .218 + .131(X1) + .145(X2) + .423(X3) + .250(X4)$

จากสมการถดถอย พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทุกปัจจัยมีค่าเป็นบวก และปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ ทักษะคติในการใช้งานเมื่อเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้การยอมรับนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย .423 หน่วย รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้การยอมรับนวัตกรรมการบริหารจัดการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย .250 หน่วย ด้านความง่ายในการใช้งาน เมื่อเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้การยอมรับนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย .145 หน่วย และด้านการรับรู้ประโยชน์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้การยอมรับนวัตกรรมการบริหารจัดการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย .131 หน่วย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการทำวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ มีศักยภาพทางการเงินค่อนข้างสูง ไม่มีข้อจำกัดด้านการเงิน และอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่นำมาใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในมาท่องเที่ยว มีความต้องการที่พักหรือการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีความสะดวกสบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Liu Xi (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลต่อการเลือกแอปพลิเคชันบนมือถือเพื่อจองที่พักระบบออนไลน์ของนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพการสมรส ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกแอปพลิเคชันบนมือถือ

ผลการวิจัยด้านปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สามารถทำนายได้ 65% เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามครั้งละตัว พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ ด้านทักษะคติในการใช้งาน รองลงมาคือ พฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้ ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ ตามลำดับ ซึ่งทุกปัจจัยมีค่าเป็นบวก หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระเพิ่มขึ้น จะส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดีต่อต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความชอบต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้งาน จึงเกิดพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้ เนื่องจากหลังจากได้ทดลองใช้ต้นแบบนวัตกรรมดังกล่าวแล้ว พบว่า ความง่ายในการใช้งาน มีฟังก์ชันการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาอันสั้น อีกทั้งขั้นตอนการทำงานยังเข้าใจง่าย ภาพและตัวอักษรประกอบมีความชัดเจน และนักท่องเที่ยวได้รับประโยชน์จากการใช้งาน เนื่องจากต้นแบบนวัตกรรมช่วยลดขั้นตอนการทำงานลดเวลาในการปฏิบัติงานลง สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาที่นักท่องเที่ยวต้องการ และนักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ อันส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดการยอมรับในการนำต้นแบบนวัตกรรมไปใช้งาน

ต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1989) ที่ได้อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ซึ่งเมื่อผู้ใช้งานรับรู้ถึงความสะดวกต่อการใช้นวัตกรรม จะส่งผลทำให้รับรู้ถึงประโยชน์ เมื่อรับรู้ถึง ความสะดวกและประโยชน์ต่อการใช้งานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้น และจะส่งผลต่อความตั้งใจเชิง พฤติกรรมในการใช้นวัตกรรม และจะส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้นจริง และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ Tankui, Nookate, Kwanthongyim, and Petrak (2017) ได้ทำวิจัยเรื่อง การยอมรับการใช้งาน เทคโนโลยีแอปพลิเคชันส่งผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุง ผลการวิจัย พบว่า แอปพลิเคชันเพื่อ การท่องเที่ยวที่เลือกใช้มากที่สุด คือ Facebook และเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวที่ ตลาดสวนไผ่ ลักษณะการยอมรับ การใช้แอปพลิเคชันของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุงภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะดวก รวดเร็ว ความสะดวกต่อการใช้งาน การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน ครอบคลุม และการอัปเดต ข้อมูลอยู่เสมอ เป็นปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชันของนักท่องเที่ยว ในจังหวัดพัทลุง ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Panyawai and Supawan (2016) ได้ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและประเทศ แหล่งกำเนิดสินค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัย การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทาง ออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติในการใช้งาน พฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ผู้ที่สนใจสามารถนำผลวิจัยไปปรับกลยุทธ์สำหรับ การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หรือนำไปประยุกต์ใช้กับการท่องเที่ยวรูปแบบอื่นๆ ได้ มุ่งเน้นการบริหาร จัดการโดยนำต้นแบบนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้บริการให้นักท่องเที่ยวใช้งานให้เห็นถึงความสะดวก และ ประโยชน์ จนเกิดพฤติกรรม เกิดทัศนคติที่ดี และส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวและบอกต่อสำหรับนักท่องเที่ยวอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวที่เคยมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเขตท่องเที่ยวเหล่านั้น เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในอนาคตที่กว้างมากขึ้น ควรมีการขยายพื้นที่ในการทำวิจัย หรือเก็บข้อมูลในเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่กว้างขึ้น

2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ของตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรที่คาดหวังว่าจะส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบ นวัตกรรม รวมถึงการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และมีความเฉพาะเจาะจง มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการกระตุ้นความต้องการ และส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจที่จะใช้ ต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

2.3 หากมีการนำต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวไปใช้งานจริง ควรมีคู่มือการใช้งานให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ด้วยตนเอง นักท่องเที่ยวที่ใช้งานได้จะได้มีทัศนคติที่ดี เห็นถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งานจนเกิดการยอมรับต้นแบบดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

- Aggelidis, V. P., Chatzoglou, P. D., and, Frigidis, L. L. (2016). Integrated nationwide electronic health records system: Semi-distributed architecture approach. *Technology and Health Care*, 24(6), 827-842.
- Baptista, G., and Oliveira, T. (2015). Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators. *Computers in Human Behavior*, 50, 418-430.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3d ed. New York: John Wiley and Sons.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness: Perceived ease of use, and end user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 318-339.
- Davis, F. Bagozzi, R. and Warshaw, P. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Grant, B., Dollery, B., and Kortt, M. (2016). Recasting leadership reform in Australian local government: A typology from political theory. *Local Government Studies*, 42(6), 1024-1046.
- Hart, A.O., Nwibere, B.M., and Inyang, B.J. (2015). The uptake of electronic commerce by SMEs: A meta the oretical framework expanding the determining constructs of TAM and TOE frameworks. *Journal of Global Business Technology*, 6(1), 1-27.
- Järvinen, J., Ohtonen, R., and Karjaluo, H. (2016). Consumer acceptance and use of Instagram. In *2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, IEEE, pp. 2227-2236.
- Lien, A. S. Y., and Jiang, Y. D. (2017). Integration of diffusion of innovation theory into Diabetes care. *Journal of diabetes investigation*, 8(3), 259.
- Liu Xi, M.A. (2017). *Factors Used by Chinese Tourists Traveling to Thailand to Select a Mobile Application for Online Accommodation Booking*. Independent Study of the Degree of Master of Arts in Hospitality and Tourism Industry Management. Bangkok: Bangkok University. (in Thai)
- Panyawai, P. and Supawan, R. (2016). The technology acceptance and country of origin related factors affecting the attitudes towards cosmetic online pre-orders of consumers in Bangkok. *Journal of Innovation and Management Suan Sunandha Rajabhat University*, 1, 31-39. (in Thai)

- Rhodes, R. A. W. (2018). *Control and power in central-local government relations*. London, UK: Routledge.
- Tankui, N., Nookate, P., Kwanthongyim, W., and Petrak, W. (2017). Application technology acceptance affecting tourists' behavior in phattalung province. *The proceedings of the 2nd National Conference on Humanities and Social Sciences: Humanities and Social Sciences for Social innovation*, 5-6 August 2019, 1171-1183. Retrieved from <http://human.skru.ac.th/husoconference/conf/P46.pdf> (in Thai)
- Tourism Authority of Thailand. (2008). *A project to survey the level of health tourism awareness of Thailand*. Bangkok: Planning Policy Department, Tourism Planning Division. (in Thai)
- Tourism Authority of Thailand. (2009). *Health tourism*. Retrieved 1 June 2020 from; <http://thai.tourismthailand.org>
- Thiasana, S. (2014). *The development format of a classroom operational research: teaching institutions under Division of primary education in Maha Sarakham district 2*. Khon Kean: Khon Kean University.
- The World Tourism Organization. (2016). *UNWTO Annual Report 2015*. UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284418039>
- Vanichbancha, K. (2018). *Statistics for research*. 12th ed. Bangkok: Sam Lada.
- Wan, L., and Ding, F. (2019). Decomposition-and gradient-based iterative identification algorithms for multivariable systems using the multi-innovation theory. *Circuits, Systems, and Signal Processing*, 38(7), 2971-2991.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทาง ของบริษัท มงคลชัยขนส่ง จำกัด

พชร ดีเจริญ^{1,*}, วิไลลักษณ์ รักบำรุง²

^{1,2} สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 30 June 2020

Revised: 10 September 2020

Accepted: 22 September 2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อแอปพลิเคชัน DLT GPS ระเบียบวิธีวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน และอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาครที่มี รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง และ (2) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS พบว่า ภาพรวมสามารถทำนายได้ 50.4% เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามครั้งละตัว พบว่า พฤติกรรมแนวโน้มที่จะใช้ การรับรู้ถึงความสะดวกต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน DLT GPS รถโดยสารประจำทาง

* ผู้ประสานงานหลัก;อีเมล: s61463829025@ssru.ac.th

Factors Affecting the Acceptance of the DLT GPS Application for Buses of Mongkolchai Transport Company Limited

Pachara Deechalean^{1,*}, Wilailuk Rakbumrung²

^{1,2} Innovative Management Program, College of Innovation Management,
Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 30 June 2020

Revised: 10 September 2020

Accepted: 22 September 2020

Abstract

The two objectives of this research study were to (1) contrast individual degrees of acceptance of the DLT GPS application, which were sorted by the demographic characteristics and (2) study the technological factors that affect the implementation of the application. The quantitative research design was applied. The participants of the study were selected by the systematic sampling, including 400 passengers of type-four buses in Samut Sakhon. Questionnaire was used as the research instrument. The data were collected and subsequently analyzed by means of (a) descriptive statistics: frequency, percentage, average, and standard deviation and (b) inferential statistics: ANOVA and multiple regression analysis. The research findings revealed that (1) Regarding the demographic characteristics of the participants (gender, age, education, monthly income, and current profession), it has been unfolded that the participating passengers of the type-four buses with different monthly income as well as professions were seen of different degrees in accepting the DLT GPS application, which is at a level of .05. For the other factors besides such a group, the difference was not found, and (2) Focusing on the technological factors, it has reported 50.4% of possibility. Relying on the test of independent and dependent variables, it has been found that (a) perceived ease of use, (b) behavioral intention to use, and (c) attitude toward using could affect the individuals to accept the DLT GPS application, significantly at a statistical level of .05.

Keywords: Technology acceptance, Application, DLT GPS, Bus

* Corresponding Author; E-mail: s61463829025@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 เริ่มแพร่กระจายและขยายการติดเชื้อของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ภาครัฐได้มีมาตรการการเฝ้าระวังอาการ การกักตัวและทำงานที่บ้าน นอกจากนี้ยังมีข้อมูลเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อหวังให้ประชาชนตระหนักและมีความรู้ความเข้าใจกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 สร้างความหวาดกลัว และบังคับให้คนต้องเปลี่ยนวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่อเอาตัวรอด แม้ว่าสถานการณ์จะดีขึ้นแล้ว แต่การใช้ชีวิตประจำวันไม่สามารถกลับมาใช้ชีวิตตามปกติได้ในทันที เพราะอาจทำให้สถานการณ์อาจกลับมามีความรุนแรงอีกครั้งหนึ่งก็ได้ โดยเฉพาะการเดินทางทั้งในระบบขนส่งมวลชน การนั่งรถยนต์ และการเดินทางโดยเครื่องบิน ที่กลายเป็นความเสี่ยงของการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 เพราะเป็นสถานที่ที่มีคนจำนวนมาก

จากสถานการณ์ข้างต้น กรมขนส่งทางบก ได้ดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 แก่ประชาชนที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร และจุดตรวจรถโดยสารสาธารณะ (Checking Point) โดยการทำความสะอาดพื้นที่เสี่ยง วางแอลกอฮอล์ล้างมือตามจุดต่างๆ วัดอุณหภูมิร่างกายผู้โดยสารและพนักงานประจำรถ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 อีกทั้งกรมขนส่งทางบกได้มีการยกระดับความปลอดภัยรถโดยสารและรถบรรทุก ตามโครงการมั่นใจทั่วไทย รถใช้ GPS เปิดให้ประชาชนและผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพฤติกรรมรถบรรทุกของพนักงานขับรถเต็มรูปแบบผ่านแอปพลิเคชัน “DLT GPS” เพื่อใช้สำหรับการบริหารจัดการความปลอดภัยทางถนน มีการดำเนินการภายใต้รูปแบบการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม 360 องศาที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและภาคประชาชน โดยเมื่อมีการตรวจพบการกระทำความผิดหรือความเสี่ยง ก็จะสามารถนำไปสู่กระบวนการดำเนินการทางกฎหมาย หรือแจ้งเตือนผู้ประกอบการให้ควบคุมพนักงานขับรถให้ลดความเร็วลง ถ้าชั่วโมงการทำงานเกินก็ให้หยุดรถหรือเปลี่ยนคนขับ พร้อมประสานแจ้งจุดตรวจ จุดสกัด ในพื้นที่ของสำนักงานขนส่งในพื้นที่ เป็นต้น (Department of Land Transport, 2017)

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ของกรมขนส่งทางบก จึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัท มงคลชัยขนส่ง จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการขนส่งรถโดยสารสาธารณะ และประชาชนที่สนใจในด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีในโลกยุคปัจจุบันพร้อมนำนวัตกรรมเข้ามาพัฒนาองค์ให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการจึงเป็นการปรับตัวองค์กรธุรกิจให้สอดคล้องไปกับยุคดิจิทัลโดยใช้การทำดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชัน เข้ามาปรับหน้าตาองค์กรให้ทันสมัยตอบโจทย์ผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงพร้อมยังขนานรับนโยบายภาครัฐในเรื่องการ กำกับดูแลความปลอดภัยในรถโดยสารให้กับผู้โดยสาร และประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในด้านการให้บริการสามารถทำให้ผู้ใช้บริการสามารถบริหารจัดการเวลาให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดและยังช่วยในเรื่องการให้ความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยในการโดยสารรถสาธารณะหมวด 4

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทัศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด และศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทัศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาคร แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3. ขอบเขตด้านเวลา

เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2562 ถึงเดือนเมษายน 2563

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาข้อมูลในจังหวัด สมุทรสาคร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

Muensrichai (2012) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

Sektaweelap (2014) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปได้ โดยสิ่งที่ตามมา คือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

Chaweasuk and Wong Chaturaphat (2015) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรม (2) ทักษะที่มีต่อเทคโนโลยี และ (3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

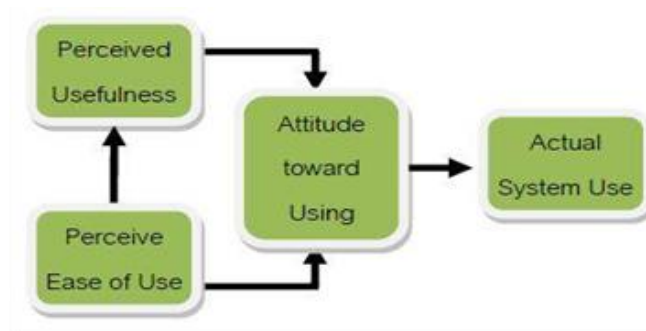
Davis (1989) ได้อธิบายแนวคิด การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง ปัจจัยจากทั้งภายนอกและภายใน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้จริง และทำให้เกิดความต้องการใช้งานเทคโนโลยีนั้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต โดยมีองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยี ดังนี้

1. การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายที่จะใช้ ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก อีกทั้งการรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์

2. การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การรับรู้ว่าการใช้ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

3. ทักษะในการใช้ (Attitude toward use) หมายถึง ทักษะของผู้ใช้เป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้น ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี

4. ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (Intention to use) หมายถึง ความตั้งใจ ที่ผู้ใช้พยายามใช้งานและความเป็นไปได้ที่จะยอมรับ และใช้งานต่อเนื่อง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Davis,1989)

2. แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน

2.1 ความหมายของแอปพลิเคชัน

แอปพลิเคชัน (Application) หมายถึง โปรแกรม หรือชุดสั่ง ที่ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เพื่อให้ทำงานตามคำสั่ง และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยแอปพลิเคชัน (Application) จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่างๆ

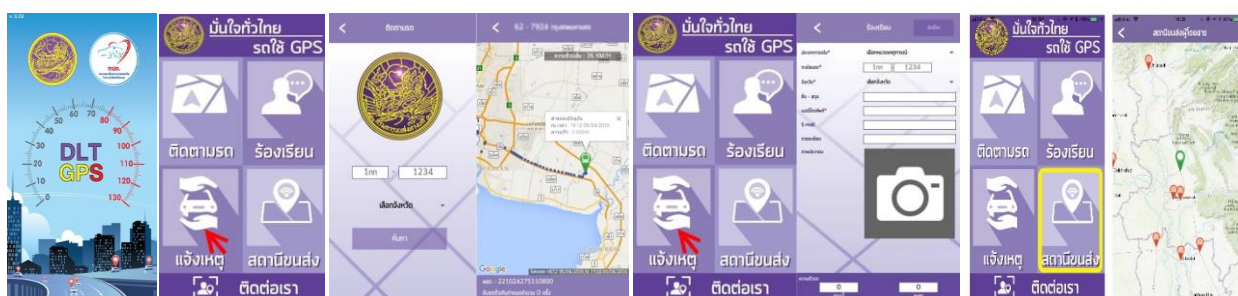
2.2 ประเภทของแอปพลิเคชัน

2.2.1 แอปพลิเคชันระบบเป็นส่วนซอฟต์แวร์ระบบหรือระบบปฏิบัติการ (Operating system) ที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์และรองรับการใช้งานของแอปพลิเคชันหรือโปรแกรมต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่ในคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่

2.2.2 แอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้เป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์หรือโปรแกรมประยุกต์ที่ทำงานภายใต้ระบบปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างเนื่องจากผู้มีความต้องการใช้แอปพลิเคชันที่ต่างกันจำนวนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เคลื่อนที่มีหลากหลายชนิด ขนาดหน้าจอที่แตกต่างกันจึงมีผู้ผลิตและพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่ๆ ขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับการใช้งานในทุกๆ ด้าน

3. แอปพลิเคชัน DLT GPS

DLT GPS ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถเข้าถึงข้อมูลและติดตามรถโดยสารสาธารณะที่วิ่งระหว่างจังหวัดและรถบรรทุกได้แบบเรียลไทม์ สำหรับตรวจสอบตำแหน่ง แจ้งเหตุและร้องเรียน สำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งขณะนี้เปิดให้ดาวน์โหลดฟรีแล้วผ่านทาง Google Play Store บนระบบปฏิบัติการ Android และ iOS ผ่านทาง App Store ผู้ใช้งานระบบ ประชาชนที่โดยสารรถประจำทาง และบุคคลทั่วไปที่ทราบทะเบียนรถโดยสารในระบบ มีรูปแบบการแสดงผล ตำแหน่งปัจจุบันบน Google map, ความเร็ว, หมายเลขการแสดงตัวคนขับ ซึ่งมีเมนูหลักจำนวน 5 เมนู ให้ผู้ใช้บริการเลือก ประกอบด้วย (1) การติดตามรถ (2) ร้องเรียน (3) แจ้งเหตุ และ (4) สถานีขนส่ง โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เมนู/ฟังก์ชันการทำงานของ แอปพลิเคชัน DLT GPS ที่มา: it24hrs, (2016)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

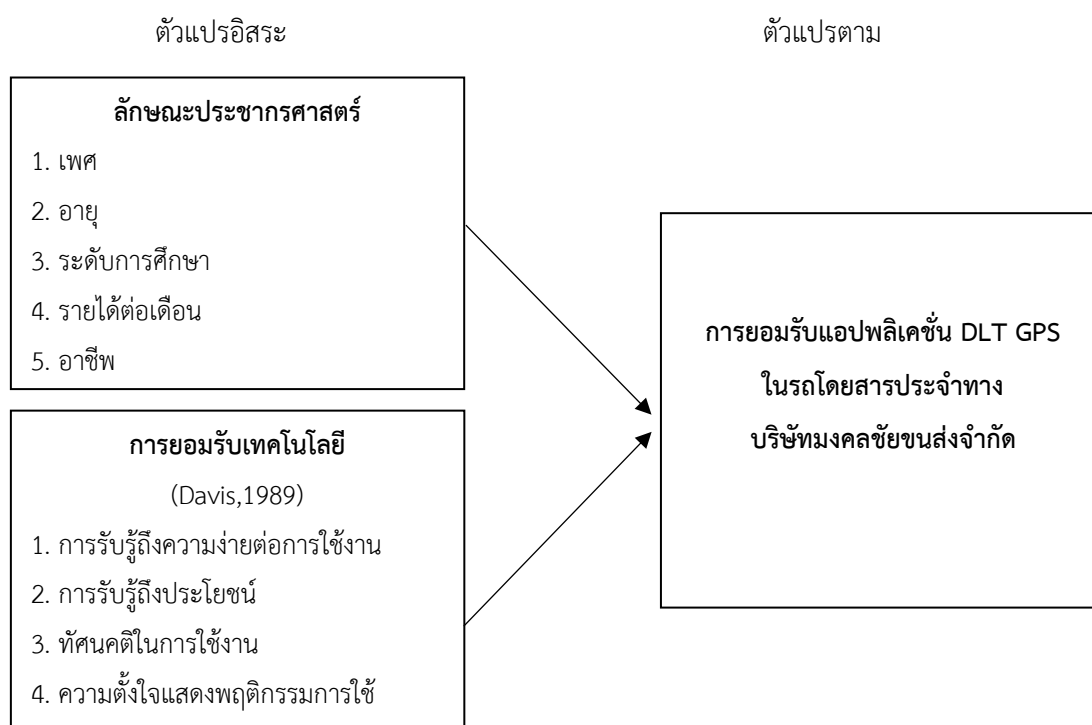
Kiatipong (2015) ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภค ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์เข้าใช้แอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้งานมากที่สุดได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการยอมรับเทคโนโลยี รองลงมา คือ การรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการบริการ และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มผู้ที่ไม่มีความประสงค์เข้าใช้แอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้ งานมากที่สุดได้แก่ การรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการบริการ รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ และการรับรู้ ความง่ายต่อการใช้งาน ตามลำดับ โดยพบว่า การรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการบริการและความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานสำหรับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

Phusakeaw (2017) ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุหลัก ที่ใช้บริการ Grab เนื่องจากเห็นแอปพลิเคชัน Grab มีประโยชน์และมีความจำเป็นต่อการใช้งานในการเดินทาง และเห็นแอปพลิเคชัน Grab มีการอัปเดตปรับปรุง โปรแกรมสามารถปรับตัวได้ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ของแอปพลิเคชันได้รวดเร็ว และจากการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีภาพรวมส่งผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab เมื่อพิจารณาจากปัจจัยรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญทั้ง 2 ด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

Chuan Khunthot, Srianurakwong, and Visetprapa (2017) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ช่วยในการติดตามรถโดยสารประจำทางได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ของรถโดยสารประจำทาง บริษัท มงคลชัยขนส่ง จำกัด แสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาคร แบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Cochran, 1977) เนื่องจากในการวิจัยฉบับนี้เลือกใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ดังนั้นเพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีคุณภาพ จากจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้จึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Vanichbancha, 2018)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ (2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทศนคติในการใช้ ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (3) การยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัท มงคลชัยขนส่ง จำกัด และ (4) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกณฑ์ในการให้คะแนนจะเป็นไปในลักษณะการกำหนดระดับมาตราส่วนให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลขตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนั้นจึงได้กำหนดค่าของคะแนนในแบบสอบถามที่มีระดับการยอมรับ 5 ระดับ มีค่าตั้งแต่ระดับ 1 (ยอมรับอยู่ในระดับน้อยที่สุด) ถึง ระดับ 5 (ยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด)

การสร้างแบบสอบถามมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ศึกษาทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์ข้อความจากทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาเขียนเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการที่ชัดเจนเป็นกลาง และสามารถวัดได้ (2) สร้างเป็นแบบสอบถามตามองค์ประกอบ และพฤติกรรมบ่งชี้ที่นิยามเชิงปฏิบัติการไว้ วิพากษ์ข้อคำถามในแบบสอบถามกับร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพิณิจ (Face Validity) โดยตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบ และพฤติกรรมบ่งชี้ จำนวน 3 ท่าน ค่า IOC โดยเลือกข้อที่มีค่า จะต้องมีความมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 คัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับจริง และ (3) ทดลองใช้ (Try Out) ครั้งที่ 1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ และปรับปรุงแล้ว นำไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามในแต่ละด้าน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient- α) ด้วยวิธีการของ Cronbach แอลฟา (α) มีค่า 0.70 ซึ่งถือว่ามากกว่าเกณฑ์ของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 มี 2 วิธี คือ (1) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถาม และ (2) ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 400 คน และนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้นำมาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 มีช่วงอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 อาชีพส่วนใหญ่ คือ พนักงานบริษัท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านทัศนคติในการใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.03) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00)

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

2.1 สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทมงคลชัยขนส่ง จำกัด แตกต่างกัน

2.1.1 การยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS จำแนกตามเพศ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .312 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายถึง ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาครที่มีเพศต่างกันยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ไม่แตกต่างกัน

2.1.2 การยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS จำแนกตามอายุ พบว่าค่า Sig เท่ากับ .059 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายถึง ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาครที่มีอายุต่างกันยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ไม่แตกต่างกัน

2.1.3 การยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .802 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายถึง ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาครที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ไม่แตกต่างกัน

2.1.4 การยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .006 หมายถึง ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ ดังนี้

(1) รายได้ต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันเป็นรายคู่กับผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้

10,000 - 30,000 บาท มีการยอมรับมากกว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ย เท่ากับ 3.63

(2) รายได้ต่อเดือน 30,000 - 50,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 - 50,000 บาท มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ 30,000 - 50,000 บาท มีการยอมรับมากกว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

2.1.5 การยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .001 หมายถึง ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ ดังนี้

(1) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพรับจ้างทั่วไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .027 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีการยอมรับมากกว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

(2) อาชีพธุรกิจส่วนตัวกับอาชีพรับจ้างทั่วไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .002 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการยอมรับมากกว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

(3) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ อาชีพรับจ้าง พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีการยอมรับมากกว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 5.06

(4) อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพรับจ้างทั่วไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการยอมรับมากกว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

(5) อาชีพรับจ้างทั่วไป กับ อาชีพอื่นๆ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .001 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีการยอมรับมากกว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีการยอมรับน้อยกว่าผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 5.35

2.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทัศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด ผู้วิจัยวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ โดยใช้วิธี Enter จากการวิเคราะห์ถดถอยหรือการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่า ค่า Adjusted R² = .504 หมายถึง ภาพรวมปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS สามารถอธิบายได้ 50.4%

ผลการวิเคราะห์ค่า ANOVA พบว่า ค่า F=136.331 Sig =.000 มีค่าน้อยกว่า.05 หมายถึง มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามครั้งละ 1 ตัว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.688	.167		4.110	.000
X1-พฤติกรรมแนวโน้มน้ำที่จะใช้	.410	.054	.369	7.579	.000
X2-การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน	.219	.047	.216	4.609	.000
X3-ทัศนคติในการใช้งาน	.198	.057	.198	3.455	.001

จากตารางที่ 1 เป็นการทดสอบตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทัศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด พบว่า มีเพียง 3 ปัจจัยที่ส่งผลคือ พฤติกรรมแนวโน้มน้ำที่จะใช้ ค่า Sig. =.000 การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ค่า Sig. =.000 และทัศนคติในการใช้งาน ค่า Sig. =.001 พิจารณา ค่า Sig. ทุกตัวมีค่าน้อยกว่า .05 หมายถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมแนวโน้มน้ำที่จะใช้การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานและทัศนคติในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในระดับนัยสำคัญที่ .05 สามารถนำมาเขียนเป็นสมการความถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .188 + .410 (X1) + .219 (X2) + .198 (X3)$$

จากสมการความถดถอย ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS พบว่าพฤติกรรมที่มีแนวโน้มน้ำที่จะใช้ มีค่าเป็นบวก หมายถึง เมื่อผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4

พฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS มากขึ้นโดยเฉลี่ย .410 หน่วยการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเป็นบวก เมื่อผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 เกิดการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS มากขึ้นโดยเฉลี่ย .219 หน่วยทัศนคติในการใช้งาน มีค่าเป็นบวก หมายถึง ทัศนคติในการใช้งาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการยอมรับยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS มากขึ้นโดยเฉลี่ย .198 หน่วย

อภิปรายผล

1. ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และ อาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาครที่มีรายได้ต่อเดือนและอาชีพต่างกันยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 นอกเหนือจากความแตกต่าง ทั้งนี้เนื่องจากรายได้ต่อเดือนและอาชีพเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจบริการ โดยทั่วไปผู้ประกอบการหรือนักการตลาดจะให้ความสนใจกลุ่มผู้บริโภคที่มีอาชีพและรายได้สูง เมื่อประกอบอาชีพดี รายได้ก็จะสูงตามด้วย ดังนั้นทั้งอาชีพและรายได้จึงเป็นตัวชี้วัดความสามารถของผู้บริโภค ในการซื้อสินค้าหรือไม่มีความสามารถในการซื้อสินค้าสอดคล้องกับแนวคิดของ Ekphachaisawat (2008) ที่ได้อธิบายว่าอาชีพของแต่ละคนส่งผลโดยตรงต่อความต้องการสินค้าและบริการที่ต่างกัน ต้องคำนึงถึงอาชีพเพื่อที่จะจัดกิจกรรมทางการตลาดให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม รายได้ของแต่ละบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเองและครอบครัว บ่งบอกถึงอำนาจจากการใช้จ่ายในการบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีรายได้สูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเองและครอบครัว ผู้ที่มีรายได้ต่ำจะมีความศึกษาน้อย ทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ ตลอดจนการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง ผู้มีรายได้สูงมักสามารถเข้าถึงสื่อได้มากกว่าและนิยมเปิดรับสื่อที่หลากหลายทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS พบว่า ภาพรวมสามารถทำนายได้ 50.4% เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามครั้งละตัว พบว่า พฤติกรรมแนวโน้มที่จะใช้ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก แอปพลิเคชัน DLT GPS ที่กรมขนส่งพัฒนาขึ้นเป็นแอปพลิเคชันที่ออกแบบใช้งานควบคู่กับ GPS Tracking เพื่อติดตามความคืบหน้าการรับส่งผู้โดยสารสามารถตรวจสอบได้ด้วยแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน มีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับศูนย์บริหารจัดการเดินรถ ของกรมการขนส่งทางบก โดยจัดเก็บข้อมูล เช่น ข้อมูลการใช้ความเร็ว ชั่วโมงการขับขี่ และตำแหน่ง พิกัดของรถ เทคโนโลยี GPS Tracking จะวิเคราะห์และแสดงผลเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการ บริหารจัดการยานพาหนะ ได้แก่ รายงานการเดินรถประจำวัน รายงานความเร็วในการใช้งานยานพาหนะ และการใช้ความเร็วเกินพิกัด รายงานเวลาจอดติดเครื่องยนต์ทิ้งไว้ รายงานปริมาณ น้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ไป แสดงเส้นทางการเดินรถและจุดจอดบนแผนที่ และรายงานแสดงข้อมูลการเดินรถย้อนหลัง เป็นต้น ผู้ใช้บริการหลังจากได้ทดลองใช้แล้วรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน เนื่องจากมีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีฟังก์ชันที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก มีฟังก์ชันที่สามารถมองเห็นข้อมูลรายละเอียดเส้นทางการเดินรถได้ทันทีแบบทันทีทันใด (เรียลไทม์) สามารถตอบสนองความต้องการด้านการใช้รถโดยสารประจำทางได้ในระยะเวลาอันสั้น สามารถเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานขนส่งและบริหาร ยานพาหนะ ใช้ประกอบการตัดสินใจของ

ผู้บริหาร สามารถควบคุม ติดตาม สั่งการ และแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที (Department of Land Transport, 2017) จากคุณสมบัติในข้างต้นผู้ใช้บริการจึงเกิดทัศนคติที่ดีและมีพฤติกรรมแนวโน้มที่จะใช้และยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS สอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1989) ที่ได้อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งในท้ายที่สุดจะส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้นจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuan Khunthot, Srianurakwong, and Visetprapa (2017) ที่ทำวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านความง่ายต่อการใช้งานเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) และสอดคล้องกับงานวิจัยของและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Panyawai and Supawan (2016) ได้ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและประเทศแหล่งกำเนิดสินค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์

ทั้งนี้จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามบางส่วนยังไม่รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานของแอปพลิเคชัน DLT GPS ที่กรมขนส่งพัฒนาและบังคับใช้ ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญที่กรมการขนส่งทางบกและกระทรวงคมนาคม กำหนดให้รถโดยสารสาธารณะทุกประเภทและรถตู้ (ยกเว้น รถสองแถว, รถหมวด 4 และรถหมวด 1 ภูมิภาค) รถลากจูง และรถบรรทุกขนาดใหญ่ 10 ล้อขึ้นไป) ที่จดทะเบียนใหม่ตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม 2559 เป็นต้นไป ต้องติดตั้ง GPS และเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับศูนย์บริหารจัดการเดินรถของกรมขนส่งทางบก โดยจัดเก็บข้อมูล เช่น ข้อมูลการใช้ความเร็ว ชั่วโมงการขับ และตำแหน่งพิกัดของรถ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการขนส่งสามารถติดตามพฤติกรรมผู้ขับรถ เพื่อกำหนดมาตรการในการป้องกันและลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับรถโดยสารสาธารณะและรถบรรทุกอีกทั้งยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือบริหารการขนส่งทางบกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Department of Land Transport, 2017)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติในการใช้งาน พฤติกรรมแนวโน้มที่จะใช้ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS กรมขนส่งทางบกหรือผู้ประกอบการเอกชนที่สนใจสามารถนำผลวิจัยไปปรับกลยุทธ์สำหรับการบริหารจัดการการควบคุมรถโดยสารสาธารณะ ที่ควรมุ่งเน้นให้ผู้ให้บริการได้รับรู้ถึงคุณลักษณะและความสามารถของเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่นำมาใช้กับรถโดยสาร ให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีรับรู้ถึงความง่ายของแอปพลิเคชัน จนเกิดพฤติกรรมที่จะใช้งานได้ และยินดีที่จะมาใช้บริการรถโดยสารสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

1.2 จากผลการวิจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ยังไม่ส่งผลต่อส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS กรมขนส่งทางบกหรือผู้ประกอบการเอกชนที่สนใจสามารถนำผลวิจัยไปทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน หรือผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชัน DLT GPS ให้มากยิ่งขึ้น โดยการสร้างการรับรู้ให้ผู้ใช้บริการรวมถึง

ประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนได้รับจากแอปพลิเคชัน DLT GPS เมื่อรับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับก็จะเกิดการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการเวลาในการเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะ ลดการเกิดอาชญากรรมแก่ผู้โดยสารในขณะรถโดยสารในส่วนของผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาและเก็บข้อมูลในเขตจังหวัดสมุทรสาครเท่านั้น เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาและเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่อื่นๆ

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น พฤติกรรมการใช้งาน รูปแบบการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องต่อการส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS

เอกสารอ้างอิง

- Chaweewasuk, S. and Wong Chaturaphat, S. (2015). Theory of acceptance and use of technology. *KMITL Information Technology Journal*, 1(1), 1-21.
- Chuan Khunthot, B., Srianurakwong, S. and Visetprapa, P. (2017). *Technology Acceptance and E-Service Quality Affect to Costumers Satisfaction of Viabus Application in Pathum Thani Province*. Independent Study of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3d ed. New York: John Wiley and Sons.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness: Perceived ease of use, and end user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 318-339.
- Department of Land Transport. (2017). *Project for confidence throughout Thailand. Used cars GPA*. Retrieved 3 March 2020 from https://publicadministration.un.org/unpsa/Portals/0/UNPSA_Submitted_Docs/2018/4BFEF3BC-210D-466D-90EF-9EA650E0DFC2/DLT%20GPS%20Tracking%20Initiative%20-%202018.pdf?ver=1439-06-10-021007-667
- Ekkaphachaisawat, T. (2008). *Population study*. Retrieved 1 June 2020 from <http://computer.pcru.ac.th/emoodledata/19/Bundit>
- Kiatipong, N. (2015). *A study of consumer car usage decision behavior*. Independent Study of the Degree of Master of Science in Marketing Management. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Muensrichai, S. (2012). Factors Affecting Accounting User Acceptance of ERP Software. *Accounting Professions Journal*, 8(22), 38-51.
- Panyawai, P. and Supawan, R. (2016). The technology acceptance and country of origin related factors affecting the attitudes towards cosmetic online pre-orders of consumers in Bangkok. *Journal of Innovation and Management Suan Sunandha Rajabhat University*, 1, 31-39. (in Thai)

- Phusakeaw, S. (2017). *Factors Effecting to Decision Making to Accept Technology to Use Grab of Customers in Bangkok*. Independent Study of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Bangkok University. (in Thai)
- Sektaweelap, P. (2014). *Factors affecting behavioral intentions to use cloud storage at Software-as-a-Service (SaaS) level of private organization officers in Central Business District (CBD) of Bangkok*. Independent Study of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Bangkok University. (in Thai)
- Vanichbancha, K. (2018). *Statistics for research*. 12th ed. Bangkok: Sam Lada.

ความรู้และพฤติกรรมในการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยของชุมชน
บ้านกลาง-ไผ่ขาด จังหวัดนครปฐม ในช่วงวิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
(โควิด 19)

สวรรณยา ธรรมอภิพล^{1*}, จารุมนต์ ดิษฐประพัทธ์², ปภาอร กลิ่นศรีสุข³

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

^{2,3} นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร

Received: 17 January 2021

Revised: 18 February 2021

Accepted: 24 February 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อและการจัดการขยะติดเชื้อ และ (2) พฤติกรรมการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ของประชาชนชุมชนบ้านกลาง-ไผ่ขาด จังหวัดนครปฐม ดำเนินการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนในชุมชนบ้านกลาง-ไผ่ขาด จำนวน 184 ครัวเรือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ยในการแบ่งระดับความรู้และระดับพฤติกรรมการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 ครัวเรือน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.78) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 65.54) อายุ 51 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 43.24) ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 35.14) ประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 27.03) จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน (ร้อยละ 58.11) รายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 42.57) ทั้งหมดใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ (ร้อยละ 100) โดยส่วนใหญ่จะใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ควบคู่กับหน้ากากผ้าแบบซักได้ (ร้อยละ 76.35) ใช้เป็นประจำทุกวัน (ร้อยละ 68.92) จำนวนที่ใช้เฉลี่ย 1-3 ชิ้นต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 49.32) มีการใช้ซ้ำขึ้นเดิมซ้ำ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 48.65) และระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง (ร้อยละ 27.7) ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อ อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 79.73) มีความรู้ในระดับน้อยเพียง ร้อยละ 8.11 พฤติกรรมในการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยในภาพรวมค่อนข้างดี โดยข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยปฏิบัติ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ “การกำจัดหน้ากากอนามัยที่ใช้งานแล้ว โดยวิธีการเผาด้วยตนเอง” และข้อที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติเป็นประจำมีร้อยละสูงสุด คือ “ล้างทำความสะอาดมือทุกครั้งหลังจากเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมหน้ากากอนามัย”

คำสำคัญ : ความรู้ พฤติกรรม การจัดการหน้ากากอนามัย ชุมชนบ้านกลาง-ไผ่ขาด โควิด-19

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: sawanya@ms.su.ac.th

Knowledge and Behavior towards Medical Masks Management of Baan-Nong-Pai-Khad Community, Nakhon Pathom Province, Among Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)

Sawanya Thammaapipon^{1,*}, Jarumon Ditpraphat², Paphaorn Klinsrisuk³

¹ Assistant Professor Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University

^{2,3} Student, Community Management Program, Faculty of Management Science,
Silpakorn University

Received: 17 January 2021

Revised: 18 February 2021

Accepted: 24 February 2021

Abstract

The objectives of this study were (1) to study knowledge about infectious waste and infectious waste management, and (2) to study behavior towards medical masks management of Baan-Nong-Pai-Khad community, Nakhon Pathom province. 184 household questionnaires were collected. In general, most of them (100%) were female (58.78%), marital status (65.54%), over 51 years of age (43.24%), holding elementary education/lower (35.14%), trading / personal business (27.03%), belonging to household of 4-5 people (58.11%) and average income 10,001-20,000 baht per month (42.57%). All of 148 households used medical mask (100%), most of them used medical mask together with a cloth mask (76.35%), used it everyday (68.92%), average 1-3 pieces per week (49.32%), reused the same item 1-2 times (48.65%), each time of use 1-2 hours per time average, (27.7%). This study showed that the most of them (79.73%) had high knowledge level about infectious waste, just only 8.11 % in the low. Overall behavior of medical mask management was good. The questions that is the highest percentage was “dispose of the used medical mask by self-burning method”. The questions that is the lowest percentage was “always wash your hands after collecting the used medical masks.”

Key words: Knowledge, Behavior, Medical masks management, Baan-Nong-Pai-Khad community, COVID-19

* Corresponding Author; E-mail: sawanya@ms.su.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ได้เริ่มพบผู้ป่วยรายแรกในประเทศไทยจากสนามมวยราชดำเนินเมื่อเดือนมกราคม 2563 นำมาซึ่งการระบาดของโรคโควิด 19 ในระลอกแรก และเริ่มมีจำนวนผู้ติดเชื้อในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในระลอกที่ 2 เมื่อประมาณเดือนธันวาคม 2563 โดยจากผลสำรวจล่าสุด ณ วันที่ 7 มกราคม 2564 มีจำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดในประเทศไทยอยู่ที่ 9,636 คน (กรมควบคุมโรค, ออนไลน์) กระทรวงสาธารณสุขได้ออกมาตรการในการควบคุมโรคและแนะนำข้อควรปฏิบัติในการป้องกันตัวเองโดยห้ามประชาชนเข้าไปในพื้นที่เสี่ยงหรือพื้นที่แออัด การประกาศปิดพื้นที่เสี่ยง การหลีกเลี่ยงการสัมผัสกันโดยตรง การล้างมือด้วยเจลล้างมือแอลกอฮอล์ โดยเฉพาะมาตรการป้องกันตนเองโดยการสวมใส่หน้ากากอนามัย โดยหน้ากากอนามัยที่แนะนำและเป็นที่ยอมรับในช่วงแรก จะเป็นหน้ากากอนามัยทางการแพทย์หรือที่เรียกว่า Medical mask ซึ่งตามนิยามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข คือ “อุปกรณ์ที่ใช้ปิดจมูกและปาก สำหรับปกป้องทางเดินหายใจที่มุ่งหมายสำหรับใช้ทางการแพทย์ในการกรองอนุภาค เพื่อป้องกัน หรือลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค แบคทีเรีย เชื้อรา เชื้อไวรัส อันอาจจะทำให้เกิดโรคหรือการบาดเจ็บของมนุษย์” (Announcement of the Ministry of Public Health, 2020a) และจากการเป็นหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ที่ใช้ครั้งเดียว ทำให้เป็นที่ต้องการในปริมาณมาก โดยหากเปรียบเทียบก่อนสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการผลิตหน้ากากอนามัยประมาณ 8 แสนชิ้นต่อวัน ในขณะที่ช่วงที่มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการผลิตหน้ากากอนามัยอยู่ที่ประมาณ 1.56 ล้านชิ้นต่อวัน (Thailand Development Research Institute, 2020) นั่นหมายถึง ปริมาณขยะจากหน้ากากอนามัยทางการแพทย์หรือ Medical mask ที่กลายเป็นขยะติดเชื้อที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากอาจมีการปนเปื้อนจากน้ำมูก น้ำลาย เสมหะ เลือดหรือเชื้อไวรัสจากผู้ป่วยที่สามารถแพร่กระจายเชื้อโรคสู่สิ่งแวดล้อมทั้งทางน้ำและทางอากาศได้ ดังนั้นหากมีการจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น การทิ้งหน้ากากอนามัยที่ใช้แล้วปะปนกับขยะมูลฝอยอื่น การเทกองทิ้งไว้ การทิ้งลงแหล่งน้ำ ฯลฯ อาจเป็นสาเหตุทำให้เชื้อโรคกระจายสู่สิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศและมนุษย์ได้ในที่สุด

จังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดที่พบผู้ติดเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ติด 1 ใน 10 ของประเทศไทยจากผลสำรวจล่าสุด ณ วันที่ 7 มกราคม 2564 มีจำนวนมากถึง 99 คน (Nakhon Pathom Provincial Office, 2020) ปริมาณหน้ากากอนามัยหลังการใช้งานแล้วมีความเสี่ยงในการเป็นขยะติดเชื้อหากผู้ใช้ป่วยเป็นโรคติดเชื้อดังกล่าว และเป็นภาระให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดการ งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศไทยไม่มีการคัดแยกประเภทขยะก่อนทิ้ง เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจในการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีและยังไม่เห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะ (Thailand Development Research Institute, 2020) รวมถึงประชาชนมีความรู้ในการจัดการขยะอยู่ในระดับปานกลาง เช่น ชุมชนบ้านตลาดเขต จังหวัดกาญจนบุรี แต่อย่างไรก็ตามประชาชนส่วนใหญ่ยังต้องการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะอย่างถูกวิธี และเสนอให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการอย่างถูกวิธี (Thamma-apipon, Muanglup and Suebnak, 2017)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อและการจัดการขยะติดเชื้อของประชาชนชุมชนบ้านกลาง-ไผ่ชาด จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ของครัวเรือนชุมชนบ้านกลาง-ไผ่ชาด จังหวัดนครปฐม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อหรือมูลฝอยติดเชื้อ

กฎกระทรวงว่าด้วยการกำจัดมูลฝอยติดเชื้อ พ.ศ. 2545 ได้นิยามความหมายว่า “มูลฝอยติดเชื้อ” หมายถึง มูลฝอยที่มีเชื้อโรคปะปนอยู่ในปริมาณหรือมีความเข้มข้น ซึ่งถ้ามีการสัมผัสหรือใกล้ชิดกับมูลฝอยนั้นแล้วสามารถทำให้เกิดโรคได้

Harnpanchakit, et al. (2018) ได้จำแนกมูลฝอยติดเชื้อไว้ 5 ประเภท ได้แก่ (1) เลือดและสารคัดหลั่งจากร่างกาย รวมถึงสิ่งของที่ปนเปื้อนจากเลือดหรือสารคัดหลั่งต่างๆ จากร่างกาย เช่น ผ้าพันแผล ถุงมือ ผ้าปิดปาก เสื้อคลุม ฯลฯ (2) ของเสียที่มาจากห้องปฏิบัติการ เช่น เศษชิ้นเนื้ออวัยวะ เลือด ฯลฯ (3) สิ่งของจากผู้ป่วยติดเชื้อ เช่น ของเสียที่ขับออกจากร่างกาย เสื้อผ้าของผู้ป่วยที่เปื้อนเลือดหรือสารคัดหลั่งจากร่างกาย (4) สิ่งของที่ใช้ในการผ่าตัดบาดแผล การเย็บ การฉีดยาได้ผิวหนัง ใบมีด ชุดน้ำเกลือ ฯลฯ (5) สิ่งที่เกิดจากมูลฝอยพยาธิสภาพ เช่น สิ่งที่เกิดจากการศัลยกรรม การชันสูตรศพของผู้ป่วยติดเชื้อ ซากสัตว์ ฯลฯ

สำหรับหน้ากากอนามัยอาจแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ หน้ากากอนามัยใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม และหน้ากากป้องกันฝุ่นละออง (Announcement of the Central Committee, 2020) โดยหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ หรือที่เรียกว่า Medical mask หมายความว่า “อุปกรณ์ที่ใช้ปิดจมูกและปากสำหรับปกป้องทางเดินหายใจที่มุ่งหมายสำหรับใช้ทางการแพทย์ในการกรองอนุภาค เพื่อป้องกัน หรือลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค แบคทีเรีย เชื้อรา เชื้อไวรัส อันอาจก่อให้เกิดโรคหรือการบาดเจ็บของมนุษย์” (Announcement of the Ministry of Public Health, 2020a) โดยหากเป็นหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ใช้ครั้งเดียว จะหมายความว่า “ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตหรือเจ้าของผลิตภัณฑ์มุ่งหมายสำหรับใช้ทางการแพทย์ สำหรับปิดจมูกและปากเพื่อปกป้องทางเดินหายใจ ประกอบด้วยแผ่นกรองเป็นผืนอยู่ชั้นกลางระหว่างผ้าไม่ทอ(Non-woven fabric) ชั้นนอกและชั้นใน หรือชั้นรูปจากแผ่นกรองชั้นเดียว และอาจมีอุปกรณ์เสริม ซึ่งแผ่นกรองอนุภาคสามารถกรองอนุภาคขนาดเล็กหรือแบคทีเรียป้องกันสารคัดหลั่งเข้าหรือออกสู่ภายนอกร่างกาย หรือลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค เช่น เชื้อแบคทีเรีย เชื้อราเชื้อไวรัส เป็นต้น อันอาจก่อให้เกิดโรคหรือการบาดเจ็บของมนุษย์หรือสัตว์” (Announcement of the Ministry of Public Health, 2020b) ดังนั้น หน้ากากอนามัยทางการแพทย์แบบใช้ครั้งเดียวสามารถจัดอยู่ในกลุ่มของมูลฝอยติดเชื้อที่อาจมีการปนเปื้อนสารคัดหลั่งจากร่างกาย เช่น น้ำลาย น้ำมูก เป็นต้น ที่เกิดจากการไอหรือจามจากผู้ที่เป็นโรคติดเชื้อโควิด 19 และปนเปื้อนบนหน้ากากอนามัย ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้โดยศึกษาหน้ากากอนามัยทางการแพทย์แบบใช้ครั้งเดียวทั้ง

จากข้อมูลปริมาณขยะติดเชื้อของประเทศไทย ในปี 2562 พบปริมาณขยะติดเชื้อทั้งประเทศประมาณ 53,173 ตัน โดยมีปริมาณลดลงจากปี 2560 และ 2561 อยู่ที่ 57,954 ตัน และ 55,497 ตัน ตามลำดับ และขณะเดียวกัน

ปริมาณขยะติดเชื้อที่ได้รับการกำจัดอย่างถูกวิธีในปี 2560-2562 ก็มีแนวโน้มลดลงด้วย อยู่ที่ 51,300, 49,898 และ 49,462 ตัน ตามลำดับ โดยแหล่งกำเนิดหลักของขยะติดเชื้อมาจากโรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชน คลินิก สถานพยาบาลสัตว์ ห้องปฏิบัติการเชื้ออันตราย รวมกว่า 38,235 แห่งทั่วประเทศ (Pollution Control Department, 2020)

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

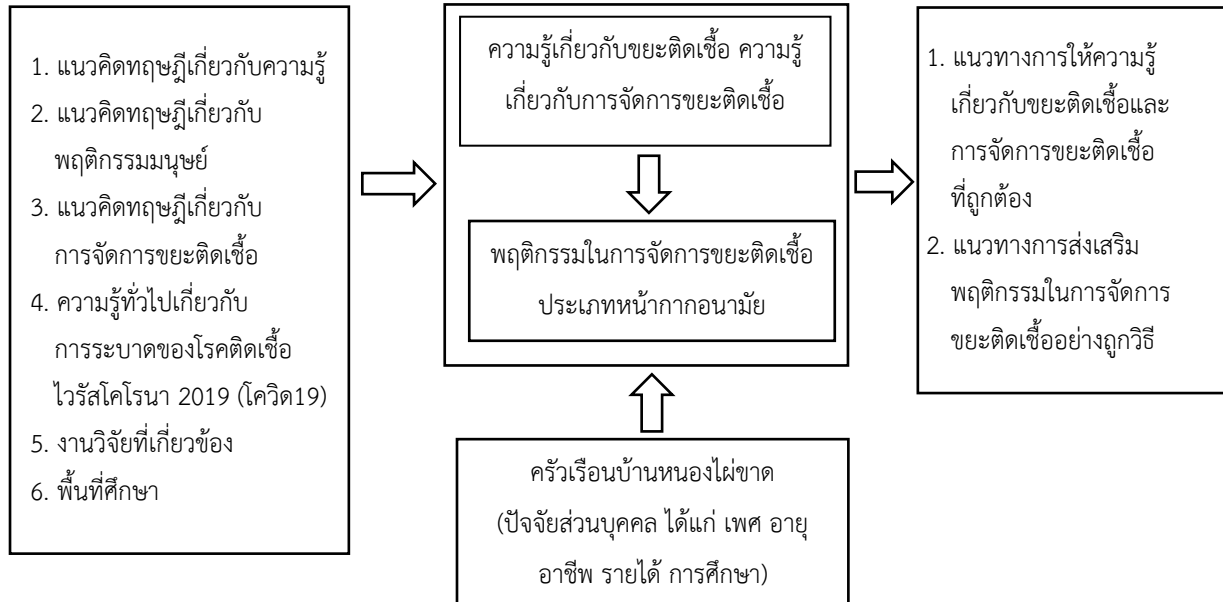
Bloom (1971) (cited in Boonsom, 2012) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และจำเรื่องต่างๆ และความสามารถในการแปลความ การตีความ การขยายความ สรุปอ้างอิง บรรยายในเรื่องราวและเหตุการณ์ต่างๆ โดยได้แบ่งระดับความรู้ ออกเป็น 6 ระดับ ได้แก่ ความรู้ (knowledge) ความเข้าใจ (comprehension) การนำไปใช้ (application) การวิเคราะห์ (analysis) การสังเคราะห์ (synthesis) และการประเมินผล (evaluation) ดังนั้นการที่บุคคลจะสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขสถานการณ์ใดๆ ก็ตาม สิ่งสำคัญขั้นพื้นฐานคือการมีความรู้ในการจดจำเรื่องราวและความเข้าใจในการสื่อสารและถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การประยุกต์ใช้ การวัดความรู้ทำได้โดยใช้แบบทดสอบแบบอัตนัย เช่น แบบไม่จำกัดคำตอบ แบบจำกัดคำตอบ แบบตอบสั้นๆ แบบเติมคำให้สมบูรณ์ และแบบทดสอบแบบปรนัย เช่น แบบถูกผิด แบบจับคู่ แบบเลือกตอบ (Shinatrakoon, 1990 cited in Onwan, 2010)

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองของมนุษย์ต่อสถานการณ์หรือสิ่งกระตุ้นต่างๆ ทั้งที่สามารถสังเกตได้และไม่สามารถสังเกตได้ (Rinrugsu, 2016) โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรมมาจากการรับรู้ การเรียนรู้ การคิด สติปัญญา เจตคติ อารมณ์และความเชื่อ (Kunsook, 2017) การวัดพฤติกรรมสามารถทำได้โดยการใช้แบบสอบถามที่มีความเป็นมาตรฐาน มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรง มีความเชื่อมั่นได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดของ Kunsook (2017) ที่กล่าวว่าคนที่มนุษย์จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ การเรียนรู้และการคิดวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรม ผู้วิจัยจึงได้นำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาพฤติกรรมของประชาชนในการจัดการขยะติดเชื้อประเภท หน้ากากอนามัย โดยเชื่อว่าเป็นผลมาจากการรับรู้ การเรียนรู้และการวิเคราะห์ จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อและการจัดการขยะติดเชื้อ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมากำหนดแนวทางการสร้างการรับรู้ของประชาชนอย่างถูกต้องเพื่อให้เกิดพฤติกรรมจัดการขยะติดเชื้อได้อย่างถูกต้องตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงระดับความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อและการจัดการขยะติดเชื้อของประชาชนในชุมชนบ้านกลาง-ไผ่ชาด จังหวัดนครปฐม
2. ทราบถึงพฤติกรรมในการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ของประชาชนในชุมชนบ้านกลาง-ไผ่ชาด จังหวัดนครปฐม
3. ข้อมูลที่จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ให้แก่องค์กรที่เกี่ยวข้องนำไปใช้กำหนดแนวทางการให้ความรู้ความเข้าใจและการสร้างการรับรู้ในการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยทางการแพทย์อย่างถูกวิธีให้แก่ประชาชน รวมถึงการส่งเสริมพฤติกรรมในการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ที่ถูกวิธีแก่ประชาชน เพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรคสู่สิ่งแวดล้อมและมนุษย์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ครัวเรือนในหมู่ที่ 2 ชุมชนบ้านกลาง-ไผ่ชาด ตำบลวัดละมุด อำเภอมะนัง จังหวัดนครปฐม ทั้งหมด 234 ครัวเรือน (Watlamood Municipality, 2018) และขนาดของกลุ่มตัวได้คำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ 148 ครัวเรือน โดยเลือกผู้ที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทน ที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านกลาง-ไผ่ชาด เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี เป็นผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ย

ต่อเนื่อง โดยมีลักษณะข้อคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลการใช้หน้ากากอนามัย โดยมีลักษณะข้อคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อและการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัย โดยมีลักษณะข้อคำถามแบบให้เลือกตอบใช่ หรือ ไม่ใช่ และส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัย โดยมีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามระดับการปฏิบัติจริง 3 ระดับ คือ 3 = ปฏิบัติเป็นประจำ, 2 = ปฏิบัติเป็นบางครั้ง, 1 = ไม่เคยปฏิบัติ สำหรับการตรวจคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการด้วยการตรวจสอบหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Congruence : IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.70 ซึ่งถือว่ายอมรับได้ เป็นไปตามเกณฑ์ของ Lam ben sa (2016) ที่กล่าวว่าหากมีค่า IOC 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามนั้นได้ตรงกับวัตถุประสงค์สามารถนำไปใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการขยะติดเชื้อ จากหนังสือ ตำรา รายงานข่าว บทความวิจัย เพื่อนำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยติดต่อประสานงานไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลวัดละมุด และผู้นำชุมชนในชุมชนบ้านกลาง-ไผ่ชาด เพื่อบริการวิทยานิพนธ์ วัน เวลา สถานที่ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และชี้แจงทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์การวิจัย บทบาทและหน้าที่ของผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลการใช้หน้ากากอนามัย และค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์คะแนนความรู้ (ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน) รวมคะแนนและแบ่งความกว้างอันตรภาคชั้น เท่ากับ $(10-0)/3 = 3.33$ แปลผลคะแนนระดับความรู้ ตามเกณฑ์ของ Tagoporn (2015) คือ 0.00 – 3.33 คะแนน หมายถึง มีความรู้ระดับต่ำ 3.34 – 6.66 คะแนน หมายถึง มีความรู้ระดับปานกลาง 6.67 – 10.00 คะแนน หมายถึง มีความรู้ระดับสูง นอกจากนี้ ยังใช้ค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์คะแนนพฤติกรรม (ตามระดับความถี่ในการปฏิบัติ คือ ปฏิบัติเป็นประจำ = 3 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง = 2 และไม่เคยปฏิบัติ = 1) รวมคะแนนและแบ่งความกว้างอันตรภาคชั้น เท่ากับ $(10-0)/3 = 3.33$ แปลผลคะแนนระดับพฤติกรรม ตามเกณฑ์ของ Tagoporn (2015) คือ 1.00 – 1.66 คะแนน หมายถึง พฤติกรรมการจัดการขยะฯ อยู่ในระดับต่ำ 1.67 – 2.33 คะแนน หมายถึง มีพฤติกรรมการจัดการขยะฯ อยู่ในระดับปานกลาง 2.34 – 3.00 คะแนน หมายถึง มีพฤติกรรมการจัดการขยะฯ อยู่ในระดับสูง

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าหรือตัวแทนครัวเรือน จำนวน 148 ครัวเรือน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 58.78 สถานภาพสมรส จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 65.54 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 43.24 ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 35.14 ประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 27.03 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 58.11 มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.57 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	87	58.78
ชาย	61	41.22
สถานภาพ		
โสด	38	25.68
สมรส	97	65.54
หม้าย/หย่าร้าง	13	8.78
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.70
20-35 ปี	44	29.73
36-50 ปี	36	24.33
51 ปีขึ้นไป	64	43.24
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	52	35.14
มัธยมศึกษา / ปวช.	40	27.03
อนุปริญญาตรี / ปวส.	14	9.46
ปริญญาตรีขึ้นไป	42	28.37
อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	4	2.70
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	40	27.03
พนักงานบริษัทเอกชน	36	24.33
เกษตรกร	7	4.73
รับจ้างทั่วไป	20	13.51
พนักงานราชการ	35	23.65
อื่นๆ	6	4.05
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1-3 คน	43	29.05
4-5 คน	86	58.11
6 คนขึ้นไป	19	12.84
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน	62	41.89
10,001-20,000 บาทต่อเดือน	63	42.57
20,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	23	15.54

2. การใช้หน้ากากอนามัยของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลการใช้หน้ากากอนามัยของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าหรือตัวแทนครัวเรือน จำนวน 148 ครัวเรือน พบว่า ทั้งหมดใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่ใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ควบคู่กับหน้ากากผ้าแบบซีกได้ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 76.35 โดยมีความถี่ในการใช้เป็นประจำทุกวัน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 68.92 จำนวนที่ใช้โดยเฉลี่ย 1-3 ชิ้นต่อสัปดาห์ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 49.32 โดยมีการใช้ซ้ำชิ้นเดิมซ้ำ 1-2 ครั้ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.65 และระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลการใช้หน้ากากอนามัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลการใช้หน้ากากอนามัย	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ
การใช้หน้ากากอนามัยในการป้องกันตนเอง ในช่วง COVID-19		
ใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ เพียงชนิดเดียว	18	12.16
ใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ ร่วมกับหน้ากากผ้าแบบซีกได้	113	76.35
ใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ ร่วมกับอุปกรณ์อื่นๆ (เช่น face shield)	17	11.49
ความถี่ในการใช้หน้ากากอนามัย		
ทุกวัน	102	68.92
สัปดาห์ละ 4-6 วัน	23	15.54
สัปดาห์ละ 1-3 วัน	23	15.54
จำนวนหน้ากากอนามัยที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์		
1-3 ชิ้น	73	49.32
4-6 ชิ้น	49	33.11
7 ชิ้น หรือมากกว่า	26	17.57
จำนวนครั้งที่ใช้ซ้ำหน้ากากอนามัยชิ้นเดิม		
0 ครั้งหรือไม่เคย	34	22.97
1-2 ครั้ง	72	48.65
3-4 ครั้ง	16	10.81
5 ครั้งหรือมากกว่า	26	17.57
ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้หน้ากากอนามัยต่อครั้ง		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	18	12.16
1-2 ชั่วโมง	41	27.7
3-4 ชั่วโมง	25	16.89
5-6 ชั่วโมง	31	20.95
มากกว่า 6 ชั่วโมง	33	22.3

3. ความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อและการจัดการขยะติดเชื้อของกลุ่มตัวอย่าง

ความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อและการจัดการขยะติดเชื้อของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าหรือตัวแทนครัวเรือน จำนวน 148 ครัวเรือน ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 79.73 โดยมีความรู้ในระดับน้อย เพียงจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 ดังตารางที่ 3 โดยข้อคำถามที่มีผู้ตอบถูกใน ร้อยละมากที่สุด คือ ข้อคำถามที่ว่า “ขยะติดเชื้อ เป็นขยะที่เกิดจากการปนเปื้อนของสารคัดหลั่งจากร่างกาย เช่น น้ำมูก น้ำลาย เสมหะ น้ำหนอง น้ำเลือด เป็นต้น” ร้อยละ 97.97 ส่วนข้อคำถามที่มีผู้ตอบผิดในร้อยละมากที่สุด คือ ข้อคำถามที่ว่า “การกำจัดขยะติดเชื้อสามารถดำเนินการเช่นเดียวกันกับขยะทั่วไป” ร้อยละ 39.19

ตารางที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อและการจัดการขยะติดเชื้อของกลุ่มตัวอย่าง

ความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อและการจัดการขยะติดเชื้อ	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ
ระดับมาก (8-10 คะแนน)	118	79.73
ระดับปานกลาง (6-7 คะแนน)	18	12.16
ระดับน้อย (0-5 คะแนน)	12	8.11

4. พฤติกรรมการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัย

พฤติกรรมการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นหัวหน้าหรือตัวแทน ครัวเรือนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 148 ครัวเรือน ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยปฏิบัติ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ “การกำจัดหน้ากากอนามัยที่ใช้งานแล้ว โดยวิธีการเผาด้วยตนเอง” คิดเป็นร้อยละ 85.81 และข้อที่กลุ่มตัวอย่าง ปฏิบัติเป็นประจำมีร้อยละสูงสุด คือ “ล้างทำความสะอาดมือทุกครั้งหลังจากเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมหน้ากาก อนามัย” คิดเป็นร้อยละ 85.14 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 พฤติกรรมการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อ	พฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะติดเชื้อ ประเภทหน้ากากอนามัยทางการแพทย์	ไม่เคยปฏิบัติ	ปฏิบัติเป็น บางครั้ง	ปฏิบัติเป็น ประจำ
1	ท่านคัดแยกหน้ากากอนามัยออกจากขยะประเภทอื่น ก่อนทิ้ง	46 (31.08)	57 (38.51)	45 (30.41)
2	ท่านคัดแยกหน้ากากอนามัยโดยการพับหรือมัด ก่อนทิ้ง เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค	40 (27.03)	47 (31.76)	61 (41.22)
3	ท่านล้างทำความสะอาดมือทุกครั้ง หลังจากเสร็จสิ้น การคัดแยกหน้ากากอนามัย	8 (5.41)	19 (12.84)	121 (81.76)
4	ท่านเก็บรวบรวมหน้ากากอนามัยไว้ในถังหรือภาชนะ เฉพาะก่อนนำไปทิ้ง	23 (15.54)	59 (39.86)	66 (44.6)
5	ท่านเก็บรวบรวมหน้ากากอนามัย ไปวางยังจุดรวบรวม สำหรับการกำจัดขยะติดเชื้อโดยเฉพาะ	97 (65.54)	35 (23.65)	16 (10.81)

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อ	พฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยทางการแพทย์	ไม่เคยปฏิบัติ	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง	ปฏิบัติเป็นประจำ
6	ท่านเก็บรวบรวมหน้ากากอนามัยไปวางยังจุดวางถึงขยะทั่วไปเพื่อรอทางเทศบาลมาจัดเก็บ	31 (20.95)	35 (23.65)	82 (55.4)
7	ท่านล้างทำความสะอาดมือทุกครั้ง หลังจากเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมหน้ากากอนามัย	7 (4.73)	15 (10.13)	126 (85.14)
8	ท่านกำจัดหน้ากากอนามัยที่ใช้งานแล้ว โดยวิธีการเผาด้วยตนเอง	127 (85.81)	14 (9.46)	7 (4.73)
9	ท่านกำจัดหน้ากากอนามัยที่ใช้งานแล้ว โดยการนำไปทิ้งยังถังขยะของเทศบาลหรืออบต.	9 (6.08)	35 (23.65)	104 (70.27)
10	ท่านกำจัดหน้ากากอนามัยที่ใช้งานแล้ว โดยนำไปทิ้งยังจุดวางถึงขยะเฉพาะ เช่น สถานพยาบาล/รพ.สต. ใกล้บ้าน	107 (72.3)	32 (21.62)	9 (6.08)

และข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดและข้อมูลจากเชิงคุณภาพจากการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะจัดการกับหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ที่ใช้แล้ว โดยทิ้งร่วมกับขยะชนิดอื่นๆ ที่เกิดภายในครัวเรือน เช่น ขยะที่เหลือจากการทำอาหารและการบริโภค ถุงใส่อาหาร ซองขนม ฯลฯ และนำไปทิ้งยังจุดวางถึงสาธารณะของทางเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อรอการจัดเก็บไปกำจัด

อภิปรายผล

1. ข้อมูลการใช้หน้ากากอนามัยของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างทุกรายมีประสบการณ์การใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ ทั้งหมด 100% เนื่องจากในช่วงการระบาดระลอกแรก เมื่อประมาณเดือนมกราคม-เมษายน 2563 ทำให้ประชาชนตื่นตัวในการป้องกันตนเองประกอบกับมาตรการภาครัฐที่ให้ณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนป้องกันตนเองด้วยการสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา ประชาชนเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ในการป้องกันตนเอง ทำให้ความต้องการหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ในการระบาดของโควิด 19 ระยะแรกมีปริมาณสูงมาก จนทำให้สินค้าขาดตลาดและมีราคาแพง ประชาชนจึงได้มีการปรับเปลี่ยนมาใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ควบคู่กับอุปกรณ์ป้องกันตนเองรูปแบบอื่น ได้แก่ หน้ากากผ้าแบบซักได้ และ face shield เนื่องจากหน้ากากผ้าแบบซักได้มีราคาที่ถูกลงและหาซื้อได้ง่ายกว่า โดยมีการใช้เป็นประจำทุกวันเนื่องจากส่วนใหญ่ออกไปทำงานหรือทำกิจกรรมนอกบ้าน โดยเฉลี่ยการใช้หน้ากากอนามัยอยู่ที่ 1-3 ชิ้นต่อสัปดาห์ เนื่องจากมีการใช้ควบคู่กับอุปกรณ์ป้องกันอื่นๆ โดยใช้ซ้ำขึ้นเดิมซ้ำเพียง 1-2 ครั้ง เพราะเห็นว่าจะใช้เฉพาะตอนออกจากบ้านเพื่อไปทำธุระข้างนอกเพียงระยะเวลาสั้นๆ เพียง 1-2 ชั่วโมง เท่านั้น จึงไม่ได้มีการเปลี่ยนหน้ากากอนามัยในทุกวัน

2. ความรู้เกี่ยวกับขยะติดเชื้อและการจัดการขยะติดเชื้อของประชาชนบ้านกลาง-ไผ่ขาดอยู่ในระดับมากมากถึงร้อยละ 79.73 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากในชุมชนมีหน่วยงานในพื้นที่ เช่น อสม. อบต.วัดละมุด รพ.สต.วัดละมุด ฯลฯ ได้เข้ามาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะอย่างเป็นประจำอยู่แล้ว อีกทั้งยัง

มีการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนข่าวสารให้ทราบจากสื่อทีวีและสื่อสังคมออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thammaapipon and Juntaboot (2020) ที่พบว่า ความรู้ของประชาชนชุมชนสวนฉัตร จ.ประจวบคีรีขันธ์ ในการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับสูง มากถึงร้อยละ 92.91 โดยทราบว่าซากโทรศัพท์มือถือเป็นขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นขยะอันตราย จะต้องมีการคัดแยก จัดเก็บและกำจัดต่างจากขยะทั่วไป โดยทราบข้อมูลนี้ผ่านสื่อทีวี ส่วนการศึกษาพฤติกรรมในการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยนั้น จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการจัดการตั้งแต่ขั้นตอนการคัดแยก การจัดเก็บและการกำจัดได้อย่างถูกต้อง เช่น มีการคัดแยกหน้ากากอนามัยโดยการพับหรือมัดก่อนทิ้งเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค การเก็บรวบรวมหน้ากากอนามัยใช้แล้วไว้ในถังหรือภาชนะเฉพาะก่อนนำไปทิ้ง การนำหน้ากากอนามัยใช้แล้วไปทิ้งยังจุดรวบรวมสำหรับขยะติดเชื้อโดยเฉพาะ เช่น จุดวางถังของเทศบาล อบต. สถานพยาบาล หรือ รพสต.ใกล้บ้าน โดยจะไม่กำจัดด้วยการเผาด้วยตนเอง รวมถึงมีพฤติกรรมป้องกันตนเองได้อย่างถูกต้อง ดังจะเห็นได้จากการล้างมือทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นการคัดแยก การจัดเก็บ และการเก็บรวบรวมหน้ากากอนามัยไปทิ้ง เป็นสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ปฏิบัติในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Bloom (cited in Boonsom, 2012) ที่ได้กล่าวว่าการที่บุคคลจะแก้ไขหรือแสดงออกถึงการปฏิบัติในสถานการณ์ใดๆ ก็ตาม สิ่งสำคัญขั้นพื้นฐาน คือ การมีความรู้ในการจดจำและการทำความเข้าใจ (knowledge and comprehension) เช่นเดียวกับ Kunsook (2017) ที่ได้กล่าวว่าการปัจจัยที่ก่อให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม นอกจากการคิด สติปัญญา เจตคติ อารมณ์และความเชื่อส่วนตัวแล้ว ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ และการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล นั้นแสดงให้เห็นว่าการที่มนุษย์เราจะแสดงออกถึงพฤติกรรมการปฏิบัติ (ที่ดี) นั้นมาจากปัจจัยขั้นพื้นฐาน คือ การสร้างความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ด้านความรู้ จากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะติดเชื้อและการจัดการขยะติดเชื้อ ในภาพรวมค่อนข้างดี แต่ในบางเรื่องโดยเฉพาะด้านการกำจัดประชาชนยังเข้าใจว่าสามารถกำจัดหน้ากากอนามัยด้วยวิธีการเช่นเดียวกับขยะทั่วไปจากครัวเรือน ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยอย่างถูกต้อง ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การคัดแยก การจัดเก็บและการกำจัด ตลอดจนออกกฎระเบียบที่ชัดเจนให้แก่หน่วยงานระดับท้องถิ่นยึดถือปฏิบัติเป็นบรรทัดฐานเดียวกัน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคสู่สิ่งแวดล้อมและมนุษย์

1.2 ด้านพฤติกรรมในการจัดการหน้ากากอนามัย จากการศึกษาจะเห็นว่าประชาชนใช้วิธีการกำจัดโดยทิ้งลงในถังของ อบต. ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดวางจุดวางถังสำหรับรองรับหน้ากากอนามัยที่ใช้แล้วภายในชุมชนเพื่อรวบรวมและจัดเก็บไปทำลายอย่างถูกต้องเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคสู่สิ่งแวดล้อมและมนุษย์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความลุ่มลึกรอบด้านมากยิ่งขึ้น รวมถึงศึกษาชุมชนอื่นๆ ที่มีบริบททางสังคมที่แตกต่างกันไป เช่น บริบทของสังคมเมืองหรือสังคมกึ่งเมือง ซึ่งอาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมของประชาชนที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงพื้นที่ที่เป็นภาพกว้างมากยิ่งขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อ

การกำหนดแนวทางการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการจัดการขยะติดเชื้อจากหน้ากากอนามัยได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Announcement of the Central Committee. (2020). *Prices of Goods and Services, Issue No. 6 2020, Regulations and methods and conditions for rationing or distributing medical masks.* (2020, 20 February). *Government gazette.* volume 137, special episode 40, p.11-12. (in Thai)
- Announcement of the Ministry of Public Health. (2020a). *Rules, procedures and conditions for medical mask importation for personnel in their own business for use in case of infection SARS-CoV-2 (Pathogen COVID-19) received exemptions under section 27 (8) of the Medical Device Act 2008.* *Government gazette.* volume 137, special episode 98, p.31-32. (in Thai)
- Announcement of the Ministry of Public Health. (2020b). *Standards of medical devices that manufacturers or importers must comply with (No.3) 2020* (2020, 13 August). *Government gazette.* volume 137, special episode 185, p.12-13. (in Thai)
- Boonsom, W. (2012). *Creating a micro-teaching series for develop critical reading performance of student from Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.* Thesis of the Degree of Master of Business Administration Program in General Management. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Harnpanchakit, B., Supapet, I., Sridaromon, P., Lotaisong, J., Junta, W. and Hemwivat, T. (2018). *Academic documents infectious waste management for department staff health.* Nonthaburi: Department of health. (in Thai)
- Kunsook, W. (2017). *The study of living expenditure behavior of elderly receiving living allowances in Tubmun subdistrict, Tapanhin District, Pichit.* Thesis of the Degree of Master of Public Administration in Public Management. Pitsanulook: Piboonsongkhram Rajabhat University. (in Thai)
- Lam ben sa, P. (2016). *Quality determination of measuring and evaluation equipment.* Yala: Faculty of education, Yala Rajabhat university. (in Thai)
- Nakhon Pathom Provincial Office. (2020). *Nakhon Pathom Covid-19 be alert, not panicking.* [Online]. Retrieved January 7, 2020, from: <https://covid.nakhonpathom.go.th/frontpage> (in Thai)
- Onwan, C. (2010). *Cognition and attitude affecting consumers' buying behavior trend on carbon label products in Bangkok metropolitan area.* Thesis of the Degree of Master of Business Administration Program in Marketing. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)

- Pollution Control Department. (2020). *Environmental Pollution of Thailand in 2019*. Bangkok: Style Creative house (in Thai)
- Rinrugs, P. (2016). *Knowledge, attitude and behavior in waste management in Nong Hiang sub district, Panusnikom district, Chonburi*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration. Chonburi: Burapa University. (in Thai)
- Tagoporn, R. (2015). *Behavior in household infectious waste management case study Chombueng district, Ratburi province*. Independent Study of the Degree of Master of Science in Environmental Science. Nakhon Pathom: Silpakorn University. (in Thai)
- Thailand Development Research Institute. (2020). *How tow thing: How to discard mask to be safe for society and environment*. [Online]. Retrieved April 30, 2020, from: https://tdri.or.th/2020/04/how-to-dispose-of-used-face-mask/#_ftn2 (in Thai)
- Thamma-apipon, S., Muanglup, K. and Suebnak, N. (2017). Knowledge of Electronic Waste Management on Ban-Talad-Khet Community, Kanchanaburi Province. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(3), 1630–1642. (in Thai)
- Thammaapipon, S. and Juntaboot, N. (2020). Knowledge and Behavior on Discarded Mobile Phone Management of Suan-Chat Community, Prachuap Khiri Khan Province. *SSRU Journal of Management Science*, 7(1), 53–73. (in Thai)
- Watlamood Municipality. (2018). *Local Development Plan 2016-2020 of Watlamood Municipality*. Nakhon Pathom: Watlamood Municipality. (in Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.

ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ของบุคลากรบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด

สุนันท์ ฮ้อแสงชัย^{1,*}, ทวีป พรหมอยู่²

^{1,2} หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 13 August 2020

Revised: 01 February 2021

Accepted: 17 March 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด จำนวน 150 คน ด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่น อธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านสมรรถนะดิจิทัล ตามลำดับ และ ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ (2) บุคลากรบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคคลที่มีเพศ ต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลไม่แตกต่างกัน และ (3) ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

คำสำคัญ: ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ สมรรถนะการปฏิบัติงาน ยุคดิจิทัล

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: sunan_hor@hotmail.com

Factors to Build Competencies and Competency in the Digital Age of Personnel of Thai China Fiber Optics Co., Ltd.

Sunan Horsaengchai^{1,*}, Taweep Promyoo²

^{1,2} Master of Management Program in Management Innovation, College of Innovation
and Management, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 13 August 2020

Revised: 01 February 2021

Accepted: 17 March 2021

Abstract

The objectives of this quantitative research are (1) to study the level of factors to build competencies and the level of competency in the digital age of Thai China Fiber Optics Company personnel (2) to compare the digital age competency of personnel classified by personal characteristics, and (3) to study the relationship between factors to build competencies and the digital age competency of the sample personnel used in this research. Is 150 Thai China Fiber Optics Company personnel with questionnaires that were examined for accuracy and confidence, explaining the results of data analysis using statistics, frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. One-way test of variance and Pearson correlation coefficient. The research found that (1) the overall factors to build competencies level were at high level in all aspects, namely self-efficacy. In terms of quality of work life and digital competency, respectively, and the level of competency in the digital age of personnel of Thai China Fiber Optics Co., Ltd. At a high level in all areas, namely teamwork, achievement-oriented, and creativity, respectively, (2) Thai China Fiber Optics Company personnel with age, education level, average monthly income and experience. Different functions There is a statistically significant difference in competency in the digital age. 05 Individuals with different genders had no difference in digital age competency, and (3) factors to build competencies positively correlated with the digital age competency of Thai China Fiber personnel. Optics were significantly limited at the. 05 with a very low correlation.

Keywords: Factors to build competencies, Competency, The digital age

* Corresponding Author; Email: sunan_hor@hotmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้การก้าวเข้าสู่ทศวรรษที่ 21 นานาประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่โลกแห่งสังคมยุคดิจิทัล 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี องค์การภาคธุรกิจจำเป็นต้องปรับทั้งกระบวนการคิดและวิธีการในการบริหารจัดการ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการตั้งแต่กระบวนการผลิตต้นทางจนกระทั่งถึงการส่งมอบสินค้าสู่ผู้บริโภคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและรวดเร็วของลูกค้า ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อแทนที่ “คน” (Human) เนื่องจากเทคโนโลยีนั้นมีความแม่นยำกว่า และมีความผิดพลาดเกิดขึ้นน้อยกว่าการใช้แรงงานคน ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะสามารถทดแทนความสามารถของคนได้หลากหลาย แต่บางทักษะเทคโนโลยี ก็ยังไม่สามารถทดแทนได้ อาทิ ทักษะที่ต้องอาศัยจินตนาการในการคิดและสร้างสรรค์ องค์การยังคงมีความจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในการปฏิบัติงานร่วมกับเทคโนโลยี แต่ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่สอดคล้องและรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป ได้แก่ เปลี่ยนจากบุคลากรที่ไร้ทักษะมาเป็นบุคลากรที่มีความรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเปลี่ยนจากทำงานต่างคนต่างทำมาเป็นการทำงานเป็นทีม เปลี่ยนจากบุคลากรที่มีทักษะด้านเดียวมาเป็นบุคลากรที่มีทักษะหลายด้าน หากปราศจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนแล้ว การบริหารจัดการต่างๆ ก็จะมีประสิทธิภาพและองค์กรก็จะไม่บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพราะความสำเร็จขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ จึงจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบว่าบุคลากรมีประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานเพียงใด ด้วยการศึกษาและวัดสมรรถนะการปฏิบัติงาน ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งมีทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะของงาน ตัวอย่างเช่น การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน ความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาตนเอง การทำงานเป็นทีม สมรรถนะดิจิทัล เป็นต้น ผลของการวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานนั้น จะทำให้องค์กรทราบระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร และสามารถนำไปพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น ส่งผลให้องค์กรได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ (Phithakthum, 2016)

บริษัท ไทย โซนา ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตและจำหน่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงสำหรับงานโทรคมนาคม ซึ่งในแต่ละกระบวนการผลิต บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพียงพอในการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ในทางปฏิบัติยังพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากพนักงานจะปฏิบัติงานแบบต่างคนต่างทำงานในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบเท่านั้น ซึ่งเมื่อมีพนักงานคนใด ลางานหรือขาดงานก็มักประสบปัญหาการปฏิบัติงานแทนกันไม่ได้ ประกอบกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้บริษัทเกิดความเสียหายบางครั้งนับเป็นมูลค่ามหาศาล

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ของบุคลากรบริษัท ไทย โซนา ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงขึ้น อันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และทำให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ในยุคดิจิทัลของบุคลากร บริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร บริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร บริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ได้เริ่มขึ้นในตอนปลายของทศวรรษ 1960 ในสหรัฐอเมริกา เนื่องจากมีการตื่นตัวด้านคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะทำงานอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรนั้น (Thamjinda, 2007)

Boonlorm (2008) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง ระยะเวลาในการทำงาน ผลประโยชน์เพิ่มเติมต่างๆ ความมั่นคง และความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงการพัฒนาทางสมรรถภาพของมนุษย์ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

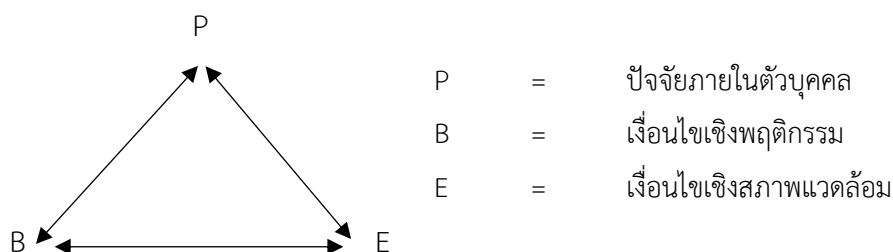
สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่มีความสุข ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีสุขภาพจิตดี นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นทฤษฎีที่ Bandura นักจิตวิทยาชาวแคนาดา ได้เป็นผู้ทำการศึกษาและพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) โดย Bandura ได้ขยายแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมให้กว้างมากขึ้น และมีการเปลี่ยนชื่อทฤษฎีใหม่เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) โดยมีความเชื่อว่า พฤติกรรมของคนเราไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียว จะต้องมียปัจจัยส่วนบุคคลภายใน ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก และชีวภาพอื่นๆ ร่วมด้วย

Bandura (1997) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยภายในตัวบุคคล (Internal Person Factor = P)
2. เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม (Behavior Condition = B)
3. เงื่อนไขเชิงสภาพแวดล้อม (Environment Condition = E)



ภาพที่ 1 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในตัวบุคคล เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม และเงื่อนไขเชิงสภาพแวดล้อม
(Bandura, 1997)

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัล

Calvani et al. (2009) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกรอบของสมรรถนะดิจิทัล โดยได้แบ่งความสามารถในการใช้เทคโนโลยีออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (1) การค้นหาข้อมูล (2) การแก้ไขปัญหา (3) การสร้างความรู้ร่วมกัน ซึ่งในระดับที่ 3 จะต้องอาศัยความสามารถในการปฏิบัติตนเมื่ออยู่ในโลกเทคโนโลยี โดยต้องรู้จักการป้องกันตัวเองและระแวดระวังปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นให้เป็นอย่างราบรื่น สมรรถนะดิจิทัลประกอบด้วยมิติทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ มิติด้านเทคโนโลยี (technological) มิติด้านความรู้ (cognitive) มิติด้านจริยธรรม (ethical) และมิติของการบูรณาการ (Integrated)

Krumsvik (2008) ได้เสนอโมเดลสมรรถนะดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยเฉพาะผู้ถ่ายทอดหรือสอนงาน โมเดลสมรรถนะดิจิทัลนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนของสมรรถนะที่ผู้สอนจะต้องมีในยุคดิจิทัล โดยโมเดลมีส่วนประกอบทั้งหมด 4 ส่วน คือ (1) ทักษะไอซีทีพื้นฐาน (Basic ICT skill) (2) สมรรถนะไอซีทีสำหรับการสอน (didactic ICT competence) (3) วิธีการเรียนรู้ (learning strategies) (4) การพัฒนาทางดิจิทัล (digital bildung)

2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

McClelland (1970) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย Harvard ได้ทำการศึกษาว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence Rather Than Intelligence” โดยแนวคิดเรื่องสมรรถนะของ McClelland สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) โดย McClelland อธิบายว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งจมอยู่ในน้ำเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตเห็นได้

ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาด สามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันในส่วนของ คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย (Akaraborworn, 2006)

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Kongkhasawat (2017) ได้ให้ความหมายของ Competency หมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

สรุปว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน เป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking) เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งอาจมีมากมีน้อยแตกต่างกันไป ความคิดสร้างสรรค์นอกจากจะเกิดมาเฉพาะตัวบุคคลแล้วยังสามารถเกิดขึ้นได้ จากการสั่งสมความรู้ที่ได้จากการสะสมประสบการณ์ และการแก้ปัญหา (Thitajaree, 2007)

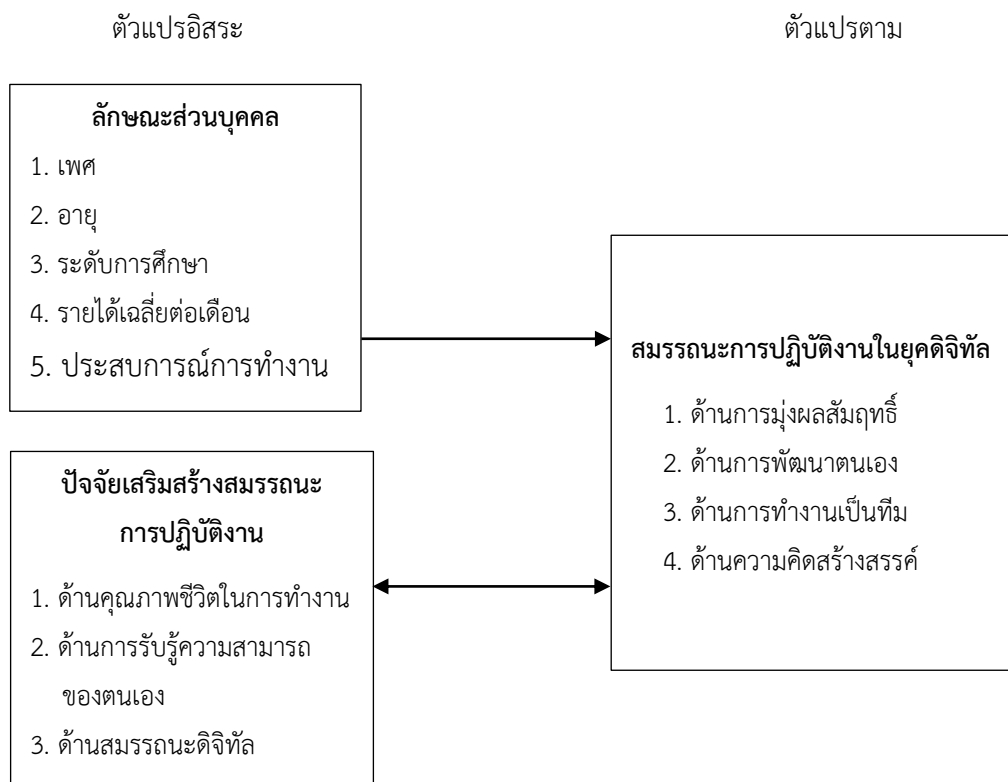
Guilford (1968) กล่าวว่า “ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถทางสมองในการคิดหลายทิศทาง ซึ่งมีองค์ประกอบความสามารถในการริเริ่ม ความยืดหยุ่นในการคิด ความสามารถในการแต่งเติมและให้คำอธิบายใหม่ตามหลักเหตุผลเพื่อหาคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว แต่องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของความคิดสร้างสรรค์ คือ ความคิดริเริ่ม นอกจากนี้ยังเชื่อว่า ความคิดสร้างสรรค์ไม่ใช่พรสวรรค์ที่บุคคลมี แต่เป็นคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งมีมากน้อยไม่เท่ากัน และบุคคลแสดงออกมาในระดับต่างกัน”

De Bono (1982) หมายถึง ความสามารถในการคิดนอกกรอบ (Lateral Thinking) เพื่อสร้างแนวคิดใหม่ที่จะนำมาใช้แก้ปัญหาได้หลายๆ แนวคิด และนำแนวคิดเหล่านี้ไปพัฒนาต่อเพื่อให้สามารถใช้แก้ปัญหาที่ต้องการได้

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการคิดของสมองซึ่งมีความสามารถคิดได้อย่างหลากหลาย คิดกว้างไกล และแปลกใหม่จากเดิม โดยสามารถนำไปประยุกต์ทฤษฎี หรือหลักการจากประสบการณ์ได้อย่างรอบคอบและมีความถูกต้อง จนนำไปสู่การคิดค้นและสร้างสิ่งประดิษฐ์ที่แปลกใหม่หรือรูปแบบความคิดใหม่ ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ เป็นความสามารถส่วนบุคคล มีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตและการทำงานภายใต้สังคมแห่งยุคดิจิทัล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรบริษัท ไทย ไซนา ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด จำนวน 240 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรบริษัท ไทย ไซนา ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด จำนวน 150 คน ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้แก่ (1) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1 ทุกข้อ และ (2) ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) เท่ากับ 0.950 และรายชื้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.947-0.954

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ให้บุคลากรทุกหน่วยงานของบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออปติคส์ จำกัด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบตามจำนวน 150 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ (1) วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (2) วิเคราะห์ระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลด้วย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (3) วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้วย สถิติทดสอบทีแบบ Independent Samples t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ (4) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานกับสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน พบว่า (1) บุคลากรที่มีอายุต่างกัันมีสมรรถนะการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี กับกลุ่ม 41 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน และ (2) ระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน	ระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ			
	การปฏิบัติงาน			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.85	0.61	มาก	2
2. ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง	4.06	0.59	มาก	1
3. ด้านสมรรถนะดิจิทัล	3.83	0.73	มาก	3
ภาพรวม	3.91	0.59	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออปติคส์ จำกัด มีระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน

เรียงลำดับได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ($\bar{X} = 4.06$) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ($\bar{X} = 3.85$) และด้านสมรรถนะดิจิทัล ($\bar{X} = 3.83$)

2. ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล โดยภาพรวมและรายด้าน

สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล	ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.03	0.58	มาก	2
2. ด้านการพัฒนาตนเอง	3.96	0.63	มาก	4
3. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.10	0.63	มาก	1
4. ด้านความคิดสร้างสรรค์	4.00	0.37	มาก	3
ภาพรวม	4.02	0.42	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.10$) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.03$) และด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.00$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 3.96$)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด

ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน	สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล				ภาพรวม
	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ด้านการพัฒนาตนเอง	ด้านการทำงานเป็นทีม	ด้านความคิดสร้างสรรค์	
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	.572**	.633**	.576**	-.101	.625**
ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง	.747**	.646**	.739**	.008	.776**
ด้านสมรรถนะดิจิทัล	.711**	.599**	.656**	-.067	.698**
ภาพรวม	.745**	.686**	.721**	-.061	.168*

** $p \leq .01$ * $p \leq .05$

ตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.168 ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้านได้แก่ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านสมรรถนะดิจิทัล พบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

อภิปรายผล

1. ระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ($\bar{X} = 4.06$) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ($\bar{X} = 3.85$) และด้านสมรรถนะดิจิทัล ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความสามารถของตนเอง

ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถจนรู้สึกภาคภูมิใจกับผลงานของตนเอง (2) เมื่อทำงานผิดพลาดพนักงานสามารถยอมรับคำตักเตือนจากเพื่อนร่วมงานและ (3) พนักงานสามารถทำงานตามคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เมื่อบุคลากรประเมินได้ว่าตนเองมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพียงพอ จึงเกิดความมั่นใจ และกล้าแสดงออก ซึ่งมักแสดงความสามารถออกด้วยพฤติกรรมการทำงานที่มีความตั้งใจ พยายาม และภูมิใจกับผลงานของตน ภายใต้การเป็นผู้ได้บังคับบัญชาที่ดี และพร้อมรับผลการแสดงพฤติกรรมนั้นไม่ว่าจะเป็นคำแนะนำและติชมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จึงส่งผลให้ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัย ของแนวคิดของ Bandura (1997) ซึ่งการศึกษาพัฒนาแนวคิดพฤติกรรมของบุคคลอธิบายไว้ว่า การที่บุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งหรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวที่ตัดสินความสามารถของตนว่าสามารถทำงานได้ในระดับใด ถ้าบุคคลรู้ว่าการกระทำนั้นๆ จะส่งผลที่เป็นประโยชน์กับตัวเองและรู้ว่าตนเองนั้นมีความสามารถเพียงพอที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำสิ่งนั้น

1.2 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเสมอ, และองค์กรของท่านมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นอกเหนือจากการที่องค์กรให้สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและพึงพอใจแล้ว องค์กรยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบและวิธีการปฏิบัติงาน ภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน จึงส่งผลให้ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boonlorm (2008) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์กรและนำไปสู่การทุ่มเท

ร่างกายแรงใจให้กับการปฏิบัติงาน และต้องการที่จะมีส่วนร่วมในงานและกิจกรรมขององค์กร จึงเกิดการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

1.3 ด้านสมรรถนะดิจิทัล

ด้านสมรรถนะดิจิทัล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) การใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลในการปฏิบัติงาน พนักงานคำนึงถึงการเคารพสิทธิของตนและผู้อื่นเสมอ (2) พนักงานใช้วิจารณ์อย่างถี่ถ้วนถึงความเหมาะสมของเนื้อหาเสมอเมื่อต้องใช้การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีและสื่อดิจิทัล และ (3) พนักงานสามารถใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลในการสร้างความรู้ใหม่เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Calvani et al. (2009) ที่เสนอว่า สมรรถนะดิจิทัลเป็นความสามารถในการสำรวจ และการเผชิญสถานการณ์ใหม่ๆ ทางเทคโนโลยี โดยสามารถเลือกวิเคราะห์และประเมินข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถแก้ปัญหา และสร้างความรู้ใหม่ที่สามารถแบ่งปันร่วมกับผู้อื่นได้ อีกทั้งกระตุ้นให้เกิดความตระหนักในความรับผิดชอบทั้งในเรื่องส่วนตัวและเคารพสิทธิของผู้อื่น

2. ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sangpha (2016) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่าระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.168 ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phithakthum (2016) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร

3. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ผู้วิจัยจะขออภิปรายเฉพาะในส่วนของการทดสอบสมมติฐานเท่านั้น เพราะเป็นส่วนที่สำคัญและสอดคล้องกับชื่อเรื่องงานวิจัย ดังนี้

3.1 บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะปัจจุบันสังคมไทยให้ความสำคัญกับความเสมอภาคทางเพศ ไม่ว่าหญิงหรือชายต่างก็มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงบทบาทของตน เช่นเดียวกับองค์กรก็ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อบุคลากรทั้งเพศหญิงและเพศชายเท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงส่งผลให้สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลด้านการทำงานเป็นทีมต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hinkaw (2012) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีเขต 2 พบว่าผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวมแตกต่างกัน

3.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากกว่าส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานกับองค์การมานานนับสิบปี เสมือนองค์กรเป็นบ้านที่สองที่ช่วยให้ตนเองและครอบครัวมีชีวิตรอดความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงมีศรัทธาและความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพื่อประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งอาจส่งผลดีต่อตนเองในภายหน้าด้วย สอดคล้องในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Hinkaew (2012) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีเขต 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมแตกต่างกัน

3.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลโดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของงานบางอย่างที่สำคัญๆ ในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ขององค์กร นอกจากจะใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้งาน การสอนงานจากผู้บังคับบัญชาแล้ว ยังจำเป็นต้องใช้ความรู้พื้นฐานจากภาคทฤษฎีของผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ช่วยให้นั้นประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าอาจประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าก็เป็นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ KhaiKhaw (2010) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท ครีวแม่ศรีเรือน จำกัด และบริษัทในเครือ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า มักเป็นผู้ที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานมากกว่าผู้ที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า ซึ่งผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าจะสั่งสมและพัฒนาความรู้ความสามารถในงานได้ดีกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chayrungs (2014) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลฯ พบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรฯ แต่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pithakthum (2016) ศึกษาเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมคอลลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมคอลลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยพบข้อสังเกตจากผลการวิจัยว่า ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลทุกด้านต่างกัน ยกเว้น ด้านความคิดสร้างสรรค์ ที่ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่เดียวกันพบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ในทุกด้าน ยกเว้น ด้านความคิดสร้างสรรค์ เช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการ ควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจำเป็นต่อบุคลากรในยุคดิจิทัลเป็นอย่างยิ่ง โดยอาจทำการฝึกอบรมสัมมนา หรือจัดทำกิจกรรมโครงการต่างๆ ที่สนับสนุนให้บุคลากรได้มีความคิดสร้างสรรค์ อย่างสม่ำเสมอ เพราะความสามารถอย่างหนึ่งที่มนุษย์ หรือ “คน” มี แต่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่าง AI ยังไม่มี คือ ความคิดสร้างสรรค์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรจำแนกตามสายงาน หรือ ตำแหน่งงาน เพื่อสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการกำหนดเป็นสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของแต่ละสายงานหรือตำแหน่งงาน อันเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรกับองค์การอื่นในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการนำมาพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรในภาพรวม

เอกสารอ้างอิง

- Akaraborworn, C. (2006). *Create a person to create a portfolio*. Bangkok: K. polprint. (in Thai)
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- Boonlorm, W. (2008). *The Relationship between quality of work life, organizational commitment and organizational citizenship behavior among teachers at technical colleges in the Three Southern Border Provinces*. Independent Study of the Degree of Master of Science Program in Organizational and Industry Psychology. Chiangmai University: Chiangmai University. (in Thai)
- Calvani, A., Cartelli, A., Fini, A. and Ranieri, M. (2009). Models and instruments for assessing digital competence at school. *Journal of E-learning and Knowledge Society*, 4(3), 183-193.
- Chayrung, S. (2014). *Job Competencies for Hotel Employees in Muang District, Songkhla Province*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Songkhla: Songkhla Rajabhat University. (in Thai)
- De Bono, E. (1982). *Lateral Thinking: A Text book of Creativity*. Harondswort: Penquin Book.
- Guilford, J. P. (1968). *The nature of human intelligence*. New York: McGrawHill Book.

- Hinkaew, K. (2012). *The Core Competencies of the Private School Administrators under the Primary Educational Service Area Office 2 District Pathumthani*. Independent Study of the Degree of Master of Education. Bangkok: Krirk University. (in Thai)
- Khaikhaw, V. (2010). *Core competency of Maesriruen Limited's staff and Relate Company*. Thesis of the Degree of Master of Education. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Khongkhasawat, T. (2017). *Training Roadmap from Competency... How do you do?*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan). (in Thai)
- Krumsvik, R. J. (2008). Situated learning and teachers' digital competence. *Education and Information Technologies*, 13(4), 279-290.
- McClelland, D. C. (1970). Test for Competency Rather than intelligence. *American Psychologist*, 17(7), 57-83.
- Phithakthum, P. (2016). *Employee Competency: A Case Study of the employees of Column Bangkok Hotel, Bangkok*. Independent Study of the Degree of Master of Arts. Bangkok: Krirk University. (in Thai)
- Sangpha, R. (2016). *Factors affecting performance competency of employees under district administration organizations in Amphoe Muang area of Nakhon Phanom Province*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration. Mahasarakham: Rajabhat Mahasarakham University. (in Thai)
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. [Online]. Retrieved December 11, 2005. from www.joe.org/joe/1999december/iw4.html.
- Thamjinda, C. (2007). Personnel Management and Human Resource Management. *Journal of Dhamrongrachanupab*, 6(22), 7-16. (in Thai)
- ThitaJaree, K. (2007). *Art activities for teachers*. Bangkok: Press Office of Chulalongkorn University. (in Thai)

สถานการณ์การท่องเที่ยววิถีชีวิตเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ กรณีศึกษาจังหวัด พระนครศรีอยุธยา

กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์*

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 30 August 2020

Revised: 11 March 2021

Accepted: 21 April 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อสำรวจความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิตในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ (2) เพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดการประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสังเกต และใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อศึกษาสถานการณ์ของแหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิต ในการสำรวจความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิตในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ รายการสังเกตแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย ด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว เส้นทางคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เส้นทางคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว โปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จรูป กิจกรรมการท่องเที่ยว และการให้บริการเสริมของแหล่งท่องเที่ยว การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสังเกต นำข้อมูลที่ได้จัดบันทึก มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า แหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิตที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มการจัดการประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 8 แหล่งท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย (1) พระราชวังบางปะอิน (2) วัดนิเวศธรรมประวัติราชวรวิหาร (3) หมู่บ้านญี่ปุ่น (4) วัดมหาธาตุ (5) วัดไชยวัฒนาราม (6) ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง บ้านของพ่อ อำเภอพระนครศรีอยุธยา (7) ตลาดลาดชะโด และ (8) บ้านขุนพิทักษ์บริหาร (บ้านเขียว) โดยภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับดี แต่บางพื้นที่มีเงื่อนไขหรือข้อจำกัดบางประการ

คำสำคัญ: สถานการณ์การท่องเที่ยววิถีชีวิต นักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: kamonluk.ph@ssru.ac.th

The Situation of Nostalgia Tourism to Accommodate MICE Travelers: A case Study of Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

Kamonluk Phophan *

College of Hospitality Industry Management, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 30 August 2020

Revised: 11 March 2021

Accepted: 21 April 2021

Abstract

The two objectives of this research were (1) to explore the readiness of Nostalgia Tourism destination to accommodate MICE Travelers in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, and (2) to study the situation of MICE sector (Meetings, Incentive, Convention, and Exhibitions) in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. A qualitative approach is applied to use as a frame for the study, based on observation notes was carried out. The data also was collected using the semi-structure interview from key informants. To explore the readiness of Nostalgia Tourism destination to accommodate MICE Travelers, which the observation list consists of 6As of tourism destinations such as Attractions, Accessibility, Amenities, Available Packages, Activities and Ancillary Services. The research found that there are 8 destinations for nostalgia tourism to accommodate MICE Travelers in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province which are Bang Pa-In Royal Palace, Wat Niwet Thammaprawat Ratchaworawihan, Japanese Village, Wat Mahathat (Ayutthaya), Wat Chaiwatthanaram, Sufficiency Economy Learning Center BAN-KONG-POR, Lad Cha Dow Market, and Baan Khunpitakborriharn. However, there are several limitations in some area.

Keywords: Situation of Nostalgia Tourism, MICE Travelers, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

* Corresponding Author; Email: kamonluk.ph@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย นอกจากการสร้างรายได้ โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการในภาพรวมของประเทศแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกหลากหลาย เช่น ธุรกิจโรงแรม ที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น จากแผนปฏิบัติการส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำปี พ.ศ. 2562 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผนวกกับการวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมในสถานการณ์ปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต เพื่อให้ได้แผนที่เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ และมีประสิทธิภาพสูงสุด พบว่า แผนส่งเสริมการท่องเที่ยวตลาดในประเทศ ในภาคกลางจะเจาะกลุ่มศักยภาพที่ขึ้นชอประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมให้เดินทางสัมผัสประสบการณ์ย้อนอดีตภายใต้โครงการ “Premium Nostalgia: มรดกแห่งสยาม” เพื่อกระตุ้นการใช้จ่าย โดยนำเสนอสินค้าทางการท่องเที่ยวที่เป็นมรดกตกทอดตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาจนถึงกรุงรัตนโกสินทร์ ทั้งวัด/วัง งานศิลปะชั้นสูงและโครงการพระราชดำริ (Tourism Authority of Thailand, 2019) จากสถานการณ์ในปี พ.ศ. 2562 มีนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจพิเศษทางด้านการท่องเที่ยววิถีชีวิต ซึ่งเป็นการกระแสนี้มาจากการกระตุ้นของสิ่งเร้าต่างๆ หลากหลายประเภท (Chase and Shaw, 1989) เนื่องจากจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นโบราณสถานมากมาย รวมทั้งพิพิธภัณฑ์ต่างๆ ที่เก็บรวบรวมของเก่าสมัยอดีต ทำให้การท่องเที่ยวหลักๆ ของจังหวัดจะเกี่ยวข้องกับการเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม โดยเฉพาะในช่วงละครโทรทัศน์บุพเพสันนิวาส มีการเดินทางท่องเที่ยวตามสถานที่ถ่ายทำ และตามรอยละคร มีการแต่งกายย้อนยุค และถ่ายภาพลงสื่อสังคมออนไลน์ และเดินทางไปเข้าเย็นกลับ หรือใช้เวลาค้างคืนโดยเฉลี่ย 2 วัน 1 คืน และสถานที่ที่ได้รับความนิยม อีกประเภทหนึ่ง คือ ร้านกาแฟ เนื่องจากไม่ชอบอากาศร้อนในส่วนกระแสนิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่ ด้วยตนเองเป็นอย่างดี และใช้เวลาพักค้างคืนโดยเฉลี่ย 3 วัน 2 คืน โดยเลือกสถานที่พักแรมที่มีความเป็นเอกลักษณ์ นิยมปั่นจักรยานรอบๆ อุทยานประวัติศาสตร์ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวยุโรปมักนิยมนั่งเรือรอบเกาะ

นักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ ถือเป็นหนึ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourist) และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะคนเหล่านี้มีความต้องการที่จะเรียนรู้และสัมผัสกับประสบการณ์ที่แตกต่างจากการท่องเที่ยวทั่วไป เช่น การสัมผัสกับธรรมชาติที่บริสุทธิ์ กิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สัมผัสประสบการณ์ด้านวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์อันโดดเด่น เป็นต้น จัดได้ว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นนักท่องเที่ยวคุณภาพ (Quality Visitor) (Chumnanchar, 2021) โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางที่เฉพาะเจาะจง อาจเกี่ยวข้องกับการเดินทางเพื่อร่วมประชุมบริษัท การท่องเที่ยวที่เกิดจากการได้รับรางวัล การเข้าร่วมงานประชุมนานาชาติ หรือการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าหรือนิทรรศการนานาชาติ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีระดับการใช้จ่ายสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป 3-4 เท่า ในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์เดินทางเข้าประเทศไทยมากกว่า 1,255,986 คน เพิ่มขึ้นกว่าปีก่อนถึงร้อยละ 19.85 และสร้างรายได้สูงถึง 95,624 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 9 และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี (Thailand Convention and Exhibition Bureau, 2018) ซึ่งค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ส่วนใหญ่บริษัทหรือองค์กรจะเป็นคนออกค่าใช้จ่ายให้อาชีพ ค่าที่พัก ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าเดินทาง เป็นต้น ด้วยเหตุนี้เองจะส่งผลดีกับเศรษฐกิจของประเทศที่เป็นผู้จัดงาน ประเทศไทยได้มีโอกาสเสนอตัวเป็นเจ้าภาพจัดงานเวิลด์เอ็กซ์โป 2020 ที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ทำให้ประเทศไทยไม่ได้รับสิทธิ์ในการเป็นเจ้าภาพในครั้งนี้ ถือเป็นความท้าทายที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาต้องเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์และนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก จากสมมนารอบกรุง พระนครศรีอยุธยา โดยสำนักงาน

ส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) กล่าวว่า จังหวัดนี้เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพราะอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ มากนัก มีสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยวระดับโลก สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน อาทิ มีโรงแรมมากถึง 143 แห่ง ห้องพักรวมกว่า 4,000 ห้อง รวมถึงสถานที่จัดงานไมซ์ และมีกิจกรรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากมาย เป็นต้น นอกจากนี้ทางจังหวัดให้ความสำคัญในการเพิ่มมูลค่าด้านการท่องเที่ยวจากการอนุรักษ์มรดกโลกทางวัฒนธรรม (Maneenetr, 2016)

จากความสำคัญ และปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้มีการเสนอให้จัดทำแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัญหา และอุปสรรคในการเริ่มการวางแผนแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ หน่วยงานภาครัฐมีความคิดที่อยากจะนำเสนอให้มีกิจกรรมทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ แต่ยังขาดองค์ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยว อยากให้ทางสถาบันการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงสนใจ และเล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวที่จะศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวถวิลหาอดีตในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นวางแผนการจัดการการท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง อันจะส่งผลให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยว และกระตุ้นให้ประชาชนเกิดการรวมตัวเพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนาชุมชน เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการจัดการการท่องเที่ยว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มไมซ์ที่มีศักยภาพสูง และเป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการส่งเสริม และการพัฒนากระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมจะช่วยให้มีการจัดการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่องที่สามารถสร้างคุณค่า และมูลค่าเพิ่ม ตามกลุ่มท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ อันจะนำไปสู่การกระตุ้นให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคมในระยะยาวอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. สำนวความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวถวิลหาอดีตในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ศึกษาสถานการณ์การจัดการประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ตัวอย่างในการวิจัย

ตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 16 ราย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่งานส่งเสริมการท่องเที่ยว ผู้แทนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้แทนท่องเที่ยวกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นายกเทศมนตรีตำบลลาดชะโด อำเภอผักไห่ อาจารย์สาขาการจัดการนิทรรศการและการประชุม คณะอุตสาหกรรมบริการวิทยาลัยดุสิตธานี ประธานวิสาหกิจชุมชนอำเภอผักไห่ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารตลาดศูนย์การค้าอยุธยาซิตี้พาร์ค กรรมการผู้จัดการบริษัท อยุธยา โบ๊ท ทริป และเรือนทับทิม ผู้จัดการทั่วไป เดอะคาวารี คาซ่ารีสอร์ท และเดอะลิมา เฟลส ประธานศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงบ้านของพ่อ

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เจ้าของร้านบ้านวัชรชัย เจ้าของร้านเปรี้ยวปาก และผู้แทนผู้จัดการร้านมองดูเรือ เพื่อศึกษาสถานการณ์ของแหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิต

เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสังเกต (Observation Form) และใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยการลงพื้นที่ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก และสังเกต ในการสำรวจความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิตในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ รายการสังเกตแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย ด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions) เส้นทางคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) เส้นทางคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) โปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จรูป (Available packages) กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) และการให้บริการเสริมของแหล่งท่องเที่ยว (Ancillary services) ตามทฤษฎี 6As เป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการจัดการการท่องเที่ยวโดย Buhalis (2000)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากจดบันทึก แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์ จะถูกนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปผล

ผลการวิจัย

1. ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิต ตามองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว 6As

จากการศึกษา พบว่า แหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิตในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 8 แหล่งท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย (1) พระราชวังบางปะอิน (2) วัดนิเวศธรรมประวัติราชวรวิหาร (3) หมู่บ้านญี่ปุ่น (4) วัดมหาธาตุ (5) วัดไชยวัฒนาราม (6) ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง บ้านของพ่อ อำเภอพระนครศรีอยุธยา (7) ตลาดลาดชะโด และ (8) บ้านขุนพิทักษ์บริหาร (บ้านเขียว) โดยภาพรวมพบว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับดี แต่บางพื้นที่มีเงื่อนไขหรือข้อจำกัดบางประการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการสังเกตแหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิตที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มการจัดการประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อสังเกต	พระราชวังบางปะอิน	วัดนิเวศธรรมประวัติราชวรมหาวิหาร	หมู่บ้านญี่ปุ่น	วัดมหาธาตุ	วัดไชยวัฒนาราม	ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง บ้านของพ่อ	ตลาดลาดชะโด	บ้านขุนพิทักษ์บริหาร
1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attraction)								
1.1 มีทรัพยากรทางธรรมชาติ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.2 มีทรัพยากรทางวัฒนธรรม ประเพณี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3 มีทรัพยากรทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.4 มีสินค้าที่ระลึก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**
1.5 ทัศนียภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. เส้นทางคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility)								
2.1 เส้นทางคมนาคมที่ใช้ได้สะดวก รถยนต์ทุกประเภทสามารถวิ่งสวนทางกันได้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**
2.2 เส้นทางคมนาคมไม่ซับซ้อน เข้าถึงได้หลายช่องทาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3 ป้ายบอกทาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.4 รถโดยสารประจำทาง /รถรับจ้างบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**	**
3. สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว (Amenities)								
3.1 ศูนย์ให้ข้อมูลบริการนักท่องเที่ยว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**	x
3.2 บุคลากรต้อนรับ และให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**	**
3.3 เอกสารประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.4 สถานที่จอดรถเพียงพอ (รถโดยสารขนาดใหญ่ รถตู้ รถส่วนตัว)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**	**
3.5 ห้องน้ำ แยก ชาย หญิง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.6 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**
3.7 มีห้องพัก หรือสถานที่รับรองสำหรับบริการนักท่องเที่ยว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**
3.8 ห้องประชุม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**	x
3.9 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการประชุม (เครื่องเสียง ไมค์ จอLCD โต๊ะ เก้าอี้ กระดาน/กระดานฟลิปชาร์ต)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**	x
3.10 อาหารว่าง อาหารกลางวัน และเครื่องดื่ม สำหรับผู้เข้าประชุม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**	x
4. โปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จรูป (Available packages)								
4.1 โปรแกรมการท่องเที่ยวภาษาไทย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.2 โปรแกรมการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x
5. กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities)								
5.1 การบรรยาย ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**
5.2 กิจกรรมท่องเที่ยววิถีชีวิต	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.3 กิจกรรมเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**
5.4 กิจกรรมสานสัมพันธ์ในองค์กร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	**
5.5 กิจกรรมอื่นๆ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
6. การให้บริการเสริมของแหล่งท่องเที่ยว (Ancillary services)								
6.1 ค่าเข้าชมสถานที่ /ค่าทำกิจกรรม	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	x
6.2 ค่าวิทยากรบรรยาย/ ค่าบริการมัคคุเทศก์นำเที่ยว	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	x
6.2 บริการรถรับส่ง	✓	✓	x	✓	✓	✓	**	**
6.3 โรงพยาบาลใกล้เคียง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.4 สถานีตำรวจใกล้เคียง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.5 ธนาคาร หรือตู้บริการกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM)	✓	✓	x	✓	✓	x	x	x
6.6 โทรศัพท์สาธารณะ	✓	✓	x	✓	✓	x	x	x
6.7 ไปรษณีย์	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	x

หมายเหตุ



**

หมายถึง

หมายถึง

หมายถึง

การสังเกตพบว่า มี

การสังเกตพบว่า ไม่มี

การสังเกตพบว่า มีเงื่อนไขหรือข้อจำกัดบางประการ

จากทฤษฎี 6As เพื่อใช้ในการจัดการการท่องเที่ยวโดย Buhalis (2000) กล่าวไว้ว่า สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกสิ่งหนึ่งในการพัฒนาการท่องเที่ยว คือ ความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีความสำคัญในการนำมาวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดความสมบูรณ์มากที่สุด และกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยว 6As ประกอบด้วย

1. ด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions) ผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ล้วนมีเอกลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย
2. ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) ผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีความสะดวกในการเข้าถึง และมีเพียงบางสถานที่ที่ต้องมีการนัดหมายล่วงหน้า เพื่อการเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว และติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรองรับการจัดการประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลได้ อาทิเช่น บริการรับส่ง และบริการที่พัก ร้านอาหารและเครื่องดื่ม กิจกรรมท่องเที่ยว กลุ่มทัวร์ มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน มีเครื่องเสียงสำหรับการจัดกิจกรรม เป็นต้น
4. โปรแกรมการท่องเที่ยว (Available Package) ผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีการให้บริการท่องเที่ยวแบบไปเช้าเย็นกลับ โดยราคามีความยืดหยุ่นตามกิจกรรมที่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยว และถ้ามีการเดินทางเป็นหมู่คณะ ควรมีการติดต่อล่วงหน้า เพราะบางกิจกรรมอาจมีการใช้ยานพาหนะในการเดินทางขนส่งนักท่องเที่ยว แบบผสมผสาน เช่น นั่งรถ และต่อเรือ เป็นต้น โดยราคาค่าใช้จ่ายขึ้นอยู่กับขนาด และจำนวนนักท่องเที่ยว มีการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น การประสานงานกับกลุ่มการท่องเที่ยว โดยมีการแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน
5. กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) ผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มักกำหนดรูปแบบการจัดงานที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และประเพณีดั้งเดิมของไทย รวมถึงวิถีชีวิต อาหารและเครื่องดื่มที่น่าเสนอหรือส่งมอบบริการให้กับนักท่องเที่ยว และให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการรองรับนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการสร้างงานให้คนท้องถิ่น นอกจากนี้ยังมีการจัดการดูงาน (Site Visit) โดยขึ้นอยู่กับความต้องการของนักท่องเที่ยว ในกรณีที่นักท่องเที่ยวสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม มีการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
6. การบริการเสริม (Ancillary Services) ผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีบริการมัคคุเทศก์นำเที่ยว และมีบริการโปรแกรมการท่องเที่ยว บริการขนส่งทางน้ำ มีประกันภัยการเดินทาง การท่องเที่ยว และมียานพาหนะท้องถิ่นให้บริการ

2. สถานการณ์การจัดการประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการสัมภาษณ์ พบว่า ในปี พ.ศ. 2562 สถานการณ์การจัดการประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการเติบโตขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่นิยมจัดประชุมสัมมนาในโรงแรม เนื่องจากโรงแรมในจังหวัดมีขนาดใหญ่หลายแห่ง รวมทั้งมีห้องประชุม และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ได้มาตรฐานพร้อมรองรับการจัดงาน และยังถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคกลางตอนล่าง นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่นิยมเดินทางไปท่องเที่ยวแบบไปเช้าเย็นกลับ (One Day Trip) สืบเนื่องจาก

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เดินทางไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร และมีการพัฒนามาขนส่ง ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาอย่างต่อเนื่อง และมีเพียงร้อยละ 30 ที่พำนักค้างคืน และนักท่องเที่ยวจะให้ความสนใจกับ การปั่นจักรยานชมทัศนียภาพของโบราณสถาน สถานที่ท่องเที่ยวมีความหลากหลายเหมาะกับนักท่องเที่ยวทุกเพศทุกวัย ส่งผลให้มีโอกาสกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลที่มีการเติบโตขึ้นอย่างมากเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจากกรุงเทพมหานครที่มีงบการจัดงานที่จำกัด จะนิยมการไปจัดการประชุมควบคู่ไปกับการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แต่อย่างไรก็ตาม ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการ ยังคงไม่เติบโตมากนัก เนื่องมาจากทางจังหวัดยังไม่มีสถานที่จัดงานที่ใหญ่เพียงพอให้สามารถจัดงานขนาดใหญ่ได้ ยังคงมีแค่โรงแรมบางแห่ง พิพิธภัณฑ์ และลานกลางแจ้งของสถานที่ทางราชการ ที่สามารถจัดงานนิทรรศการชั่วคราวขนาดเล็กถึงขนาดกลางได้ มีนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจพิเศษทางด้าน การท่องเที่ยววิถีชีวิตที่ดี เนื่องจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นโบราณสถานมากมาย รวมทั้งพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เก็บรวบรวมของเก่าสมัยอดีต ทำให้การท่องเที่ยวหลักๆ ของจังหวัดจะเกี่ยวข้องกับการเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงเป็นวัยทำงานที่ค่อนข้างมีอายุ มีนักท่องเที่ยวหลายกลุ่มที่อยากมาเรียนรู้อดีต แต่มีจำนวนไม่มาก เที่ยวตามชุมชน เช่น ตลาดหัวรอ แต่ละชุมชนก็มีเรื่องราวที่ต่างกัน ท่องเที่ยวตามรอยประวัติศาสตร์ นักท่องเที่ยวชาวยุโรปมักนิยมนั่งเรือรอบเกาะ แหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิตที่ดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่สามารถรองรับ การจัดการประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ที่โดดเด่น และมีศักยภาพ ได้แก่ สถานที่รองรับการจัดประชุม เช่น ศาลากลางหลังเก่าจังหวัดอยุธยา เนื่องจากเป็นสถานที่ที่อยู่ใจกลางจังหวัด สามารถเดินทางได้สะดวก มีห้องประชุมรองรับการประชุมขนาดเล็กถึงขนาดกลาง มีลานกลางแจ้งสำหรับการจัดงานนิทรรศการ งานเทศกาลต่าง ๆ และงานเลี้ยงสังสรรค์ มีพิพิธภัณฑ์จัดแสดงอยู่ภายในอาคาร รวมทั้งยังไม่ไกลจากสถานที่ท่องเที่ยวทางโบราณสถานต่างๆ และในส่วนสถานที่ท่องเที่ยวประกอบด้วย พระราชวังบางปะอิน วัดพระศรีสรรเพชญ์ พระราชวังโบราณ ตลาดหัวรอ วัดพระงาม วัดไชยวัฒนาราม อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา

อภิปรายผล

จากการประเมินศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่สามารถพัฒนาเป็นเมืองไมซ์ (MICE City) สามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT analysis) ได้ดังนี้ (1) จุดแข็ง คือ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย และสวยงาม สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม สถานที่ตั้งของจังหวัดอยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร มีความสะดวกต่อการจัดโปรแกรมท่องเที่ยว รวมถึงการเดินทางขนส่ง และมีโรงแรมที่สามารถจัดงานประชุมได้ สามารถรองรับหน่วยงานราชการขนาดใหญ่ที่นิยมจัดการประชุมสัมมนาอย่างต่อเนื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น โรงพยาบาลขนาดใหญ่ ห้างสรรพสินค้า โรงเรียน ร้านอาหารขนาดใหญ่ โรงแรมและรีสอร์ทขนาดใหญ่ สนามกีฬาจังหวัดขนาดใหญ่ สถาบันบันเทิง เป็นต้น รวมทั้งมีกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลที่น่าสนใจ เช่น ชมมรดกโลก โบราณสถาน การล่องเรือชมวิวนอกตอนกลางคืน และมีปฏิทินท่องเที่ยว (2) จุดอ่อน คือ ภูมิศาสตร์ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีแม่น้ำล้อมรอบ ทำให้มีโอกาสในการเกิดน้ำท่วมได้ โรงแรมบางแห่งมีขนาดเล็ก ไม่สามารถรองรับกลุ่มการประชุมขนาดใหญ่ได้ รวมทั้งอาจจะมีห้องประชุมที่ยังไม่ได้มาตรฐาน และมีอุปกรณ์การประชุมที่ไม่ทันสมัยมากนัก การบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งยังพัฒนาไม่สำเร็จ ในช่วงเวลากลางคืนต้องใช้ความระมัดระวังในการเดินทางเนื่องจากบางสถานที่ยังมี แสงสว่างไม่เพียงพอ การบริหารจัดการที่ไม่เป็น

เอกภาพ มีหลายหน่วยงานในการท่องเที่ยวขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน บางครั้งเกิดการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยว เนื่องจากมีเวลาในการท่องเที่ยวที่จำกัด และจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ ยังไม่มีแหล่งท่องเที่ยวผจญภัย (3) โอกาส คือ รัฐบาลให้ความสำคัญกับธุรกิจไมซ์ เพราะเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจัดอยู่ในทำเลที่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานครมากนัก สามารถเดินทางได้อย่างสะดวก และภาครัฐได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวตลาดในประเทศ ในภาคกลางจะเจาะกลุ่มศักยภาพที่ขึ้นช่อประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมให้เดินทางสัมผัสประสบการณ์ย้อนอดีตภายใต้โครงการ “Premium Nostalgia: มรดกแห่งสยาม” เพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายภายในประเทศอีกด้วย และ (4) อุปสรรค คือ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ของผู้ประกอบการในจังหวัดเกี่ยวกับธุรกิจไมซ์ยังมีไม่มากนัก ทำให้การพัฒนาอาจจะดำเนินไปอย่างช้าๆ และมีข้อจำกัดของพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเขตของอุทยานประวัติศาสตร์ และเป็นมรดกโลก ทำให้ไม่สามารถจัดกิจกรรมบางอย่างได้ หรือแม้กระทั่งการสร้างอาคารหรือสถานที่จัดงานเพิ่มเติมก็สามารถทำได้ยาก และในวันสำคัญทางศาสนา และเทศกาลท่องเที่ยวสำคัญๆ การจราจรติดขัด จากแหล่งท่องเที่ยวถวิลหาอดีตในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 8 แห่ง ยังมีบางพื้นที่มีเงื่อนไขหรือข้อจำกัดบางประการ คือ พระราชวังบางปะอินที่อยู่ในความดูแลของสำนักพระราชวัง

จากการประเมินศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่สามารถพัฒนาเมืองไมซ์ (MICE City) ด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จะช่วยให้แนวทางในการพัฒนามีความชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถนำเสนอจุดเด่นของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทางด้านการท่องเที่ยวถวิลหาอดีตได้อย่างมีเอกลักษณ์ สอดคล้องกับ Pongcho and Lakpetch (2019) ที่ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จะช่วยให้แนวทางในการพัฒนาเมืองไมซ์ มีความชัดเจน สามารถนำเสนอจุดเด่นของจังหวัดอย่างมีเอกลักษณ์ (Unique Selling Proposition) ตรงใจกลุ่มเป้าหมายในทุกมิติเพื่อนำมาบริหารจัดการสถานที่ หรือจัดงานให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า และใช้เป็นแนวทางในการลงทุนด้านสถานที่ให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Industry) ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ส่งเสริมกิจกรรมทางการตลาด และประชาสัมพันธ์อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Industry) ในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับ Pharithongsakorn et al. (2020) ที่ได้กล่าวถึง แนวทางในการพัฒนาเมืองไมซ์ (MICE City) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมอุตสาหกรรม (SWOT) โดยกำหนดให้วิเคราะห์จุดแข็ง แลจุดอ่อนในด้านระบบการขนส่งมวลชน ด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ด้านความพร้อมของบุคลากรที่รับผิดชอบ คนท้องถิ่น และวิเคราะห์โอกาส และอุปสรรค ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านเศรษฐกิจ และด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นทางธรรมชาติทางศิลปวัฒนธรรมและทางประวัติศาสตร์ สามารถช่วยให้แหล่งท่องเที่ยวที่มีสถานที่ตั้งในจังหวัดที่ต้องการพัฒนาเป็นเมืองไมซ์ (MICE City) สามารถเข้าใจถึงองค์ประกอบที่สำคัญอย่างชัดเจน รวมถึงผู้ประกอบการชาวไทย สามารถศึกษาแนวโน้มการเติบโตของตลาดการท่องเที่ยวเพื่อโอกาสขยายธุรกิจของตนเอง โดยหาช่องทางในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) ของธุรกิจการจัดการประชุม การโรงแรม การให้บริการ รวมถึงการจำหน่ายสินค้า ส่งผลต่อสร้างโอกาสทางการค้า และการลงทุนในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Industry) ในระยะยาว

นอกจากนี้ ผลจากการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับเรื่อง “การจัดการเมืองประวัติศาสตร์สู่นครไมซ์ขึ้นเพื่อรองรับธุรกิจไมซ์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)” (Maneenetr, 2016) พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากมีพฤติกรรมเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพราะมีความสนใจมาท่องเที่ยวชมความงามด้านสถาปัตยกรรมเก่าแก่ แหล่งมรดกทางวัฒนธรรมที่สำคัญ สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้

ภาพรวม และสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เป็นพี่เลี้ยงให้แก่ชุมชนท้องถิ่น และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวของคนในท้องถิ่น รวมถึงมีส่วนได้ส่วนเสียทางการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง

- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21(1), 97-116.
- Chase, M., and Shaw, C. (1989). *The dimensions of nostalgia. The Imagined Past: History and Nostalgia*. Manchester: Manchester University.
- Chumnanchar, B. (2021). Readiness of Thailand for Incentive tourism Hub. *Southeast Bangkok Journal*, 7(1), 100-114. (in Thai)
- Maneenetr, T. (2016). *Historical City Management toward MICE City for Support MICE Business in ASEAN Economic Community*. [Online]. Retrieved 16 March 2020 from: https://elibrary.trf.or.th/project_content.asp?PJID=TRG5780189 (in Thai)
- Pharitongsakorn, K., Khoku, K., Samphearod, T. and Thothang, P. (2020). Guidline for Mice City Development with SWOT Analysis. *Journal of MCU Nakhondhat*, 7(12), 406-420. (in Thai)
- Poungcho, S. and Lakpetch. P. (2019). Competency Development Process of Coordinator in Meeting and Convention Business: Case Study Professional Convention Organizer in Bangkok. *Journal of International and Thai Tourism*, 15(2), 58-87. (in Thai)
- Sangpikul, A., and Kim, S. (2009). An overview and identification of barriers affecting the meeting and convention industry in Thailand. *Journal of Convention & Event Tourism*, 10 (3), 185-210.
- Somsawat, S., and Tananpang, C. (2020). How does Meeting, Incentive, Conventions, Exhibitions (MICE) Industry survive through Covid-19 era?. *Journal of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University*, 5, 129-145.
- Thailand Convention and Exhibition Bureau. (2018). *MICE Statistics 2018*. [Online]. Retrieved 5 January 2021 from: <http://elibrary1.tceb.or.th/th/BookList/TCEB-Project-study/MICE-Statistic.aspx>
- Tourism Authority of Thailand. (2019). *Action Plan of the Tourism Authority of Thailand Fiscal Year 2019*. [Online]. Retrieved 1 August 2020 from: <https://www.tourismthailand.org/fileadmin/downloads/pdf>.

การศึกษารูปแบบและลักษณะการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอก ในจังหวัดนครปฐม

ทมนี สุกใส^{1,*}, อัญชลี หิรัญแพทย์², วิสวะ อุนยวงศ์³

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 22 September 2020

Revised: 07 February 2021

Accepted: 18 March 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอกในจังหวัดนครปฐม มีขั้นตอนการดำเนินงาน 3 ระยะ ได้แก่ (1) ทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องในรูปแบบปฐมนูมิและทุติยภูมิ (2) การวิเคราะห์เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอก และ (3) การตรวจสอบและการยืนยันความถูกต้องของผลการวิจัย พบว่าโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอกในจังหวัดนครปฐมประกอบด้วย 3 รูปแบบ และมีลักษณะการจัดการโซ่อุปทานโดยเกษตรกรนิยมปลูกบัวฉัตรขาวมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 ปลูกตามความต้องการของตลาดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.27 โดยวางแผนระยะเวลาการปลูกให้สอดคล้องกับช่วงเวลาที่สามารถเก็บเกี่ยวผลผลิตได้ในช่วงเทศกาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 การจัดหาสายพันธุ์จากนาบัวข้างเคียงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 เกษตรกรส่วนใหญ่ใช้ปุ๋ยเคมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.82 และซื้อปุ๋ยเคมีจากพ่อค้าปลีกมาใช้ในการเพาะปลูกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.73 ซึ่งเกษตรกรส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเพาะปลูกน้อยกว่า 3 เดือนบัวจะให้ผลผลิตในล็อตแรกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 เกษตรกรทำนาบัว 1 ครั้งได้ผลผลิตน้อยกว่า 1,000 กิโลกรัมต่อไร่ คิดเป็นร้อยละ 100 เกษตรกรส่วนใหญ่จะทำการเก็บเกี่ยวดอกบัวเพื่อจำหน่ายวันเว้นวัน คิดเป็นร้อยละ 81.82 โดยส่วนใหญ่มีพ่อค้ามารับซื้อที่นาบัวโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 86.36 และการขนส่งโดยรถของผู้รับซื้อเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 81.82 และส่วนใหญ่จะเป็นการรับซื้อไปจำหน่ายที่ปากคลองตลาด คิดเป็นร้อยละ 77.27 และลักษณะของการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอก ในจังหวัดนครปฐมตามองค์ประกอบของ SCOR Model 5 ส่วน แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ด้านการปฏิบัติการเพิ่มคุณค่าและรายได้ประกอบด้วยกระบวนการจัดหา กระบวนการเพาะปลูก และกระบวนการส่งมอบ เกษตรกรนาบัวได้ดำเนินการวางแผนการทำนาบัวไว้เป็นอย่างดี ด้านการควบคุม ประสานงาน และขับเคลื่อน ประกอบด้วยการวางแผนการเพาะปลูก เกษตรกรนิยมปลูกบัวสดตบงกชขาวตามความต้องการของตลาด และด้านการดำเนินการส่งกลับ เกษตรกรนาบัวไม่รับคืนสินค้าหากมีการจัดส่งสินค้าขึ้นรถเพื่อจำหน่ายไปแล้ว

คำสำคัญ : โซ่อุปทาน โลจิสติกส์ บัวหลวงตัดดอก นครปฐม

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: tommanee.so@ssru.ac.th

The Study on Supply Chain Management Forms and Characteristics of Cut Flower Sacred Lotus in Nakhon Pathom Province

Tommanee Sooksai^{1,*}, Anchalee Hiranphaet², Wissawa Aunyawong³

College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 22 September 2020

Revised: 07 February 2021

Accepted: 18 March 2021

Abstract

The objective of this research was to study the supply chain management forms and characteristics of Cut Flower Sacred Lotus in Nakhon Pathom Province. There were 3 operational procedures: (1) studying relevant primary and secondary data, (2) analyzing supply chain management forms and characteristics of Cut Flower Sacred Lotus, and (3) inspecting and confirming research results. The study found that the supply chain of Cut Flower Sacred Lotus in Nakhon Pathom Province consisted of 3 forms. For supply chain management characteristics, planting Magnolia Lotus was most popular, representing 100 percent. Planting according to the market needs represented 77.27 percent. Planning the planting period in accordance with the period of harvest in the festival seasons accounted for 100%. Sourcing species from nearby lotus fields represented 63.64 percent. Most of the farmers used chemical fertilizer, accounting for 81.82 percent, and they mainly bought chemical fertilizer from retailers for the cultivation, representing 72.73 percent. Furthermore, most of the growers used less-than-3-month planting time to produce the first lot of products, accounting for 100 percent, and they mostly farmed once to produce less-than-1,000-kilogram products per rai, representing 100 percent. Most of the cultivators, besides, harvested lotus flowers for distribution every other day, accounting for 81.82 percent. Moreover, most of the merchants bought the products directly at Lotus fields, accounting for 86.36 percent. Additionally, most of the products were transported by buyers' vehicles, accounting for 81.82 percent. In addition, most of the products were distributed to Pak Khlong Talat, representing 77.27 percent. And characteristics of Cut Flower Sacred Lotus in Nakhon Pathom Province according to the composition of 5 SCOR Model. It is divided into 3 areas: operational, value-added and income, which includes procurement processes. cultivation process and delivery process.

Keywords: Supply chain, Logistics, Lotus cut flower, Nakhon Pathom

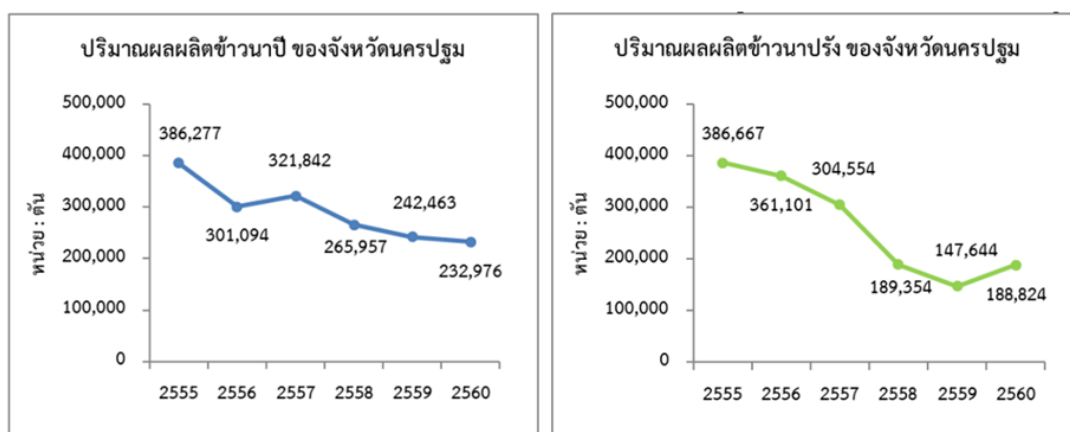
* Corresponding Author; Email: tommanee.so@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บัวหลวง ถือเป็นอาหารที่มีคุณค่า และเป็นยาที่ต้านโรค โดยทุกส่วนของต้น อาทิเช่น เม็ด ราก ก้านใบ ใบอ่อน ใบแก่ ฝัก กลีบดอก เกสร ตีบัว ราก และสายบัว ซึ่งแต่ละส่วนมีสรรพคุณทางยาแตกต่างกันออกไป รากและเม็บบัวมีรสหวานเย็น และมันเล็กน้อย และบ้วยังเป็นดอกไม้ที่เกี่ยวข้องกับพุทธประวัติอยู่หลายตอน หลายเหตุการณ์ คนโบราณจึงมีความเชื่อว่า ครอบครัวใดที่ปลูกบัวเอาไว้ประจำบ้าน ก็จะช่วยให้คนครอบครัวนั้น มีจิตใจที่บริสุทธิ์ สะอาด และเบิกบานแจ่มใส ดอกบัวจึงเป็นดอกไม้ที่ตลาดมีความต้องการสม่ำเสมอ และมีความต้องการในปริมาณที่มาก ซึ่งนอกจากจะสามารถตัดจำหน่ายดอกแล้ว ยังสามารถแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ ได้อีกด้วย อาทิเช่น น้ำกลีบบัว ชาบัว ส่วนประกอบของยา และเครื่องสำอาง เป็นต้น ตลาดมีความต้องการบัวมาก โดยเฉพาะในวันพระ หรือวันสำคัญทางศาสนา เกษตรกรที่ทำนาบัวบูชาพระสามารถสร้างรายได้ 4,000-5,000 บาทต่อวัน ซึ่งโดยปกติ เกษตรกรเก็บบัวหลวงเพื่อส่งขายที่ปากคลองตลาดสามารถสร้างรายได้โดยประมาณ 1,500 บาทต่อวัน ซึ่งราคาขายของบัวตัดดอกไม่มีความผันผวนมากนัก และมีตลาดรองรับทุกวัน ปัจจุบันมีเกษตรกรจำนวนมากที่มีความสนใจทำนาบัวหลวงตัดดอกทดแทนการทำนาข้าวอันเนื่องมาจากเกษตรกรผู้ทำนาข้าวประสบปัญหาทั้งในเรื่องการขาดน้ำ และราคาข้าวไม่แน่นอนมีความผันผวน นาบัวจึงเป็นทางเลือกใหม่ทางหนึ่งที่มีความเหมาะสมกับพื้นที่นาข้าว (Sooksai, 2019) ซึ่งจากข้อมูลสถิติการผลิตพืชในจังหวัดนครปฐมปี 2555-2560 เกษตรกรปลูกข้าวนาปี และนาปรัง มีปริมาณแนวโน้มที่ลดลง ดังแสดงในภาพที่ 1 และจากแนวโน้มการผลิตข้าวลดลงจึงทำให้เกษตรกรสนใจลงทุนในการทำนาบัวตัดดอกเพิ่มขึ้น ซึ่งเกษตรกรจำนวนมากในจังหวัดนครปฐม ยึดการปลูกบัวเป็นอาชีพหลัก และเนื่องจากบัวเป็นไม้ล้มลุก และลักษณะของแปลงปลูกต้องมีการขังน้ำเหมือนทำนาข้าว ซึ่งบัวบางชนิด อย่างบัวฉัตร บัวหลวง ใช้น้ำไม่มากนัก ใส่แค่พอให้เต็มในกระถางก็เพียงพอให้เจริญเติบโต และการปลูกด้วยการใช้น้ำน้อยเป็นการเร่งให้ออกดอกเร็วขึ้นอีกด้วย สอดคล้องกับพื้นที่ในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นพื้นที่ราบลุ่มติดแม่น้ำและมีการทำเกษตรกรรมหลายประเภท ซึ่งมีบางพื้นที่หันมาปลูกบัวตัดดอก เป็นการปลูกบัวเพื่อการค้าในท้องถิ่น ซึ่งการทำนาบัวสามารถดูแลรักษาง่ายกว่านาข้าว มีโรคและแมลงรบกวนน้อย และใช้น้ำน้อยกว่า และมีระยะปลูกเพียง 3 เดือนบัวจะให้ดอกมากขึ้นและเริ่มเก็บดอกเพื่อจำหน่ายได้ ซึ่งดอกบัวนั้นจะให้ดอกมากในช่วงหน้าร้อน ถ้าเป็นหน้าหนาวจะให้ดอกน้อยกว่าหน้าร้อน ส่วนหน้าฝนจะให้ดอกจำนวนมากแต่ดอกบัวจะส่วนใหญ่ดอกจะฝ่อ ดอกที่ใช้ได้นั้นจะมีจำนวนน้อย ทั้งนี้การเก็บดอกบัวนั้นจะทำการเก็บทุกวัน หรือจะเก็บวันเว้นวันก็ได้ ขึ้นอยู่กับผลผลิตที่มีในช่วงเวลานั้น การเก็บเกี่ยวก็สามารถเก็บเกี่ยวผลผลิตทั้งในรูปดอกตูม เมล็ด และใบ สามารถนำไปแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์อื่นๆ ได้ และในจังหวัดนครปฐมมีการทำนาบัวหลากหลายชนิด ส่วนใหญ่เป็นบัวสายพันธุ์สัตบุษที่มีกลีบดอกสีขาวและบัวสัตตบงกชที่มีกลีบดอกเป็นสีชมพูอมม่วง ราคาขายส่งดอกละ 3 บาท ส่วนดอกเล็กราคา 1.50 บาท แต่ช่วงวันพระราคาอาจจะสูงขึ้นนิดหน่อย ซึ่งผลผลิตทั้งสองรูปแบบนี้เป็นที่ต้องการของทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ระบบการเกษตรในจังหวัดนครปฐม จัดเป็นเขตเกษตรก้าวหน้า เพราะมีระบบชลประทานที่ดี โดยอาศัยแหล่งน้ำจากลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา ท่าจีน และแม่กลอง ประกอบกับเกษตรกรจังหวัดนครปฐมมีศักยภาพสูงสามารถเรียนรู้วิทยาการแบบใหม่ๆ และมีการใช้เทคโนโลยีภาคการเกษตรที่พัฒนามากขึ้น การเกษตรกรรมของจังหวัดมีความเป็นไปได้สูงต่อการวางแผนจัดระบบการผลิตเพื่อเชื่อมโยงการส่งออก การศึกษาโซ่อุปทานบัวหลวงตัดดอกเพื่อหาแนวทางการจัดการที่ดีในการเพิ่มผลผลิต และนำข้อมูลไปเผยแพร่ให้แก่เกษตรกรและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนให้สามารถพัฒนาโซ่อุปทานบัวหลวงตัดดอกให้มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นโซ่อุปทาน

(Value Chain) และสามารถส่งเสริมเกษตรกรได้อย่างถูกต้อง มีกำไรจากการเพาะปลูก และมีความเป็นอยู่และมีรายได้ต่อครัวเรือนมากขึ้น จึงเป็นการสร้างเศรษฐกิจที่ยั่งยืนและมั่นคง



ภาพที่ 1 ปริมาณผลผลิตข้าวนาปีและนาปรัง พ.ศ. 2555-2560
(Nakhon Pathom Province, 2020)

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษารูปแบบและลักษณะการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอก ของผู้ที่อยู่ร่วมในโซ่อุปทานบัวหลวงตัดดอกในจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ต้นน้ำกระทั่งถึงปลายน้ำ อันนำมาซึ่งความสามารถในการจัดจำหน่ายในช่องทางต่างๆ ของเกษตรกร และเพื่อให้การทำเกษตรบัวตัดดอกเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถช่วยพลิกชีวิตเกษตรกรที่ล้มเหลวจากการทำนา ด้วยการเปลี่ยนนาข้าวให้เป็นนาบัว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอก ในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่ออธิบายลักษณะการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอก ในจังหวัดนครปฐม

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ

ตัวอย่างในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร บทความวิชาการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการลงพื้นที่ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนกับเกษตรจังหวัดนครปฐมทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) จากตารางของ Krejcie and Morgan (1970) จำนวน 22 ราย ครอบคลุม 4 อำเภอ ได้แก่ สามพราน นครชัยศรี พุทธมณฑล และบางเลน สำหรับการศึกษาทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยมี 2 ฉบับ คือ (1) แบบสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ซึ่งเป็นเจ้าของนาบัวและผู้เช่าที่ดินเพื่อทำการเกษตรนาบัวมีโอกาสได้ตอบข้อคำถามและแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และ (2) แบบสอบถาม (Wanitbanha, 2003) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดเก็บข้อมูลสภาพสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจที่หลากหลายในพื้นที่ รวมถึงเอกสารวิชาการ บทความต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงบริบทของโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอก ในจังหวัดนครปฐม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลของเกษตรกรนาบัวหลวงตัดดอก (Choto, 1998) เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบและลักษณะของโซ่อุปทานทั้งหมดแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร บทความวิชาการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการลงพื้นที่ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนกับเกษตรจังหวัดนครปฐม ทั้งหมด ระยะที่ 2 การนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอก ในจังหวัดนครปฐม แล้วนำมาเขียนเป็นความเรียงเพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้ในเบื้องต้น โดยจับหลักประเด็นหลักของเรื่อง (Traits) และจำแนกเหตุการณ์หลักด้วยการแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย หลังจากนั้นนำเสนอรายงานแบบพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Description) และระยะที่ 3 การตรวจสอบความถูกต้อง โดยนำผลการวิเคราะห์ให้เกษตรกรยืนยันรูปแบบและลักษณะการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอกที่ได้จากการวิจัย แล้วจึงนำมาสรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

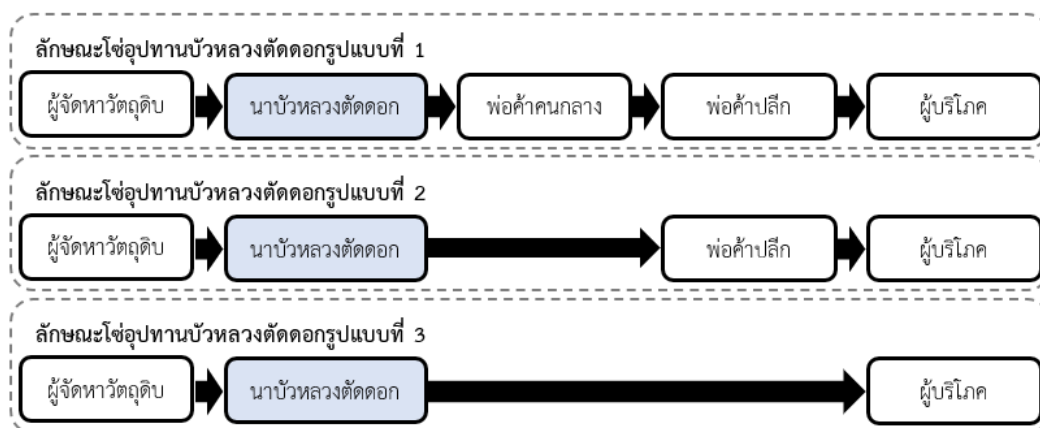
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการบรรยาย และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ลักษณะการวิเคราะห์ที่ใช้การประมาณค่าใช้มาตรวัด (Rating Scale) สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) หาค่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และแสวงหาความเป็นจริงในสภาพที่เป็นอยู่โดยธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ ควบคุม หรือปรับเปลี่ยนสภาพการณ์ ซึ่งเป็นการศึกษาโดยมองภาพรวมทุกมิติ (Holistic Inquiry) ด้วยตัวผู้วิจัยเอง (Promsen, 2011)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า โซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอกในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 3 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 มีลักษณะของโซ่อุปทานต้นน้ำ-ปลายน้ำคือ ผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในการเพาะปลูกหรือผู้จัดหาวัตถุดิบเกษตรกรนาบัวหลวงตัดดอก พ่อค้าคนกลาง พ่อค้าปลีก และผู้บริโภค รูปแบบที่ 2 มีลักษณะของโซ่อุปทานต้นน้ำ-ปลายน้ำ คือ ผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในการเพาะปลูก เกษตรกรนาบัวหลวงตัดดอก พ่อค้าปลีก และผู้บริโภค รูปแบบที่ 3 มีลักษณะของโซ่อุปทานต้นน้ำ-ปลายน้ำคือ ผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในการเพาะปลูก เกษตรกรนาบัวหลวงตัดดอก และผู้บริโภค ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 2

ลักษณะของโซ่อุปทานทั้ง 3 รูปแบบ มีความแตกต่างกัน ซึ่งสามารถจำแนกได้จากลักษณะของเส้นทางการจัดจำหน่ายและกลุ่มของลูกค้า ได้แก่ กลุ่มของลูกค้าที่อยู่ในต่างจังหวัด ต้องมีพ่อค้าคนกลางเป็นผู้รับเหมาสินค้าและนำจัดส่งให้แก่พ่อค้าปลีกในจังหวัดต่างๆ กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในจังหวัดนครปฐมมีพ่อค้าปลีกมารับซื้อ และนำไปจัด

จำหน่ายยังตลาดต่างๆ และสำหรับกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว และประชาชนในท้องถิ่นสามารถซื้อหาดอกบัวได้จากเกษตรกรที่จัดจำหน่ายดอกบัวโดยตรง ซึ่งเกษตรกรบางรายต้องนำดอกบัวไปส่งยังตลาดให้ร้านดอกไม้จัดจำหน่ายให้ จากการสัมภาษณ์เกษตรกรผู้ทำนาบัวหลวงตัดดอกทั้งหมดมีความชื่นชอบที่จะให้พ่อค้าคนกลางมารับสินค้าของตนเองที่นาบัวมากที่สุด เนื่องจากสะดวกต่อการจัดส่ง ปริมาณการสั่งซื้อมีจำนวนมากในแต่ละครั้ง และมีการนัดรับสินค้าหน้านาบัวอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2 รูปแบบโซ่อุปทานบัวหลวงตัดดอกในจังหวัดนครปฐม

(ปรับปรุงจาก Sooksai, 2019)

จากการค้นหาลักษณะการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอกในจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยพื้นฐานขององค์ประกอบผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในโซ่อุปทาน โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 22 ราย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลการค้นหาลักษณะการจัดการโซ่อุปทานบัวหลวงตัดดอก

ลักษณะการจัดการโซ่อุปทาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลักษณะการจัดการโซ่อุปทาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บัวหลวงส่วนใหญ่ที่ปลูกสายพันธุ์อะไร			ดอกบัวหลวงส่วนใหญ่ถูกส่งขายที่ไหน		
สัตตบุษย์ หรือฉัตรขาว	5	22.73	ตลาดในชุมชน	0	0
สัตตบงกช หรือฉัตรแดง	0	0	ตลาดไทย	4	18.18
บัวแหลมชมพู หรือปทุมมา	0	0	ปากคลองตลาด	17	77.27
บัวแหลมขาว หรือปทุมทริค	0	0	อื่นๆ (ระบุ) ตลาดในชุมชนและ	1	4.55
อื่นๆ (ระบุ) ฉัตรขาวและฉัตรแดง	17	77.27	ปากคลองตลาด		
รวม	22	100	รวม	22	100
การเลือกปลูกบัวหลวงสายพันธุ์ดังกล่าว			การนำดอกบัวหลวงไปจัดจำหน่ายที่ใด		
ปลูกตามพรพรบุษ	2	9.09	ขายเอง	2	9.09
ปลูกตามสายพันธุ์ท้องถิ่นที่มีอยู่	0	0	พ่อค้าปลีกมารับซื้อ	2	9.09
ปลูกตามความต้องการของตลาด	17	77.27	พ่อค้าคนกลางมารับซื้อ	17	77.27
อื่นๆ (ระบุ)	3	13.64	อื่นๆ (ระบุ) พ่อค้าปลีกและพ่อค้าคนกลางมา	1	4.55
รวม	22	100	รับซื้อ		
			รวม	22	100

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะการจัดการโซ่อุปทาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลักษณะการจัดการโซ่อุปทาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชนิดของปุ๋ยที่ท่นเลือกใช้ใส่ให้บัวหลวงเป็นหลัก			ดอกบัวหลวงขนส่งด้วยรถประเภทใด		
ปุ๋ยเคมี	16	72.73	มอเตอร์ไซด์	0	0
ปุ๋ยคอก	4	18.18	รถปิ๊กอัพ	22	100
ปุ๋ยจุลินทรีย์	0	0	อื่นๆ (ระบุ)	0	0
อื่นๆ (ระบุ) ปุ๋ยเคมีและปุ๋ยคอก	2	9.09			
รวม	22	100	รวม	22	100
บัวหลวงใช้ระยะเวลาในการปลูกกี่เดือนจึงจะให้ผลผลิตตามที่ตลาดต้องการ			ท่นมีการวางแผนการปลูกบัวลักษณะใด		
น้อยกว่า 3 เดือน	22	100	ปลูกตามฤดูกาล	0	0
3 เดือน - 6 เดือน	0	0	วางแผนเวลาออกดอกช่วงเทศกาล	22	100
6 เดือนขึ้นไป	0	0	อื่นๆ (ระบุ)	0	0
รวม	100	100	รวม	22	100
ทำนาบัว 1 ครั้ง มีผลผลิตกี่กิโลกรัมต่อไร่			ความถี่ในการเก็บเกี่ยวผลผลิต		
น้อยกว่า 1,000 กิโลกรัม	22	100	เก็บดอกบัวทุกวัน	2	9.09
1,000 กิโลกรัม – 2,000 กิโลกรัม	0	0	เก็บวันเว้นวัน	14	63.64
มากกว่า 2,000 กิโลกรัม	0	0	เก็บสัปดาห์ละครั้ง	6	27.27
อื่นๆ (ระบุ)	0	0	อื่นๆ (ระบุ)	1	4.55
รวม	22	100	รวม	22	100
การจัดหาสายพันธุ์ของบัวจากที่ใด			การจัดหาปุ๋ยที่ใช้ในการเพาะปลูกจากที่ใด		
นาบัวอื่นที่ขายไหลบัว	4	18.18	ผู้ค้าส่งปุ๋ย	5	22.73
ใช้ไหลบัวเดิมที่มีอยู่ในนาบัว	18	81.82	ผู้ค้าปลีกปุ๋ย	16	72.73
นาบัวข้างเคียง	0	0	รับซื้อจากชาวบ้าน	1	4.55
อื่นๆ (ระบุ) ใช้ไหลบัวเดิมที่มีอยู่และจากนา	0	0	อื่นๆ (ระบุ) รับซื้อจากชาวบ้านและผู้ค้าปลีกปุ๋ย	0	0
บัวข้างเคียง					
รวม	22	100	รวม	22	100

จากตารางที่ 1 เกษตรกรมีความนิยมปลูกบัวฉัตรขาวหรือที่เรียกว่าบัวสัตตบงกชหรือสัตตบงกชขาว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งปลูกตามความต้องการของตลาดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.27 โดยจะวางแผนระยะเวลาการปลูกให้สอดคล้องกับช่วงเวลาที่สามารถเก็บเกี่ยวผลผลิตได้ในช่วงเทศกาลทางศาสนาพุทธมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 การจัดหาสายพันธุ์ของบัวจากนาบัวข้างเคียงมาใช้ในการเพาะปลูกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 เกษตรกรส่วนใหญ่ใช้ปุ๋ยเคมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.82 และซื้อปุ๋ยเคมีจากพ่อค้าปลีกรายย่อยมาใช้ในการเพาะปลูกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.73 ซึ่งเกษตรกรส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเพาะปลูกน้อยกว่า 3 เดือนบัวจะให้ผลผลิตในล็อตแรกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 เกษตรกรทำนาบัว 1 ครั้ง ได้ผลผลิตน้อยกว่า 1,000 กิโลกรัมต่อไร่ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเกษตรกรส่วนใหญ่จะทำการเก็บเกี่ยวดอกบัวเพื่อจัดจำหน่ายวันเว้นวัน คิดเป็นร้อยละ 81.82 โดยส่วนใหญ่มีพ่อค้ามารับซื้อที่นาบัวโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 86.36 และทำการขนส่งโดยรถของผู้รับซื้อเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 81.82 และส่วนใหญ่จะเป็นการรับซื้อไปจำหน่ายที่ปากคลองตลาด

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาแบบการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอก ในจังหวัดนครปฐมประกอบด้วยลักษณะของโซ่อุปทานต้นน้ำ-ปลายน้ำ 3 รูปแบบ ซึ่งมีองค์ประกอบโดยรวมของโซ่อุปทานทั้งหมดได้แก่ ผู้จัดหาวัตถุดิบ เกษตรกรนาบัวหลวงตัดดอก พ่อค้าคนกลาง พ่อค้าปลีก และผู้บริโภค การจัดจำหน่ายส่วนใหญ่จะดำเนินการผ่านพ่อค้าคนกลาง ส่งสินค้าไปจัดจำหน่ายในต่างจังหวัด และจัดส่งสินค้าผ่านพ่อค้าปลีกเพื่อจัดจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคภายในจังหวัด การจัดจำหน่ายเล็กน้อยสำหรับนักท่องเที่ยวและผู้บริโภคทั่วไปในท้องถิ่นเกษตรกรจะทำการจัดจำหน่ายเองในตลาดใกล้บ้าน

การอธิบายลักษณะการจัดการโซ่อุปทานของบัวหลวงตัดดอก ในจังหวัดนครปฐม ตามองค์ประกอบของ SCOR Model 5 ส่วน ซึ่งมีรูปแบบการขับเคลื่อนตามโซ่อุปทานบัวหลวงตัดดอกแบ่งออกเป็น 3 ด้าน (Pimonratnakan, 2017) ได้ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการเพิ่มคุณค่าและรายได้ ประกอบด้วยกระบวนการจัดหา (Source) กระบวนการเพาะปลูก (Make) และกระบวนการส่งมอบ (Deliver) เกษตรกรนาบัวได้ดำเนินการวางแผนการทำงานบัวไว้เป็นอย่างดีทั้งด้านการจัดหา การเพาะปลูก และการส่งมอบ เนื่องจากเกษตรกรส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพนาบัวเป็นเกษตรกรที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น และทำนาบัวมาตั้งแต่รุ่นบรรพบุรุษ เกษตรกรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 56-60 ปี มีประสบการณ์ในการทำนาบัวหลวงตัดดอกมากกว่า 10 ปี ในด้านการตลาด เกษตรกรดำเนินการติดต่อให้พ่อค้าคนกลางมารับซื้อสินค้าตามวันเวลาหลังจากเก็บเกี่ยววันเว้นวัน เนื่องจากดอกบัวที่เก็บได้นั้นจะเก็บ 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดดอกใหญ่ ขนาดดอกรอง และขนาดดอกเล็ก สอดคล้องกับผลการวิจัยของดวงรัตน์ กาญจนเจริญ เรื่อง ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาบัวตัดดอก ซึ่งราคาจัดจำหน่ายที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากการเก็บดอกบัวเป็นขนาดต่างๆ นี้ก็เพื่อวัตถุประสงค์การใช้งานที่ต่างกัน และเพื่อความสวยงามในการจัดแจกันประดับสถานที่ที่ต้องการ นอกจากนั้นแล้วในด้านการเพิ่มคุณค่าและรายได้ของเกษตรกรนาบัวนี้ยังสามารถบริหารจัดการนาบัวที่มีอยู่ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร เพื่อให้นักท่องเที่ยวศึกษาวิถีชีวิตชุมชน วัฒนธรรม และการทำเกษตรนาบัว รวมทั้งการร่วมทำกิจกรรมภายในนาบัว เช่น การเก็บดอกบัว การเลี้ยงปลา การพายเรือ และการพับดอกบัว ซึ่งเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่เกิดรายได้แก่เกษตรกรนาบัว และชุมชน ได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hiranphaet (2019) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานกล้วยน้ำว้าในจังหวัดนครปฐม

2. ด้านการควบคุม ประสานงาน และขับเคลื่อน จะประกอบด้วยกระบวนการวางแผน (Plan) การเพาะปลูก ซึ่งตามความต้องการของตลาดต้องการดอกบัวสดตบงกชขาวเพื่อใช้ในพิธีกรรมทางศาสนามากที่สุด เกษตรกรที่ทำนาบัวทุกรายจึงนิยมปลูกดอกบัวสดตบงกชขาวเป็นหลัก และในเกษตรกรบางรายมีการปลูกผสมผสานกับบัวสดตบุดร ม่วงอมชมพูบางเล็กน้อยเพื่อให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกในการบริโภค และกระบวนการพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการวางแผนและการดำเนินการจัดจำหน่าย โดยทั่วไปเกษตรกรทุกรายจะวางแผนการปลูกให้ระยะที่ได้ผลผลิตพอดีกับช่วงเวลาเทศกาลทางศาสนาพุทธ เนื่องจากประชาชนคนไทยส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ (National Statistical office, 2014) ซึ่งต้องวางแผนปลูกบัวก่อนที่จะต้องการผลผลิตประมาณ 2 เดือน ซึ่งบัวจะให้ผลผลิตในล็อตแรกมากที่สุด

3. ด้านการดำเนินการส่งกลับ (Return) ในการดูแลรักษาดอกบัวก่อนการส่งมอบให้แก่พ่อค้าคนกลางนั้นถือเป็นหน้าที่ของเกษตรกรที่จะดำเนินการรวบรวมดอกบัว คัดแยกขนาดดอกบัว การบรรจุภัณฑ์ดอกบัวในอยู่ในสภาพที่พร้อมจะขนส่งไปสู่ตลาด เมื่อมีการขนย้ายดอกบัวขึ้นรถปิกอัพเรียบร้อยแล้ว ถือว่าสิ้นสุดความรับผิดชอบของ

เกษตรกรที่มีต่อสินค้าดอกบัว ซึ่งเกษตรกรจะไม่รับคืนสินค้าทุกกรณี ความรับผิดชอบต่อความเสียหายจะเป็นของพ่อค้าคนกลาง หรือผู้ทำการขนส่งต่อไป เนื่องจากดอกบัวจะได้รับการตรวจสอบจากพ่อค้าคนกลางก่อนนำสินค้าขึ้นรถ และดอกบัวถือเป็นสินค้าเกษตร ที่สามารถเน่าเสียได้ง่าย ในการจัดส่งจึงต้องดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ และหากจัดจำหน่ายไม่หมดภายในระยะเวลาที่กำหนด ดอกบัวก็จะเน่าเสียตามธรรมชาติ ซึ่งถือว่ามิใช่ความรับผิดชอบเกษตรกรที่ทำนาบัวแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะ

เกษตรกรควรมีการจับกลุ่มเป็นเกษตรกรนาบัวหลวงตัดดอก หรือสหกรณ์บัวตัดดอกในการบริหารการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนด้านการวางแผนการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบให้ได้คุณภาพ สามารถต่อรองการจัดซื้อได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และมีราคาที่ถูกลง ซึ่งการจับกลุ่มเกษตรกรนี้จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในด้านการผลิต สามารถรองรับความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเพียงพอในทุกวัน เนื่องจากการประสานงานระหว่างเกษตรกรนาบัวด้วยกันส่งผลให้มีการวางแผนการเก็บเกี่ยวตามปริมาณที่พ่อค้าส่งต้องการในแต่ละวัน การจัดเป็นสหกรณ์บัวตัดดอกรวบรวมผลผลิตก่อนมีอำนาจในการต่อรองราคากับพ่อค้าส่งที่มารับซื้อดอกบัว ส่งผลให้พ่อค้ารับซื้อดอกบัวสามารถวางแผนการรับซื้อ และการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการโซ่อุปทานบัวหลวงตัดดอกในจังหวัดนครปฐม ซึ่งได้รับการสนับสนุนงบประมาณการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ประจำปีงบประมาณ 2562 และขอขอบคุณ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม ที่เปิดโอกาสในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยให้สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่น

เอกสารอ้างอิง

- Chuto, N. (1998). *Qualitative research*. Bangkok: Printpro company limited.
- Hiranphaet, A. (2019). *The supply chain management of the cultivated banana in Nakhon Pathom*. Retrieved 1 August 2020 from <https://ieeexplore.ieee.org/document/8612352/references#>
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970) Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- National Statistical office. (2014). *Surveying social and cultural conditions*. [Online]. Retrieved 15 May 2019 from: <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/04.aspx>
- Nakhon Pathom Province. (2020). *Nakhon Pathom Province Development Plan (2018-2022)*. [Online]. Retrieved 1 August 2020 from: http://www.nakhonpathom.go.th/news_develop_plan

- Pimonratnakan, S. (2017). The supply chain management of agricultural commodities orchids In Budhamonthon, NakhonPathom province. *Veridian E-Journal*, 10(2), 1595-1610. (in Thai)
- Promsen, W. (2011). Qualitative research and quantitative research. *RMUTI Journal science and technology*, 4(1), 95-102.
- Sooksai, T. (2019). The knowledge linkage in supply chain of cut-flower sacred lotus farming in Nakhon Pathom. *Journal of Logistics and Supply Chain College*, 5(2), 55-66. (in Thai)
- Wanitbanha, K. (2003). *Statistical Analysis Statistics for the Management, Administration and Research*. 6th ed. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

รูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

เทียนชัย อร่ามหยก*

คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร

Received: 08 October 2020

Revised: 25 February 2021

Accepted: 18 March 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์มีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศและแนวทางการบริหารองค์กรแห่งความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศที่มีผลต่อลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศและลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศที่มีผลต่อแนวทางการบริหารองค์กรแห่งความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และ (4) เพื่อหารูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในเครือบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่าง 40 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับกลางตั้งแต่ผู้จัดการแผนกขึ้นไป ในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในเครือบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศสำหรับอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยแนวทางที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญที่สุด 3 ประการคือ (1) บุคลากร (2) ผลการดำเนินงาน และ (3) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งปัจจัยสำคัญและคุณลักษณะขององค์กรแห่งความเป็นเลิศ ได้แก่ ปัจจัยการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและปัจจัยโครงสร้างองค์กร ส่วนผลการวิจัยในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณนั้นพบว่าตัวแปรปัจจัยการเชื่อมโยงส่วนต่างๆทั่วทั้งองค์กรมีอิทธิพลสูงสุดต่อลักษณะองค์กรที่เป็นเลิศ สำหรับปัจจัยการบริหารงานตามกลยุทธ์ทั่วทั้งองค์กรและปัจจัยความมุ่งมั่นการปฏิบัติงานนั้นมีอิทธิพลสูงสุดต่อการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ

คำสำคัญ: องค์กรแห่งความเป็นเลิศ อุตสาหกรรมปิโตรเคมี รูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: ekkkkkkkk@hotmail.com

Model of Organization Management to Excellence for Affiliated Petrochemical Industry, PTT Public Company Limited

Tianchai Aramyok*

School of Management of Shinawatra University

Received: 08 October 2020

Revised: 25 February 2021

Accepted: 18 March 2021

Abstract

The four objectives of the research were (1) to study the factors of organizational excellence and management guidelines for the organization of excellence for the petrochemical industry business of PTT Public Company Limited, (2) to study the organizational factors of excellence affecting the organizational characteristics of excellence for the petrochemical industry business of PTT Public Company Limited, (3) to study the factors of organizational excellence and the organizational characteristics of excellence affecting the corporate management guidelines of excellence for the petrochemical industry of PTT Public Company Limited, and (4) to find a model for organizational management for excellence For industrial businesses Petrochemicals under PTT Public Company Limited. This research is a combination of quantitative and qualitative research. The quantitative data was collected by questionnaires from a sample of 400 people and qualitative data from a sample of 40 people with in-depth interviews with middle executives from department managers and above. In the petrochemical industry, affiliated with PTT Public Company Limited.

The research results were found that Model of organizational management to excellence for affiliated petrochemical industry, PTT Public Company Limited comprises important guidelines for excellent corporate management according to the National Quality Award criteria. It consists of the three most important factors: (1) personnel (2) operational results, (3) customer relationship management. The key factors and characteristics of an organization of excellence include the challenging goal setting factor and the organizational structure factor. The results of the multiple regression analysis revealed that the interconnection factor variables throughout the organization had the greatest influence on organizational excellence. As for the organization-wide strategy management factor and the operational commitment factor, it has the greatest influence on organizational excellence.

Keywords: High Performance Organization, Petrochemical industry, Model of organization management to excellence

* Corresponding Author; Email: ekkkkkkkk@hotmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงยุคโลกาภิวัตน์ เป็นการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและจากภายนอกองค์กร ทำให้หน่วยงานต่างๆ ต้องมีการปรับตัวเองอยู่ตลอดเวลา องค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความท้าทายในอนาคต มีการแข่งขันสูง ความสามารถที่องค์กรต้องส่งมอบสินค้าที่มีคุณค่า และคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว องค์กรต่างๆต้องมีการปรับตัวในการบริหารงานทุกๆ ด้านเพื่อให้สามารถมีศักยภาพการแข่งขัน และอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน โดยแนวโน้มขององค์กรสมัยใหม่ จะให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง โดยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการทำงานในรูปแบบใหม่ มีการมอบความรับผิดชอบให้กับพนักงานแต่ละคนให้มีส่วนร่วมในแต่ละงานทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ และยังต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ซึ่งองค์กรต้องมีขีดความสามารถที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ให้ความสำคัญกับความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ และมีการนำเครื่องมือการบริหารต่างๆ มาพัฒนาหน่วยงานเพื่อก้าวไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง

ในองค์กรภาคอุตสาหกรรม สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก เป็นองค์กรที่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการกระบวนการผลิต และกระบวนการบริหารงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งองค์กรแห่งความเป็นเลิศมีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจและการสร้างให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคปัจจุบัน สอดคล้องกับ Juito (2011) ที่ได้กล่าวว่า การบริหารองค์กรสมัยใหม่ มุ่งสู่การบริหารที่มีคุณภาพดีกว่า การบริหารที่ถูกกว่า การบริหารที่เร็วกว่า และการบริหารที่พึงพอใจกว่า ซึ่งต้องมีการสร้างนวัตกรรม เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่าเดิม องค์กรสมัยใหม่เป็นองค์กรที่มีนวัตกรรมซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งได้แก่ องค์กรแบบสิ่งมีชีวิต องค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรสู่ความเป็นเลิศ และ องค์กรแห่งกลยุทธ์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศสำหรับอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ซึ่งเป็นองค์กรอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีลักษณะการบริหารจัดการสมัยใหม่และมีการใช้เครื่องจักรที่มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการผลิต จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการโดยใช้กลยุทธ์ในการบริหารงานและพัฒนาบุคลากร ในองค์กรเพื่อเพิ่ม ทักษะ องค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการยกระดับการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขัน โดยผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัย ลักษณะ และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ สำหรับองค์กรอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้มีการนำแนวคิดของ Buytendijk (2006) Blanchard (2007) และ Thailand Productivity Institute, National Quality Award of the International (2017) ใช้เป็นแนวทางในการหารูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ ที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในการนำมาใช้เป็นรากฐานที่ดีในการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพต่อองค์กรอุตสาหกรรมปิโตรเคมี สำหรับเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศและแนวทางการบริหารองค์กรแห่งความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศที่มีผลต่อลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศและลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศที่มีผลต่อแนวทางการบริหารองค์กรแห่งความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อหารูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในเครือบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ มีผลต่อลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)
2. ปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศมีผลต่อแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)
3. ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศมีผลต่อแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดย ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าหาปัจจัยการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศตามแนวคิดของ (Buytendijk, 2006) ลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศตามแนวคิดของ (Blanchard, 2007) และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศตามแนวคิด เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

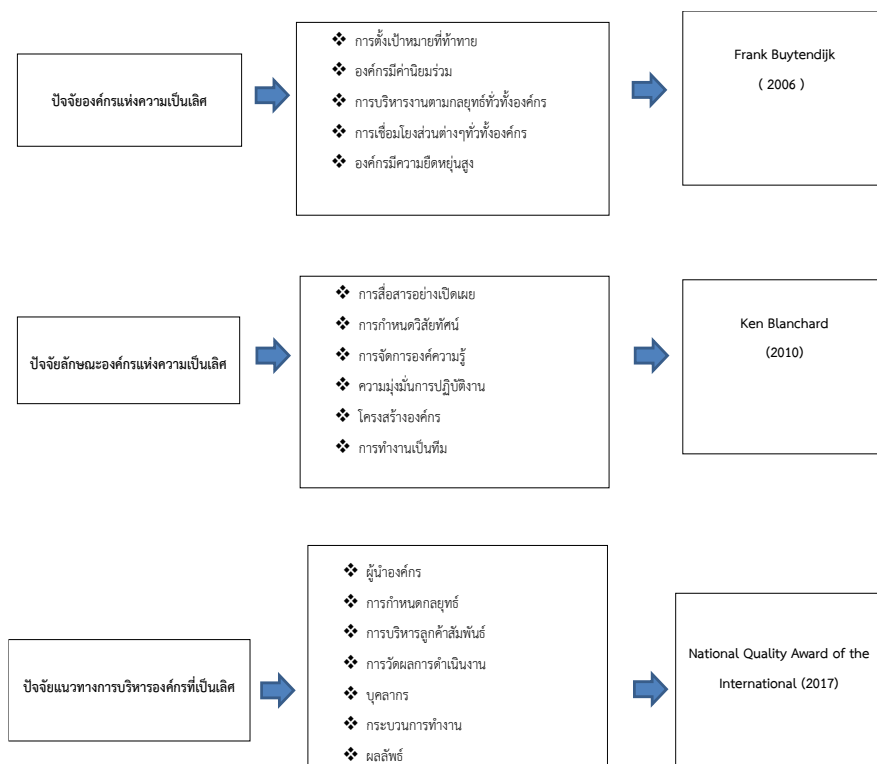
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) จำนวน 11,436 คน ผู้วิจัยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 386 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพิ่มอีกจำนวน 14 ชุดรวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลางตั้งแต่ผู้จัดการแผนกขึ้นไปในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) จำนวน 40 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ. 2563 – กรกฎาคม พ.ศ. 2563

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยได้ทำการศึกษา แนวคิดและทฤษฎี จากนักวิชาการต่างๆเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ความเหมาะสมระหว่างปัจจัยต่างๆ และผสมผสานกับเนื้อหาที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งความเป็นเลิศ และนำมาสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อเป็นรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม ปิโตรเคมี ในเครือบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยมีแนวคิดและทฤษฎี ที่ใช้ในการสังเคราะห์เพื่อหาตัวแปรต่างๆ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการสังเคราะห์ตัวแปรต่างๆ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ

องค์ประกอบที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ มีความยั่งยืน สามารถแข่งขันได้ทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต โดยมีการอ้างอิงตาม ค่านิยมหลักของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งเป็นการเอื้อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ให้มีความสามารถแข่งขันกับองค์กรในระดับนานาชาติ เพื่อปรับปรุงและให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ยั่งยืน องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรต้นแบบระดับประเทศ ซึ่งจะประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 7 ด้านประกอบไปด้วย (1) ผู้นำองค์กร (2) การกำหนดกลยุทธ์ (3) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (4) การวัดผลการดำเนินงาน (5) บุคลากร (6) กระบวนการทำงาน (7) ผลลัพธ์ (Thailand Productivity Institute, National Quality Award of the International, 2017)

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ได้มีการทำให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการปรับตัวขององค์กรในปัจจุบันเพื่อให้สอดคล้องกับความท้าทายในอนาคต ซึ่งการบริหารงานต่างๆ ได้มีการพัฒนาเพื่อก้าวไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง (High performance organization, HPO) หรือองค์กรที่เป็นเลิศ เป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่นสูง มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลง สามารถรับมือกับแรงกดดันต่างๆ ได้จากภายในและภายนอกองค์กรได้ดี โดยมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวยึดเหนี่ยวทำให้พนักงานมีค่านิยมร่วมกัน พนักงานทุกระดับชั้นมีความผูกพัน สามัคคีกัน ในการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า โดยมีเป้าหมายในการทำงานอย่างเดียวกัน มีแผนรองรับ กับสถานะต่างๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการดำเนินงานจากรอบด้านทุกมุมมองทำให้สามารถปฏิบัติการกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงเป็นองค์กรที่มีศักยภาพการทำงานสูงและเกิดความ ยั่งยืน การทำงานระยะยาว

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ

องค์กรแห่งความเป็นเลิศ (Excellence Organization) หรือองค์กรที่มีสมรรถนะสูง เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและจะมีการพัฒนาความคิดและแนวปฏิบัติที่สามารถที่จะปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป มีการสื่อสารกับพนักงานอย่างทั่วถึง มีการบริหารงานตามกลยุทธ์ เพื่อให้ได้คุณภาพ โดยผู้นำองค์กรต้องมีการบริหารงานโดยมีความยืดหยุ่นและมีความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำพาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งคุณภาพได้ โดยทางผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ตัวแปรในด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยยึดกรอบรูปแบบ องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (HPO) ของ Buytendijk (2006) มาใช้ในการวิจัย เนื่องจากเหมาะกับองค์กรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ และ มีความครอบคลุมเหมาะสม ซึ่งสามารถสรุปปัจจัยสำคัญในด้านการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าประกอบไปด้วย (1) การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย (2) องค์กรมีค่านิยมร่วม (3) การบริหารงานตามกลยุทธ์ทั่วทั้งองค์กร (4) การเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ทั่วทั้งองค์กร (5) องค์กรมีความยืดหยุ่นสูง

3. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ

สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กรที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีความซับซ้อน คาดการณ์ล่วงหน้าได้ยาก ทำให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในปัจจุบัน ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลาและหาแนวทางพัฒนาองค์กรให้เป็น องค์กรสมรรถนะสูง หรือองค์กรที่เป็นเลิศ (Excellence Organization) ซึ่งเป็นรากฐานและแนวทาง ที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดย Blanchard (2007) ได้กล่าวถึงลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญดังนี้ (1) การสื่อสารอย่างเปิดเผย โดยองค์กรต้องมีช่องทางในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ มายังพนักงานในทุกระดับ (2) การกำหนดวิสัยทัศน์ สำหรับกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจในอนาคตขององค์กร โดยต้องสามารถที่จะสร้างแรงบันดาลใจในการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนในองค์กร (3) การจัดการองค์ความรู้ เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (4) ความมุ่งมั่นการปฏิบัติงาน เป็นการศึกษาคุณลักษณะในการแสดงออกถึงความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำหน้าที่การทำงานด้วยความเพียรพยายาม อดทน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย (5) โครงสร้างองค์กร เป็นระบบการติดต่อสื่อสาร และอำนาจบังคับบัญชาที่เชื่อมต่อ

คน และกลุ่มคนเข้าด้วยกัน เพื่อทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร (6) การทำงานเป็นทีม เป็นการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจกันในระบบทีม โดยการวางเป้าหมายร่วมกัน และร่วมแรงเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

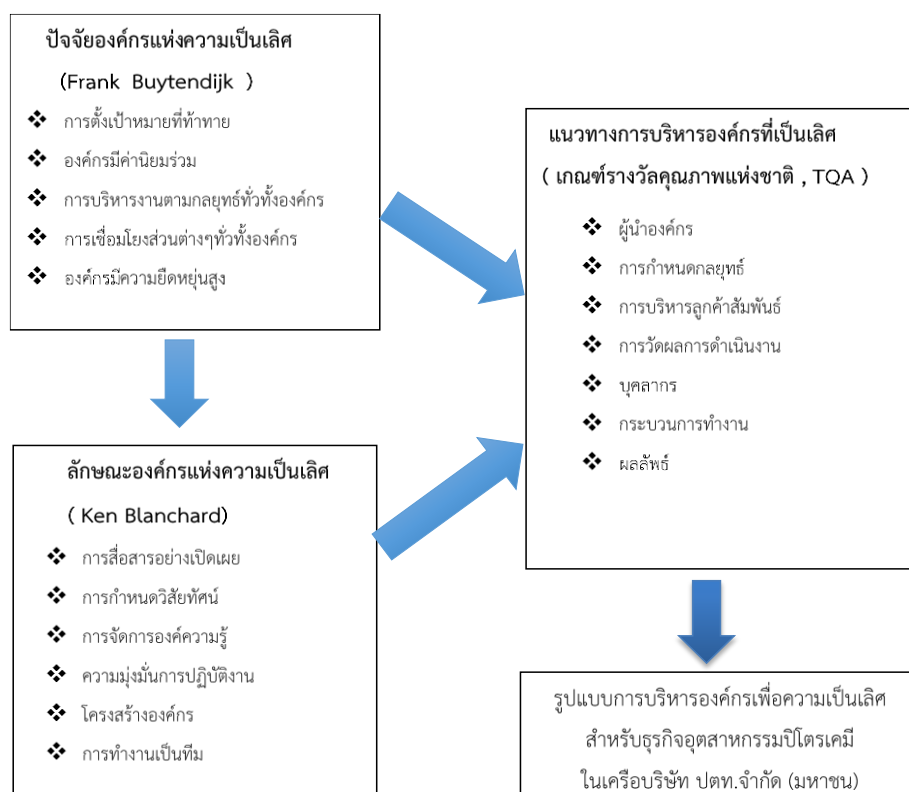
Sutjaritjan (2011) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบองค์กรที่มีศักยภาพการทำงานสูงของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบองค์กรที่มีศักยภาพการทำงานสูงของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำ (2) นวัตกรรมการบริหาร (3) การจัดการเชิงกลยุทธ์ (4) การจัดองค์การ (5) การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (6) ระบบธรรมาภิบาล และ (7) การมีพันธมิตรเครือข่าย

Thepsintop (2018) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า ระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตภาคเหนือตอนล่างโดยรวมมีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการบริหารองค์การสมัยใหม่ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก (Mean) =3.91 รองลงมาคือการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (Mean) =3.87 และการบริหารยุทธศาสตร์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก (Mean) =3.71

Chaiprasit (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การบริหารเพื่อเสริมสร้างการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่ากลยุทธ์การบริหารเพื่อเสริมสร้างการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของวิทยาลัยพยาบาล ประกอบด้วย 5 กลยุทธ์หลัก คือ (1) เสริมสร้างสมรรถนะผู้บริหารสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล (2) พัฒนาระบบและกลไกการธำรงรักษาทุนปัญญาและสร้างคุณค่าเพิ่มแก่ผู้เกี่ยวข้อง (3) สร้างเสริมการบริหารทุนปัญญาด้วยมิติจิตวิญญาณในการทำงาน (4) เสริมสร้างความเข้มแข็งในการเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยการพัฒนาผลปฏิบัติงานและสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และ (5) พัฒนาระบบการปรับปรุงคุณภาพทั้งองค์กร มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์กรอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในเครือ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลางตั้งแต่ผู้จัดการแผนกขึ้นไปในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น ประกอบไปด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ส่วนเครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในเครือ บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ที่มีผลต่อ

แนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ เครื่องมือเพื่อการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีการนำข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาเอกสารต่างๆ และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ (Pattern Matching) กับแนวความคิดทฤษฎีต่างๆ เพื่อให้ได้แนวทางรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า เป็นเพศชายจำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 85.8 และเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี มากที่สุด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 พนักงานจากหน่วยงานฝ่ายผลิตมากที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 โดยมีประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบัน 16 ปีขึ้นไปมากที่สุดจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8

2. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อหาปัจจัยสำคัญขององค์ประกอบในด้านเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยเหมาะสมสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.496) ด้านเกี่ยวกับองค์ประกอบลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยเหมาะสมสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.505) และด้านเกี่ยวกับองค์ประกอบแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งได้มีการเลือกปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยเหมาะสมสูงสุด 3 อันดับแรก ประกอบไปด้วย ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.422) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยผลลัพธ์การดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.458) และปัจจัยด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.492) ซึ่งแสดงสรุปผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการแปลผล	ลำดับ
1. การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย	3.64	0.496	มาก	1
2. ลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ				
โครงสร้างองค์กร	3.72	0.505	มาก	1
3. แนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ				
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3.47	0.422	ปานกลาง	1
ผลลัพธ์จากการดำเนินงาน	3.47	0.458	ปานกลาง	2
บุคลากร	3.47	0.492	ปานกลาง	3

3. การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ มีผลต่อลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรม ปิโตรเคมี ในเครือบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวแปร (อิสระ) ด้านปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ 5 ตัว มีความสัมพันธ์กับลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ (ตัวแปรตาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ด้านลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยการเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ทั้งทั้งองค์กร สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศมีผลต่อแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวแปร (อิสระ) ด้านปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ 3 ตัว มีความสัมพันธ์กับแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ (ตัวแปรตาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ด้านลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยการบริหารงานตามกลยุทธ์ทั้งทั้งองค์กร สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศมีผลต่อแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวแปร (อิสระ) ด้านปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ 3 ตัว มีความสัมพันธ์กับแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ (ตัวแปรตาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ด้านลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ได้ดีที่สุด คือ ความมุ่งมั่นการปฏิบัติงาน ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 2

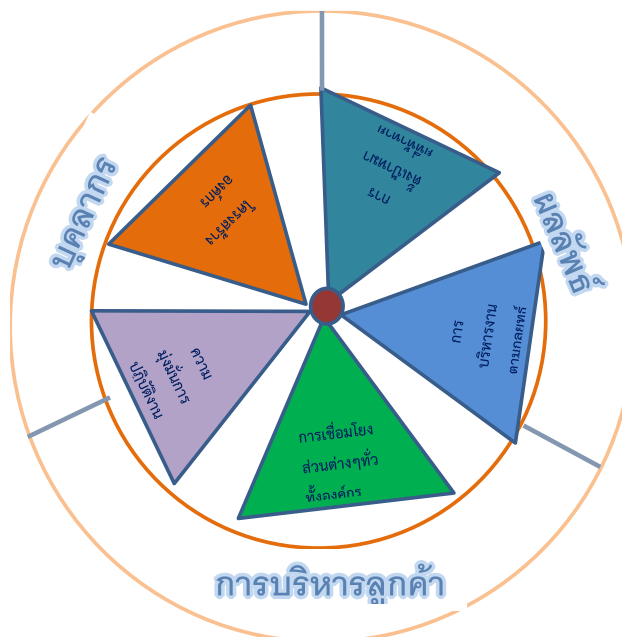
ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

Model	กลุ่มตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม	Unstandardize Coefficients (B)	Std. Error (S.E.)	Standardize Coefficients (Beta)	Sig. (P-Value)
สมมติฐานที่ 1		1.259	0.177		0.000
	การเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ทั้งทั้งองค์กร	0.174	0.027	0.299	0.000
	องค์กรมีค่านิยมร่วม	0.168	0.035	0.208	0.000
	องค์กรมีความยืดหยุ่นสูง	0.117	0.034	0.162	0.001
	การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย	0.075	0.030	0.115	0.012
	การบริหารงานตามกลยุทธ์ทั้งทั้งองค์กร	0.080	0.033	0.108	0.015
สมมติฐานที่ 2		2.178	0.162		0.000
	การบริหารงานตามกลยุทธ์ทั้งทั้งองค์กร	0.203	0.034	0.294	0.000
	องค์กรมีค่านิยมร่วม	0.101	0.035	0.135	0.005
	การเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ทั้งทั้งองค์กร	0.057	0.026	0.106	0.027
สมมติฐานที่ 3		1.629	0.124		0.000
	ความมุ่งมั่นการปฏิบัติงาน	0.207	0.035	0.267	0.000
	การทำงานเป็นทีม	0.184	0.026	0.314	0.000
	การสื่อสารอย่างเปิดเผย	0.128	0.029	0.205	0.000

4. ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับกลางตั้งแต่ผู้จัดการแผนกขึ้นไป ซึ่งผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับลักษณะปัจจัยต่างๆ ที่จะเป็นองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้ (1) พนักงานต้องมีการพัฒนาศักยภาพ เรียนรู้ที่จะพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญ มีความมุ่งมั่น และมีการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ให้กับตัวเองตลอดเวลา (2) องค์กรมีการมุ่งเน้นผลลัพธ์การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในทุกๆ ด้าน (3) องค์กรมีการใส่ใจและความสัมพันธ์ที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี (4) องค์กรมีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย (5) โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นและสามารถเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ทุกทั้งองค์กร โดยมีผู้บริหารให้ความสำคัญสอดคล้องกัน จำนวน 35 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 87.5

5. การสร้างรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

การสร้างองค์ประกอบสำหรับการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม) สำหรับปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ และลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยได้มีการเลือกองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ โดยได้มีการเลือกองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (แบบสัมภาษณ์เชิงลึก) และได้มีการ นำมาเชื่อมโยงกับผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อบูรณาการเป็นรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในเครือบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน คือ มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 รูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี
ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัย ด้านปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ พบว่าปัจจัยสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้องค์กรเกิดการปรับตัวและมีการพัฒนาการทำงานด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ Buytendijk (2006) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและแสวงหาแนวทางในการบรรลุเป้าหมาย ด้านปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ พบว่าปัจจัยสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โครงสร้างองค์กร และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า โครงสร้างองค์กรต้องมีความยืดหยุ่นสามารถที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Miller (1998) ที่ได้กล่าวว่าองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศจะมีลำดับชั้นการบังคับบัญชาน้อยกว่า และมีการกำกับดูแลที่ง่ายกว่าองค์กรแบบดั้งเดิม และด้านแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า องค์กรแห่งความเป็นเลิศ จะมีการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กรได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับ Blanchard (2007) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรสมรรถนะสูงจะมุ่งมั่น และให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นสำคัญ ทั้งการทำความเข้าใจต่อลูกค้า และการวัดผลผลลัพธ์ทางด้านลูกค้า (2) ปัจจัยด้านผลลัพธ์จากการดำเนินงาน และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า องค์กรแห่งความเป็นเลิศจะมีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้ ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้ สอดคล้องกับ Vitalo, Butz and Vitalo (2003) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรที่มีศักยภาพการทำงานสูง เป็นองค์กรที่มีความสามารถในการผลิตผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ที่ตอบสนองความต้องการสำหรับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคน (3) ปัจจัยด้านบุคลากร และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า องค์กรที่เป็นเลิศ จะให้ความสำคัญกับการสร้างพัฒนาศักยภาพ ความผูกพัน ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน ให้มีความสุข และปลอดภัย โดยมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในองค์กร มีการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการทำงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Schermerhorn, Hunt and Osborn (2001) ซึ่งได้กล่าวว่า องค์กรแห่งความเป็นเลิศจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถนั้นจะนำมาซึ่งความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างผลประกอบการและศักยภาพขององค์กรได้อย่างยั่งยืน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Kanata and Inkum (2016) ที่มีมุมมองว่าทุนมนุษย์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวคิดใหม่นั้น มนุษย์เป็น ทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร โดยจะมีการเน้นหลักการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ความสำคัญที่สุดคือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จเป็นองค์กรชั้นนำที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในระดับโลก

2. ผลจากการหาความสัมพันธ์โดยวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise พบว่าด้านปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศที่มีอำนาจในการพยากรณ์ด้านลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยการเชื่อมโยงส่วนต่างๆทั่วทั้งองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Buytendijk (2006) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรที่เป็นองค์กรสมรรถนะสูง จะมีการเชื่อมโยงการทำงานของส่วนต่างๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน โดยจะมีการสื่อสาร รับ-ส่ง ข้อมูลร่วมกันอยู่ตลอดเวลา เพื่อในการปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ให้ทันเหตุการณ์

3. ผลจากการหาความสัมพันธ์โดยวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise พบว่า ปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ที่มีอำนาจในการพยากรณ์ด้านแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยการบริหารงานตามกลยุทธ์ทั่วทั้งองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Kaplan and Norton (2001) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรที่มีสมรรถนะสูง จะต้องเป็นองค์กรที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่มองเห็นภาพได้ สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์มาสู่วิธีการที่สามารถจับต้องได้ โดยมีความสามารถเข้าใจและสามารถที่จะนำมาปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผลได้จริง และยังพบว่าด้านลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ที่มีอำนาจในการพยากรณ์ด้านแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยความมุ่งมั่นการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแนวคิดของ Jupp and Younger (2004) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรที่มีศักยภาพการทำงานสูงควรประกอบด้วยคุณลักษณะที่มีการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการดำเนินงานและการนำเสนอคุณค่าอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรได้มีการนำรูปแบบการ บริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ไปศึกษาและทำการวิจัยเพิ่มเติมสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ตามสภาพความเหมาะสมของธุรกิจในแต่ละประเภทนั้นๆ

2. ควรมีการศึกษารูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ด้วยระเบียบวิธีวิจัยอื่นๆ เพื่อทำให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์สำหรับการนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรอื่นต่อไป

3. ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยและลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศในด้านอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลตัวแปรที่มีความหลากหลายและสามารถครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัยมากขึ้น สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. ควรมีการนำรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน โดยมีการส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรเกิดการพัฒนาการทำงานเพื่อให้เกิดความเป็นเลิศ ในด้านต่างๆ อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

Blanchard, K. (2007). *Leading at a high – level*. New Jersey: Prentice-Hall.

Buytendijk, F. (2006). The five keys to building a high performance organization. *Business Performance Management Magazine*, 4(1), 24-47.

- Chaiprasit , S. (2016). Management Strategies for Enhancing High Performance Organization of Nursing Colleges Under the Ministry of Public Health. *Journal of Boromarajonani College of Nursing Uttaradit*, 8(2), 112-130. (in Thai)
- Juito, S. (2011). *Management of new innovations*. 2nd ed. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)
- Jupp, V. and Younger, M. P. (2004). *A value model for the public sector: Accenture outlook*. [Online]. Retrieved 8 September 2020 from: www.accenture.com/Outlook.
- Kanata, P. and Inkum, D. (2016). Human capital development, human resources, new ideas. *Journal of Innovation and Management Suan Sunandha Rajabhat University*, 1(1), 62-70. (in Thai)
- Kaplan, R.S. and Norton, D.P. (2001). *The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Miller, L. M. (1998). *The high-performance organization an assessment of virtues and values prepared for Organizations: The CEO report*. San Francisco: Jossey Bass Publisher.
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. and Osborn, R.N. (2001). *Organizational Behavior*. 7th ed. New York: Wiley Hardcover.
- Sutjaritjan, B. (2011). The high-performance organization model of nursing college under the ministry of public health. *Journal of Educational Administration, Silpakorn University*, 1(2), 65-79. (in Thai)
- Thailand Productivity Institute, National Quality Award of the International. (2017). *Thailand Quality Award Criteria for Performance Excellence: TQA*. Bangkok: Eastern Printing House. (in Thai)
- Thepsintop, W. (2018). Factors Affecting High Performance Organization of Subdistrict Administrative Organizations in the Lower North. *Journal of MCU Nan Review*, 2(2), 13-32. (in Thai)
- Vitalo, R.L., Butz, F., and Vitalo, J.P. (2003). *Kaizen Desk Reference Standard*. Vital Enterprises: Lowrey Press.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

รุ่งระวี มั่งสิงห์^{1,*}, ชุมพล รอดแจ่ม²

¹คณะบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏ

²วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 20 December 2020

Revised: 18 March 2021

Accepted: 19 March 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลกับมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนรวมทั้งสิ้น 333 คน ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยการจับสลากตามสัดส่วนที่ได้กำหนด สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด ซึ่งแบบสอบถามได้ผ่านการวัดค่า IOC โดยมีค่าเฉลี่ยทุกข้อไม่ต่ำกว่า 0.60 และค่า Reliability มีค่าเท่ากับ 0.957 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.60 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 58.90 อายุงานไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 60.10 ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.80 และส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 44.10 โดยการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลในภาพรวม พบว่า สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.53) และด้านความชำนาญในทักษะต่างๆ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.53) ส่วนด้านความรู้และปัญญาในวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.84) เป็นลำดับสุดท้าย สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล ประกอบด้วยด้านความรู้และปัญญาในวิชาชีพ (Knowledge) สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ (Ethics) สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านการปฏิบัติงาน (Working) และ สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านความชำนาญในทักษะต่างๆ (Expertise) พบว่ามีความสัมพันธ์กับมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศในภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

คำสำคัญ: สมรรถนะ นักบัญชีที่พึงประสงค์ ยุคดิจิทัล

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: romung@rpu.ac.th

Competencies of Aspiring Accountants in the Digital Age According to International Education Standards for Accounting Professionals

Roongrawee Mungsing^{1,*}, Chumpon Rodjam²

¹Faculty of Accountancy, Rajapruk University

²College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 20 December 2020

Revised: 18 March 2021

Accepted: 19 March 2021

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the competency level of preferred accountant accountants in the digital age in accordance with international educational standards for professional accountants, and (2) to study the correlation of competencies of aspiring accountants in the digital age. Digital and international education standards for professional accountants by studying a sample of 333 industrial accountants in Nonthaburi Province. By simple sampling method by drawing the lottery according to the specified proportion. The research instruments were closed-ended and open-ended questionnaires. The questionnaire was measured for IOC with a mean of not less than 0.60 and the reliability value was 0.957. The majority of respondents were female, 82.60%, age 21-30 years, 58.90%, working age less than 5 years, 60.10%. At the bachelor's degree level, 68.80% and most of the monthly income is not more than 15,000 baht 44.10%. By studying the opinions of the desired accountant competencies in the digital age as a whole, it was found that 4 areas were professional ethics ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.52) at the highest level, followed by performance ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.53) and expertise in different skills ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.53) Knowledge and professional intelligence ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = 0.84) were the last. For the study of the relationship of the desired performance of accountants in the digital age. It consists of knowledge and professional wisdom (Knowledge), the competency of the desired accountant in the digital age, professional ethics (Ethics), the desired accountant's performance in the digital age, working (Working) and the competency of the accountant who In the digital age, expertise in various skills (Expertise) found that there was a significant relationship with the overall international education standard at a significant level of 0.01.

Keywords: Competency, Aspiring accountants, Digital age

* Corresponding Author; E-mail: romung@rpu.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกลุ่มประเทศอาเซียนได้ลงนามในกรอบข้อตกลงยอมรับร่วมในวิชาชีพแต่ละสาขาซึ่งสำหรับสาขาวิชาชีพบัญชี (ASEAN Mutual Recognition Arrangement Framework on Accountancy Services: MRA) ได้ลงนามเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 แต่ยังไม่ได้เป็นการเปิดตลาด เป็นเพียงการอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการขอใบอนุญาตโดยลดขั้นตอนการตรวจสอบ/รับรองคุณวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพ ซึ่งนักวิชาชีพบัญชีในอาเซียนสามารถจดทะเบียนหรือขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพในประเทศอาเซียนอื่นได้ แต่ยังคงปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในของประเทศนั้นๆ เช่น หากนักบัญชีในต่างประเทศจะสอบ Certified Public Accountant: CPA ในไทย ก็ต้องผ่านการสอบวิชาต่างๆ 7 วิชา เหมือนคนไทย ในส่วนของสาระสำคัญของ MRA ของสาขาบัญชีมีดังนี้ MRA Framework สาขาบัญชีมีหลักการคือ กำหนดแนวทางเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการเจรจา MRA ด้านบัญชีในอนาคตของอาเซียน ไม่ว่าจะเป็นการเจรจาสองฝ่ายหรือหลายฝ่าย โดยวางหลักเกณฑ์พื้นฐานสำหรับการยอมรับซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์เรื่อง การศึกษา การสอบ ประสบการณ์ กระบวนการให้การยอมรับ ระบบข้อมูลเอกสาร ระเบียบวินัยและหลักจริยธรรม มาตรฐานและแนวปฏิบัติสากล ทั้งนี้ MRA ที่จะจัดทำขึ้นในอนาคตจะต้องไม่ลดทอนสิทธิ อำนาจ หน้าที่ของสมาชิกอาเซียนแต่ละประเทศในการกำกับดูแลและออกกฎ ระเบียบ หรือกฎหมายภายใน แต่ต้องไม่สร้างอุปสรรคที่เกินจำเป็น และการออกใบอนุญาตและการขึ้นทะเบียนของวิชาชีพบัญชีอาเซียนจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในของแต่ละประเทศด้วย นอกจากนี้กรอบข้อตกลงได้กำหนดกรอบการดำเนินการและขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานที่รับผิดชอบสาขาบัญชีในส่วนของเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีนั่น ควรจะมุ่งเน้นในด้านต่อไปนี้เพิ่มการลงทุนในด้านโปรแกรมบัญชี เพื่อใช้ในการจัดทำและสอบบัญชี การอบรมและพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้สอบบัญชีอย่างต่อเนื่อง และเนื่องจากกลุ่มประเทศอาเซียนมี 10 ประเทศที่มีภาษาที่แตกต่างกัน (Thanurattanaphong, 2012)

อีกหนึ่งเหตุผลที่นักบัญชีเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมที่ทำให้คนส่วนหนึ่งเลือกอาชีพนี้ คือ ความมั่นคงในการทำงาน และผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการทำงาน และเป็นที่รับรู้กันว่า ลักษณะของงานบัญชีจะเกี่ยวข้องกับจัดการตัวเลข ผลกำไร รายรับรายจ่ายเป็นหลัก ผู้ที่จะทำงานด้านนี้ได้ ต้องมีความรู้ความสามารถมาเป็นอย่างดี งานบัญชีมีความเกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจแทบทุกขั้นตอน และจะมีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากอาชีพนักบัญชีเป็นอาชีพอิสระ โดยผู้ที่ประกอบอาชีพนี้สามารถเคลื่อนย้ายไปทำงานที่ใดก็ได้ในประเทศสมาชิกอาเซียน แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์บางอย่างที่ได้ตกลงกันไว้ เช่น ต้องผ่านการทดสอบของประเทศนั้นๆ ก่อน จึงจะสามารถเข้าไปทำงานได้ และต้องมั่นใจว่าตนเองมีความพร้อมในด้านต่างๆ ที่จะเป็นนักบัญชีคุณภาพของอาเซียนดังต่อไปนี้ (1) ทักษะด้านภาษาอังกฤษเพราะภาษาเป็นสิ่งจำเป็นในการติดต่อ สื่อสาร และการทำธุรกิจ ควรมีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี เพราะไม่เช่นนั้นแล้ว การทำงานบัญชีในอาเซียนคงจะมีอุปสรรคอยู่ไม่น้อยและอาจจะเสียเปรียบคู่แข่งคนอื่น (2) ความรู้ความสามารถด้านบัญชี นักบัญชีจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในงานของตนเองอย่างเต็มที่ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถเป็นสิ่งที่ต้องมาพร้อมๆ กัน หากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็อาจจะนำมาซึ่งอุปสรรคในการทำงานของนักบัญชีได้ นักบัญชีต้องหมั่นเพิ่มพูนความรู้ให้เต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการเอกสารการบัญชี การเงิน การบันทึกรายรับรายจ่าย ภาษาการ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองต้องทำเป็นอย่างดี เพราะสิ่งเหล่านั้นล้วนเกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจแทบทั้งสิ้น (3) มีความเข้าใจด้านการทำธุรกิจ การมีความรู้เกี่ยวกับการทำบัญชีเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ นักบัญชีต้องมีความรู้ความสามารถในการทำธุรกิจ โดยใช้

ทักษะการคิดวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีในทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้อง หรือกำลังดำเนินการอยู่ การให้ความใส่ใจในเรื่องเศรษฐกิจ ไม่เพียงแต่จะทำให้เกิดเข้าใจในงานได้มากขึ้นเท่านั้นแต่ยังทำให้คนทำงานเข้าใจความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงทีอีกด้วย การเพิ่มความรู้สามารถทำได้โดยการติดตามข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ แล้วนำมาคิดวิเคราะห์ และ (4) ให้ความสนใจความรู้ด้านอื่นๆ นักบัญชีควรมีความรู้ในศาสตร์อื่นๆ ที่อาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานบัญชีโดยตรง แต่ถ้าหากรู้แล้วจะเกิดประโยชน์ในการทำงานมากขึ้น เช่น การเงิน การลงทุน การบริหารจัดการ การวางแผนทางการตลาด การวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ หากนักบัญชีมีความรู้เหล่านี้เพิ่มเติม ก็จะเป็นการเพิ่มมูลค่าให้เป็นคนทำงานที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล และทำให้เป็นที่ต้องการตัวของนายจ้างทั้งในและต่างประเทศ ความรู้ความสามารถทัดเทียมกับนักบัญชีชาติอื่นๆ (Uttayarath, 2014) ดังนั้น นักบัญชีในยุคดิจิทัลต้องวางแผนและมองการณ์ไกล ต้องมีการพัฒนาศักยภาพต่างๆ นอกจากความรู้ทางด้านบัญชีแล้ว นักบัญชียังต้องพัฒนาความรู้ด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีหรือความรู้ข้ามศาสตร์มากขึ้นทั้งเรื่องของการเงิน เศรษฐศาสตร์ การเมืองกฎหมาย และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเป็นยุคดิจิทัล นักบัญชีต้องมีความเข้าใจในธุรกิจ มีความเข้าใจด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ สามารถนำความรู้รอบด้านและเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการประยุกต์ใช้กับงานบัญชีได้ และต้องเปลี่ยนบทบาทจากเพียงผู้สนับสนุนข้อมูล มาเป็นผู้นำเสนอข้อมูล ช่วยวางแผนวิเคราะห์ และเป็นที่ปรึกษาที่ดีในการช่วยตัดสินใจทางธุรกิจได้ ประกอบกับโลกที่ไร้พรมแดนเรื่องของภาษาจึงถือเป็นอีกเรื่องที่สำคัญ นอกจากทักษะเชิงวิชาการดังกล่าวแล้ว นักบัญชียังต้องพัฒนาทักษะด้านอื่นๆ อีกเพื่อช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะความร่วมมือ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการคิดเป็นเหตุเป็นผลทักษะชีวิต เป็นต้น และมีความตื่นตัวในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพราะผู้ที่รอบรู้มากกว่าจะเป็นผู้ที่ได้เปรียบกว่า ความรู้และทักษะเหล่านี้ นักบัญชีสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานบัญชีได้ จะทำให้นักบัญชีเป็นที่ยอมรับมากขึ้นกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในยุคดิจิทัลจึงไม่ใช่เพียง “ความรู้” แต่คือ “ทักษะ” หรือเรียกว่าทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 และอีกส่วนที่ขาดไม่ได้เลยก็คือ “การมีจริยบรรณในการประกอบอาชีพ” เพราะการที่ประเทศจะพัฒนาเป็นยุค Thailand 4.0 ได้อย่างยั่งยืน นอกจากการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมแล้ว การพัฒนาคนถือว่าเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ เพราะคนคือรากฐานที่สำคัญของประเทศ (Department of Business Development Ministry of Commerce, 2016) นอกจากนี้ นักบัญชีที่ดีควรมีความรับผิดชอบในงานที่ตัวเองได้รับผิดชอบ มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานเป็นทีมได้ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในงานบัญชีเป็นการเพิ่มทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การนำเทคโนโลยีมาช่วยการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตัวเลข ช่วยให้ข้อมูลที่รวดเร็วและมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้นทักษะข้างต้นนี้แม้จะเป็นทักษะพื้นฐานแต่ก็จะช่วยให้นักบัญชีมีคุณสมบัติพื้นฐานที่ดีสามารถไปทำงานได้ทุกที่ ติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร หรือลูกค้าได้อย่างเข้าใจ เป็นการเพิ่มความสามารถให้ตัวเองมีมูลค่าเพิ่ม เป็นที่ต้องการของสายงานอาชีพนี้ ไม่ว่าจะเป็นในประเทศและต่างประเทศ (AMTaudit, 2015)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาการสร้างสรรค์ของนักบัญชี ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ผู้วิจัยจึงได้ทำศึกษาวิจัยเรื่อง “สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี” และเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ได้กำหนดให้จังหวัดนนทบุรี เป็นเขตการลงทุนในเขตที่ 1 ในการพัฒนาเป็นพื้นที่อุตสาหกรรมการผลิต ซึ่งประกอบไปด้วย กรุงเทพมหานคร นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร (Office of the Board of Investment, 2014) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ ประชากรและ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ โรงงานอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดในจังหวัดนนทบุรี เพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีในองค์กรต่างๆ รวมถึงในพื้นที่ใกล้เคียงหรืออื่นๆ ได้นำผลการศึกษาไปพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลกับมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. **แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงาน** ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการประกอบด้วย (1) แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรม (2) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลและรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ (3) แนวคิดของตนเอง (Self-Concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-Image) (4) ความรู้ (Knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะด้านที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งครอบครองอยู่ (5) ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ (Rittichai, 2008) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Padthong, Panjan, Na Wichian, Saengsook, and Rodjam (2020) ที่กล่าวว่า สมรรถนะของพนักงานส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2. **คุณสมบัติของนักบัญชีมืออาชีพตามข้อกำหนดมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standard: IES)** สมาคมนักบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสหพันธ์นักบัญชีสากล (International Federation of Accountancy: IFAC) สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standard: IES) ที่ออกโดย IFAC ทั้ง 8 ฉบับ ซึ่งได้กำหนดคุณสมบัติของนักบัญชีมืออาชีพมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

นักบัญชีมืออาชีพจะต้องสำเร็จการศึกษาขั้นต้นทางด้านบัญชีในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรวิชาการบัญชี ซึ่งได้กำหนดวิธีการคัดเลือกเข้าศึกษาด้านการบัญชีอย่างเป็นระบบ และมีการจัดการเกี่ยวกับหลักสูตรการบัญชี (Content of Professional Accounting Education Programs) ที่จะทำให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ทางวิชาชีพบัญชีระดับสูง และสามารถพัฒนาตนเองเป็นนักบัญชีมืออาชีพได้ในอนาคต ใน IES ฉบับที่ 2 ได้แบ่งองค์ความรู้ในหลักสูตรการบัญชีเป็น 3 ส่วน คือ การบัญชี การเงิน และความรู้อื่นที่เกี่ยวข้อง (Accounting, Finance and Related Knowledge) ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร (Organizational and Business Knowledge)

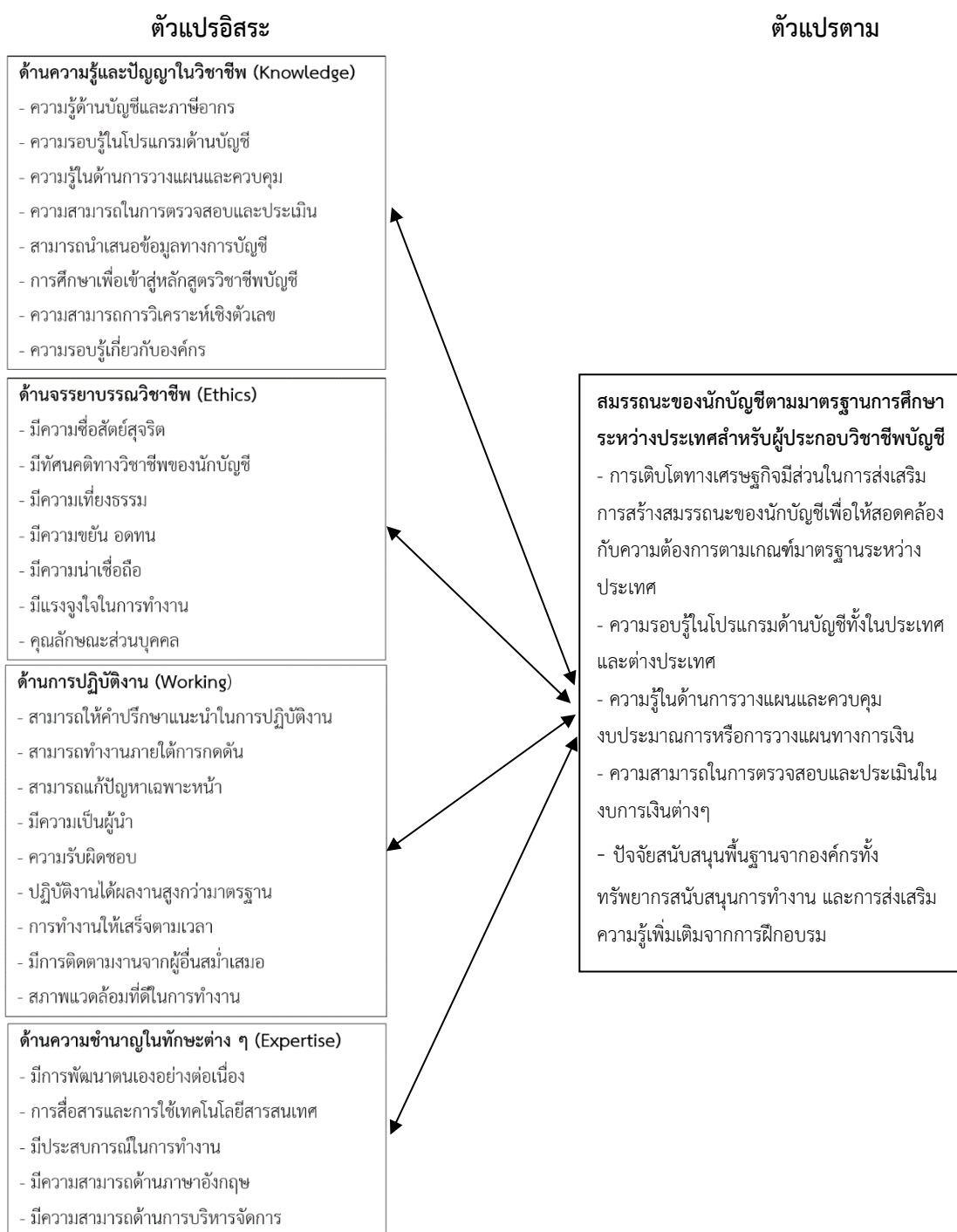
นักบัญชีมืออาชีพจะต้องสอบผ่านการประเมินความสามารถทางวิชาชีพ (Professional Capabilities) ซึ่งจะเป็นการประเมินความรู้และทักษะทางด้านวิชาชีพ ตลอดจนการมีคุณค่า ทักษะทางวิชาชีพและจริยธรรมนักบัญชีมืออาชีพจะต้องมีการเรียนรู้อย่างไม่จบสิ้น (Lifelong Learning) โดยถือเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องพัฒนา และรักษาความสามารถด้านวิชาชีพ โดยมีกฎเกณฑ์และข้อบังคับให้นักบัญชีได้มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านวิชาชีพอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมสำหรับ IES ฉบับที่ 8 ได้กล่าวถึง ความสามารถของผู้ตรวจสอบบัญชีมืออาชีพ (Audit Professional) ว่าจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นนักบัญชีมืออาชีพดังกล่าวข้างต้น (IES1-7) และจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการตรวจบัญชี บัญชีเงินและการรายงานตามระดับสูง รวมทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนทักษะทางวิชาชีพที่จำเป็นต่อการตรวจสอบบัญชี การมีคุณค่าบนพื้นฐานของจริยธรรมและทัศนคติที่ดีทางวิชาชีพ รวมถึงการมีประสบการณ์เชิงปฏิบัติ และที่สำคัญต้องสอบผ่านการประเมินความสามารถเป็นผู้สอบบัญชีมืออาชีพ นอกจากนี้ IES ฉบับที่ 8 ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้สอบบัญชีมืออาชีพที่ทำงานในสภาพแวดล้อมและอุตสาหกรรมเฉพาะอีกด้วย (Thai Accounting Center, 2013)

3. แนวคตินักบัญชียุคดิจิทัล ในยุคดิจิทัลความรู้ที่จำเป็นคือความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเข้าถึงความรู้ที่มีการติดต่อสื่อสารหรือการรับรู้ข้อมูลที่ไม่มีขีดจำกัด สามารถสื่อสารได้ทุกที่ทุกเวลา และทุกคน สิ่งเหล่านี้กำลังเกิดขึ้นในยุคดิจิทัลที่เป็นความท้าทายให้คนมีความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) ด้วยเหตุผลสำคัญ 5 ประการ ดังนี้ (Phatichon, 2019) ได้แก่ (1) สมรรถนะของดิจิทัลส่งผลต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ (2) ความต้องการของตลาดแรงงานด้านทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี (3) การขับเคลื่อนนวัตกรรมและผู้ประกอบการ (4) ภาษาที่สองในอนาคต และ (5) ปัจจัยเสริมและหนุนที่สำคัญสำหรับทักษะพื้นฐาน

ดังนั้น ถ้าจะสรุป ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy อาจสรุปได้ทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถ 4 มิติ คือ การใช้ (Use) การเข้าใจ (Understand) การสร้าง (Create) และการเข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Office of Civil Service Commission, 2019)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ โรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วยโรงงานในอุตสาหกรรมใน 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอบางกรวย อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางบัวทอง อำเภอไทรน้อย และอำเภอบางปะอิน จำนวน 1,895 โรงงาน โดยผู้วิจัยกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามพื้นที่ใน 6 อำเภอของจังหวัดนนทบุรี โดยตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 333 ตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 หลังจากนั้นในขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยการจับสลากตามสัดส่วนที่ได้กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 สำหรับผู้ตอบสอบถาม คือ นักบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนรวมทั้งสิ้น 333 คน (โรงงานอุตสาหกรรมจดทะเบียนในลักษณะนิติบุคคลประเภท บริษัท จำกัด) ที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากกลุ่มตัวอย่างเดิม เพื่อเป็นการป้องกันการสูญหายและการได้กลับคืนมาของแบบสอบถามที่แจก รวมจำนวนทั้งสิ้น 369 คน หลังจากนั้นคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 333 คน

เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนักบัญชีเกี่ยวกับสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้ (Cheepaphatthanaphan, 2014)

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จาก เอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตในการออกแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ เนื้อหาและโครงสร้างของการวิจัย เพื่อกำหนดแนวทางและกำหนดขอบเขตในการออกแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นฉบับร่าง โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตคำถามด้วยการจัดเป็นหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ (Check List) และเติมข้อความ คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลแบ่งเป็น 4 ด้าน รวม 29 ข้อดังนี้ ด้านความรู้และปัญญาในวิชาชีพ (Knowledge) จำนวน 8 ข้อ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ (Ethics) จำนวน 7 ข้อ ด้านการปฏิบัติงาน (Working) จำนวน 9 ข้อ และด้านความชำนาญในทักษะต่างๆ (Expertise) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 3 สมรรถนะของนักบัญชีตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ได้แก่ การเติบโตทางเศรษฐกิจ ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านภาษา การพัฒนากระบวนการคิด และปัจจัยสนับสนุนพื้นฐาน รวมจำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยใช้เป็นแบบสอบถามปลายเปิด
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อปรับแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากที่ปรึกษางานวิจัย ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนทำการตรวจสอบพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อหาค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) พร้อมทั้งปรับแก้ภาษาที่ใช้ พบว่าโดยค่าเฉลี่ยต่อข้อจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.60 จึงถือว่ามีความเหมาะสมในการนำแบบสอบถามไปใช้ จากการทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ย IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.60

6. นำแบบสอบถามจากการตรวจสอบค่า IOC ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

7. นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองนี้ ไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ Cronbach's Coefficient Alpha เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น จากการทดสอบพบว่าค่าความเชื่อมั่น (Reliability) มีค่าเท่ากับ 0.957 แสดงว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลได้

8. แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นต่างๆ อยู่ในรูปของน้ำหนักคะแนน ดังนี้ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก 3 หมายถึง เห็นด้วย ปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

9. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในตอนที่ 3 นำมาวิเคราะห์โดยการสรุปรวบรวมประเด็นที่สำคัญเป็นรายชื่อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ ด้วยตนเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ หรือ E-mail หรือ แบบสอบถามออนไลน์ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามจำนวน 1 สัปดาห์ และส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ หรือ E-mail หรือทางออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 2 และ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล และสมรรถนะของนักบัญชีตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) (Sincharu, 2009) สำหรับการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า t-test จากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งคิดเป็นรายชื่อและนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมายระดับความคิดเห็น (Tirakanan, 2013) เกณฑ์ การประเมินค่าตามแนวของ Best (1997) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนไว้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์โดยสรุปรวบรวมประเด็นสำคัญตามเนื้อหาเป็นรายชื่อ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.60 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 58.90 อายุงานไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 60.10 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.80 และส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 44.10

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลรายด้าน จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พบว่าในภาพรวมสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้และปัญญาในวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านความชำนาญในทักษะต่าง ๆ อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยด้านที่สูงที่สุดคือด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.52) รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.53) และหากพิจารณารายด้าน สามารถนำเสนอได้ดังนี้

ด้านความรู้และปัญญาในวิชาชีพ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านความรู้และปัญญาในวิชาชีพ ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = 0.64) โดยลักษณะที่พึงประสงค์สูงสุดคือ มีการศึกษาเพื่อเข้าสู่หลักสูตรวิชาชีพบัญชี ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.79) รองลงมาคือ มีความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ($\bar{X}$ = 3.93, S.D. = 0.75) และน้อยที่สุดคือ มีความรู้ในด้านการวางแผนและควบคุม ($\bar{X}$ = 3.80, S.D. = 0.77)

ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.52) โดยลักษณะที่พึงประสงค์สูงสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในวิชาชีพ ($\bar{X}$ = 4.69, S.D. = 0.61) รองลงมา คือ มีความเที่ยงธรรมในการตัดสินใจ ($\bar{X}$ = 4.56, S.D. = 0.64) และน้อยที่สุด คือ มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เช่น บุคลิกภาพ การแต่งกาย เป็นต้น ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 0.70)

ด้านการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.53) โดยลักษณะที่พึงประสงค์สูงสุด คือ มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.64) รองลงมาคือ มีความสามารถทำงานให้เสร็จตามเวลา ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = 0.66) และน้อยที่สุด คือ ความเป็นผู้นำ หรือหัวหน้าที่ดี ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = 0.74)

ด้านความชำนาญในทักษะต่างๆ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านความชำนาญในทักษะต่างๆ ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.53) โดยลักษณะที่พึงประสงค์สูงสุด คือ มีความสามารถพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.60) รองลงมาคือ มีความสามารถสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 0.65) และน้อยที่สุดคือ มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ ($\bar{X}$ = 3.69, S.D. = 0.86)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะของนักบัญชีตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของนักบัญชีตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี พบว่า สมรรถนะที่ส่งผลสูงสุดคือ ปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานจากองค์กร ทั้งทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน และการส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมจาก

การฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.73) และมีความสามารถในการตรวจสอบและประเมินในงบการเงินต่างๆ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.75) และน้อยที่สุด คือ การเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.75)

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลกับสมรรถนะของนักบัญชีตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลกับสมรรถนะของนักบัญชีตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient Analysis) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการวิเคราะห์ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 การกำหนดตัวแปรในการวิเคราะห์

ตัวแปร	สัญลักษณ์
ภาพรวมสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล	Competency
สมรรถนะด้านความรู้และปัญญาในวิชาชีพ	Knowledge
สมรรถนะด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ	Ethics
สมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน	Working
สมรรถนะด้านความชำนาญในทักษะต่าง ๆ	Expertise
ภาพรวมสมรรถนะของนักบัญชีตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี	Standard
การเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ	Standard1
ความรู้รอบรู้ในโปรแกรมด้านบัญชีทั้งในประเทศและต่างประเทศ	Standard2
เพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการใช้โปรแกรมบัญชี	
ความรู้ในด้านการวางแผนและควบคุมงบประมาณการหรือการวางแผนทางการเงินขององค์กร	Standard3
ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินในงบการเงินต่าง ๆ	Standard4
ปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานจากองค์กร ทั้งทรัพยากรสนับสนุนการทำงานและการส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมจากการฝึกอบรม	Standard5

ผลการวิเคราะห์ พบว่าสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลในภาพรวม (Competency) มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศในภาพรวม (Standard) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.739 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับสมรรถนะในแต่ละด้าน พบว่า สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลในภาพรวม (Competency) มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะทุกประเด็นที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลในภาพรวม (Competency) มีความสัมพันธ์กับประเด็นการเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ (Standard1) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.541 มีความสัมพันธ์กับประเด็นจะต้องมีความรอบรู้ในโปรแกรมด้านบัญชีทั้งในประเทศและ

ต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการใช้โปรแกรมบัญชี (Standard2) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.559 มีความสัมพันธ์กับประเด็นมีความรู้ในด้านการวางแผนและควบคุมงบประมาณการหรือการวางแผนทางการเงินขององค์กร (Standard3) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.675 มีความสัมพันธ์กับประเด็นมีความสามารถในการตรวจสอบและประเมินในงบการเงินต่างๆ (Standard4) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.66 มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานจากองค์กรทั้งทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน และการส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมจากการฝึกอบรม (Standard4) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.666 รายละเอียดดังตารางที่ 2

สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านความรู้และปัญญาในวิชาชีพ (Knowledge) มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ ในภาพรวม (Standard) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.601 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับสมรรถนะในแต่ละด้าน พบว่า สมรรถนะด้านความรู้และปัญญาในวิชาชีพ (Knowledge) มีความสัมพันธ์กับประเด็นการเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ (Standard1) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.395 มีความสัมพันธ์กับประเด็นจะต้องมีความรอบรู้ในโปรแกรมด้านบัญชีทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการใช้โปรแกรมบัญชี (Standard2) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.434 มีความสัมพันธ์กับประเด็นมีความรู้ในด้านการวางแผนและควบคุมงบประมาณการหรือการวางแผนทางการเงินขององค์กร (Standard3) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.589 มีความสัมพันธ์กับประเด็นมีความสามารถในการตรวจสอบและประเมินในงบการเงินต่าง ๆ (Standard4) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.579 มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานจากองค์กร ทั้งทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน และการส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมจากการฝึกอบรม (Standard4) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.524 รายละเอียดดังตารางที่ 2

สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ (Ethics) มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ ในภาพรวม (Standard) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.483 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับสมรรถนะในแต่ละด้าน พบว่า สมรรถนะด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ (Ethics) มีความสัมพันธ์กับประเด็นการเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ (Standard1) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.342 มีความสัมพันธ์กับประเด็นจะต้องมีความรอบรู้ในโปรแกรมด้านบัญชีทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการใช้โปรแกรมบัญชี (Standard2) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.366 มีความสัมพันธ์กับประเด็นมีความรู้ในด้านการวางแผนและควบคุมงบประมาณการหรือการวางแผนทางการเงินขององค์กร (Standard3) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.436 มีความสัมพันธ์กับประเด็นมีความสามารถในการตรวจสอบและประเมินในงบการเงินต่างๆ (Standard4) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.412 มีความสัมพันธ์กับปัจจัย

สนับสนุนพื้นฐานจากองค์กร ทั้งทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน และการส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมจากการฝึกอบรม (Standard4) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.473 รายละเอียดดังตารางที่ 2

สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านการปฏิบัติงาน (Working) มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ ในภาพรวม (Standard) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.649 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับสมรรถนะในแต่ละด้าน พบว่า สมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน (Working) มีความสัมพันธ์กับประเด็นการเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ (Standard1) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.481 มีความสัมพันธ์กับประเด็นจะต้องมีความรอบรู้ในโปรแกรมด้านบัญชีทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการใช้โปรแกรมบัญชี (Standard2) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.473 มีความสัมพันธ์กับประเด็นมีความรู้ในด้านการวางแผนและควบคุมงบประมาณการหรือการวางแผนทางการเงินขององค์กร (Standard3) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.585 มีความสัมพันธ์กับประเด็นมีความสามารถในการตรวจสอบและประเมินในงบการเงินต่างๆ (Standard4) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.586 มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานจากองค์กร ทั้งทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน และการส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมจากการฝึกอบรม (Standard4) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.599 รายละเอียดดังตารางที่ 2

สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านความชำนาญในทักษะต่างๆ (Expertise) มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ ในภาพรวม (Standard) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.717 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับสมรรถนะในแต่ละด้าน พบว่า สมรรถนะด้านความชำนาญในทักษะต่างๆ (Expertise) มีความสัมพันธ์กับประเด็นการเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ (Standard1) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.584 มีความสัมพันธ์กับประเด็นจะต้องมีความรอบรู้ในโปรแกรมด้านบัญชีทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการใช้โปรแกรมบัญชี (Standard2) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.583 มีความสัมพันธ์กับประเด็นมีความรู้ในด้านการวางแผนและควบคุมงบประมาณการหรือการวางแผนทางการเงินขององค์กร (Standard3) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.618 มีความสัมพันธ์กับประเด็นมีความสามารถในการตรวจสอบและประเมินในงบการเงินต่างๆ (Standard4) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.601 มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานจากองค์กร ทั้งทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน และการส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมจากการฝึกอบรม (Standard4) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P = 0.00 < 0.01$) ค่า r เท่ากับ 0.615 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล กับสมรรถนะของนักบัญชีตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

	Statistics	Standard1	Standard2	Standard3	Standard4	Standard5	Standard
Knowledge	r	0.395**	0.434**	0.589**	0.579**	0.524**	0.601**
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Ethics	r	0.342**	0.366**	0.436**	0.412**	0.473**	0.483**
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Working	r	0.481**	0.473**	0.585**	0.586**	0.599**	0.649**
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Expertise	r	0.584**	0.583**	0.618**	0.601**	0.615**	0.717**
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Competency	r	0.541**	0.559**	0.675**	0.660**	0.666**	0.739**
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

1. ระดับสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านความรู้และปัญญาในวิชาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยลักษณะที่พึงประสงค์สูงสุดคือ มีการศึกษาเพื่อเข้าสู่หลักสูตรวิชาชีพบัญชี รองลงมาคือ มีความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร และ มีความรู้ในด้านการวางแผนและควบคุม สอดคล้องกับแนวคิด “สมรรถนะ” ของ Spencer and Spencer (1993) โดยกล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1973) ที่กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) มีองค์ประกอบคือ (1) ความรู้ (Knowledge) (2) ทักษะ (Skills) และ (3) ความสามารถ (Abilities) ซึ่งแสดงผ่านพฤติกรรม (Attributes) ของมนุษย์

สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยลักษณะที่พึงประสงค์สูงสุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในวิชาชีพ รองลงมาคือ มีความเที่ยงธรรมในการตัดสินใจ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่กล่าวถึง คุณสมบัติ และเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 กล่าวถึงการจัดตั้งสภาวิชาชีพบัญชี การกำกับดูแลวิชาชีพบัญชีรวมทั้งจรรยาบรรณของนักบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kuasakul and Watodomprasert (2015) วิจัยเรื่อง “คุณสมบัติของนักบัญชีในสถานประกอบการตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชีและนักบัญชี ในสถานประกอบการต้องการ กรณีศึกษา: สถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร” พบว่า คุณสมบัติตามมาตรฐาน

การศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ต้องการ ด้านค่านิยมทางวิชาชีพจรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพของนักบัญชีเป็นคุณสมบัติที่ต้องการมากที่สุด

สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยลักษณะที่พึงประสงค์สูงสุดคือ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมา คือ มีความสามารถทำงานให้เสร็จตามเวลา และ ความเป็นผู้นำหรือหัวหน้าที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะของ Özçelik and Ferman (2006) ที่กล่าวถึงผลรวมของศักยภาพที่ซ่อนเร้น ความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออก ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในการคัดเลือก ส่วนใหญ่จะเริ่มนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในการปฏิบัติงานการพัฒนาพนักงาน และการจ่ายค่าตอบแทน เป็นลำดับ จากนั้นจึงพัฒนาไปใช้ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีความเชื่อมโยงกันทั้งระบบ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Mitrani, Dalziel and Fitt (1992) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน

สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านความชำนาญในทักษะต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงในระดับมาก โดยลักษณะที่พึงประสงค์สูงสุดคือ มีความสามารถพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ มีความสามารถสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม และมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ku Bahador and Haider (2012) วิจัยเรื่อง “ทักษะและความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษาสำหรับนักบัญชีมืออาชีพ” เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับนักบัญชีมืออาชีพ โดยเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานการบัญชีในธุรกิจขนาดเล็ถึงขนาดกลาง การพัฒนาความสามารถที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้ทำงานด้านความรู้โดยเฉพาะนักบัญชีทั่วไปและมืออาชีพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Monique and Denise (2018) วิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะที่แพร่หลายสำหรับนักบัญชีที่มีใบอนุญาต: หลักสูตรการศึกษาเทียบกับโปรแกรมการฝึกอบรม” พบว่า ประสิทธิภาพของโปรแกรมการศึกษาและการฝึกอบรมระหว่างเส้นทางสู่การมีคุณสมบัติเป็นนักบัญชีที่มีใบอนุญาต นอกจากนี้ยังค้นหาทักษะที่จำเป็นของนักบัญชี การศึกษาพบว่าความสำเร็จของการมีคุณสมบัติเป็นนักบัญชีที่มีใบอนุญาตต้องมีการเน้นเพิ่มเติมในการพัฒนาทักษะที่สำคัญ เช่น การให้คำปรึกษาด้านบัญชีเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อไป

สำหรับสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล พบว่าสมรรถนะของนักบัญชีตามมาตรฐานการศึกษา ระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พบว่า สมรรถนะที่ส่งผลสูงสุดคือ ปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานจากองค์กร ทั้งทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน และการส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมจากการฝึกอบรม ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินในงบการเงินต่างๆ และ การเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ สอดคล้องกับแนวคิดของ Booncharoen, Sirimethee, and Chetkhunthot (2016) วิจัยเรื่อง “รูปแบบสมรรถนะวิชาชีพของผู้จัดทำบัญชีเพื่อรองรับการเปิดเสรีทางการค้าอาเซียน ในจังหวัดนครราชสีมา” พบว่า (1) ระดับสมรรถนะวิชาชีพของผู้จัดทำบัญชี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมรรถนะ ได้แก่ ทักษะทางด้านปัญญา ด้านทักษะเฉพาะบุคคล ความรู้ในการวางแผนและควบคุมทางการเงินด้านความรู้ทั่วไปของผู้จัดทำบัญชี จรรยาบรรณวิชาชีพ ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร ความรู้ด้านบัญชีการเงินของผู้จัดทำบัญชีต้องมี ทักษะการปฏิบัติงาน ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ตามลำดับ (2) ความรู้ทั่วไปของผู้จัดทำบัญชี ทักษะทางด้านปัญญา ความรู้ในการวางแผนและควบคุมทางการเงิน และจรรยาบรรณวิชาชีพ

เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้จัดทำบัญชี และ (3) รูปแบบสมรรถนะวิชาชีพของผู้จัดทำบัญชี ประกอบด้วย ความรู้ทั่วไปของผู้จัดทำบัญชี ทักษะทางด้านปัญญา ความรู้ในการวางแผนและควบคุมทางการเงิน และจรรยาบรรณวิชาชีพ

2. ความสัมพันธ์ของสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลกับมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลในภาพรวม (Competency) ได้แก่ สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านความรู้และปัญญาในวิชาชีพ (Knowledge) สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ (Ethics) สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านการปฏิบัติงาน (Working) และ สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลด้านความชำนาญในทักษะต่างๆ (Expertise) มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศในภาพรวม (Standard) ประกอบด้วย การเติบโตทางเศรษฐกิจมีส่วนในการส่งเสริมการสร้างสมรรถนะของนักบัญชี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานระหว่างประเทศ (Standard1) ความรอบรู้ในโปรแกรมด้านบัญชีทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการใช้โปรแกรมบัญชี (Standard2) ความรู้ในการวางแผนและควบคุมงบประมาณหรือการวางแผนทางการเงินขององค์กร (Standard3) มีความสามารถในการตรวจสอบและประเมินในงบการเงินต่างๆ (Standard4) และ ปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานจากองค์กร ทั้งทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน และการส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมจากการฝึกอบรม (Standard5) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Office of Civil Service Commission (2019) ที่กล่าวว่าในยุคดิจิทัล ความรู้ที่จำเป็น คือ ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเข้าถึงความรู้ที่มีการติดต่อสื่อสารหรือการรับรู้ข้อมูลที่ไม่มีขีดจำกัด สามารถสื่อสารได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกคน สิ่งเหล่านี้กำลังเกิดขึ้นในยุคดิจิทัลที่เป็นความท้าทายให้คนมีความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) ด้วยเหตุผล 5 ประการ ได้แก่ (1) สมรรถนะของดิจิทัลส่งผลต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ (2) ความต้องการของตลาดแรงงานด้านทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี (3) การขับเคลื่อนนวัตกรรมและผู้ประกอบการ (4) ภาษาที่สองในอนาคต และ (5) ปัจจัยเสริมและหนุนที่สำคัญสำหรับทักษะพื้นฐาน (Phaticchon, 2019) ดังนั้น ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy อาจสรุปได้ทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถ 4 มิติ คือ การใช้ (Use) การเข้าใจ (Understand) การสร้าง (Create) และการเข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ku Bahador and Haider (2012) วิจัยเรื่อง “ทักษะและความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษาสำหรับนักบัญชีมืออาชีพ” พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้นักบัญชีมืออาชีพต้องยกระดับทักษะเพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้นเป็นผลให้เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับระดับของความสามารถที่นักบัญชีมีในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสอดคล้อง กับงานวิจัยกับ Damasiotis, et al. (2014) วิจัยเรื่อง “ความสามารถด้านไอทีสำหรับนักบัญชีมืออาชีพ” พบว่าความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจโลกควบคู่ไปกับผลกระทบของข้อมูลในฐานะทรัพยากรที่สำคัญได้มีการปฏิรูปอย่างมากบทบาทและการสนับสนุนของนักบัญชีและการเงินมืออาชีพ ไอทีได้ปรับเปลี่ยนวิธีการรวบรวมจัดเก็บประมวลผลและการกระจายระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจและเป็นผลให้นักบัญชีได้รับผลกระทบอย่างมากจากการเปลี่ยนแปลง การใช้งานของไอทีในการบัญชีมีการใช้กันอย่างแพร่หลายและได้กลายเป็นกิจวัตรประจำวันทุกวันนี้ดังนั้นก็จะเป็นไปไม่ได้ที่จะดำเนินการส่วนใหญ่ การบัญชีและการดำเนินงานทางการเงินโดยไม่ต้องมีส่วนร่วมของไอที สิ่งนี้แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในความสามารถที่จำเป็นจากนักบัญชี

เช่นเดียวกับองค์กรบัญชีระหว่างประเทศเสนอกรอบความสามารถ เกี่ยวกับระดับความสามารถด้านไอทีที่เกี่ยวข้องกับนักบัญชี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความรู้และปัญญาในวิชาชีพ (Knowledge) จรรยาบรรณวิชาชีพ (Ethics) การปฏิบัติงาน (Working) และความชำนาญในทักษะต่างๆ (Expertise) ดังนั้น องค์กรต่างๆ ควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะที่ส่งผลดังกล่าวโดยนำมาเป็นแนวทางหรือนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะครบทั้ง 4 ด้านเพื่อเพิ่มสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

1.2 หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัย ไปกำหนดนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดคุณสมบัติสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยทำการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมในสมรรถนะที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ครอบคลุมและมีความครบถ้วนในทุกๆ ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของนักบัญชีต่อไป

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาลักษณะของการตรวจสอบในรูปแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของโมเดล ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีที่มีความแตกต่างและหลากหลาย หรือแนวคิดต่างๆ ที่มิได้ศึกษาในครั้งนี้ รวมถึงวิเคราะห์จากแหล่งประชากร หรือทางภูมิศาสตร์ ที่ต่างกลุ่มตัวอย่างจากการศึกษาในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- AMTaudit. (2015). *Qualifications of a professional accountant*. [Online]. Retrieved on March 28, 2018 from: https://www.amtaudit.com/view_news.php?id=24. (in Thai)
- Best, W. J. (1997). *Research in Education*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.
- Booncharoen, S., Sirimethee, P., and Chetkhunthot, P. (2016). Professional Competency Model of Accountants to Support ASEAN Trade Liberalization in Nakhon Ratchasima. *Rompruek Journal, Krirk University*, 34 (3), 117-136 . (in Thai)
- Cheepaphatthanaphan, T. (2014). *Competency of accountants in industrial factories. In the Nonthaburi province, according to the viewpoint of the accounting supervisor*. Nonthaburi: Rajapruek University. (in Thai)

- Damasiotisa, V., Trivellasb, P., Santouridisa, I., Nikolopouloua, S. and Tsifora, E. (2014). IT Competences for Professional Accountants: A Review. *The Proceedings of International Conference on Strategic Innovative Marketing, IC-SIM 2014*, September 1-4, 2014, Madrid, Spain, 537-545.
- Department of Business Development Ministry of Commerce. (2016). *Importance of accountants to business in the digital economy and society era*. [Online]. Retrieved 27 March 2018 from: <http://www.53ac.com>. (in Thai)
- Ku Bahador, K.M. and Haider, A. (2012). Information Technology Skills and Competencies–A Case for Professional Accountants. *Lecture Notes in Business Information Processing*, 127, 81-87. DOI:10.1007/978-3-642-34228-8_9
- Kuasakul, M. and Watodomprasert, V. (2015). *Qualifications of an accountant in an organization in accordance with the International Educational Standards for Professional Accountants in Accounting Professionals and Accountants*. In establishments need a case study: Establishment in Samut Sakhon Industrial Estate. *Academic Journal, Thonburi University*, 9(20), 49-58. (in Thai)
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for Competence rather than Intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1–14.
- Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D. (1992). *Competency based human resource management: Value driven strategies for recruitment, development, and reward*. London: McGraw-Hill.
- Monique, K., Denise, J. (2018). Pervasive skills development for aspirant chartered accountants: Academic versus training programmes. *Journal of Economic and Financial Sciences*, 11(1), 340-348.
- Office of Civil Service Commission. (2019). *Digital literacy and understanding skills*. [Online]. Retrieved 5 January 2020 from: <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>. (in Thai)
- Office of the Board of Investment (2014). *BOI Investment Promotion Area*. [Online]. Retrieved 10 April 2018 from: <http://www.apsconsult.com/index.php/en/features-2/custom/boi>. (in Thai)
- Özçelik, G. and Ferman, M. (2006). Competency Approach to Human Resources Management: Outcomes and Contributions in Turkish Cultural Context. *Human Resource Development Review*, 5(1), 72-91.
- Padthong, C., Panjan, W., Na Wichian, S., Saengsook, N., and Rodjam, C. (2020). Development Model of Human Resources Management for The Small and Medium Enterprises (SME). *Journal of Innovation and Management*, 5, 59-71.

- Phatichon, P. (2019). *Challenges in the 21st Century: Digital Knowledge... Is It Required?*. [Online]. Retrieved 6 January 2020 from: <http://www.ksr.co.th>. (in Thai)
- Rittichai, A. (2008). *Concept of competency. (Competency)*. [Online]. Retrieved 3 April 2018 from: <https://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2213>. (in Thai)
- Sincharu, T. (2009). *Research and analysis of statistical data with SPSS*. 10th ed. Bangkok: Ordinary Partnership. Business R&D. (in Thai)
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M. (1993). *Competence at work: Model for superior performance*. New York: Wiley.
- Thai Accounting Center. (2013). *Qualifications of a professional accountant according to IES requirements*. [Online]. Retrieved 4 April 2018 from: <http://tac.prosmes.com/Article/Detail/21682...87-IES>. (in Thai)
- Thanurattanaphong, U. (2012). *ASEAN Economic Community Service in Accounting Professions (1)*. [Online]. Retrieved 27 March 2018 from: <http://tax.bugnoms.com/the-effect-of-aec-with-accounting>. (in Thai)
- Tirakanan, S. (2013). *Research Methods in Social Science: A Guide to Practice*. 11th ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Uttayarath, S. (2014). *How should an accountant prepare? When accessing AEC*. [Online]. Retrieved 27 March 2018 from: <https://th.jobsdb.com/th-th/articles-aec>. (in Thai)
- Yamane, T. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.

การติดตามผลการฝึกอบรมและสรุปผลโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ชุติกานจน์ ศรีวิบูลย์^{1,*}, ดวงพร แสงทอง², ชลภัตสรณ์ ลิทธิวงศ์ชัย³, ชุมพล รอดแจ่ม⁴, ปัญญา จันทกิจ⁵

^{1,3,4,5} วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 29 October 2020

Revised: 18 March 2021

Accepted: 19 March 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อติดตามประเมินผลการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (2) เพื่อถอดบทเรียนศึกษาสภาพปัญหา และอุปสรรคของโครงการ และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเสนอเพื่อปรับปรุงโครงการต่อไป และ (3) สรุปผลโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยการประเมินผลการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ (1) ด้านการประเมินปฏิกิริยา (2) ด้านการประเมิน การเรียนรู้ (3) ด้านการประเมินพฤติกรรม และ (4) ด้านการประเมินผลลัพธ์ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี ประกอบด้วย การวิจัย การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 159 คน รองลงมาเป็นบรรพชิต จำนวน 154 คน อายุ ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 138 คน และระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 174 คน รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 166 คน สำหรับการถอดบทเรียน ศึกษาสภาพปัญหาพบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้รับประโยชน์จากการอบรมและการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มากขึ้น ในเรื่องการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาหน่วยงานของตนเอง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนในมิติของ การประยุกต์และพัฒนาให้โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ให้มีความโดดเด่นมากขึ้น ส่วนการติดตาม ประเมินผลการฝึกอบรมโครงการ รายด้านและภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกพบว่า ด้านการประเมินปฏิกิริยามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการประเมินพฤติกรรม ด้านการประเมินการเรียนรู้ และ ด้านการประเมินผลลัพธ์ ตามลำดับ

คำสำคัญ : การติดตามผลการฝึกอบรม การพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร โรงเรียนพระปริยัติธรรม

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: chutikarn.sr@ssru.ac.th

The Follow-up of Training and Summary of Executive Potential Development Projects of Phrapariyattidhamma Schools, Department of General Education, Fiscal Year 2019

Chutikarn Sriviboon^{1,*}, Duangphon Saengthong², Cholpassorn Sitthiwarongchai³

Chumpon Rodjam⁴ and Panyada Chantakit⁵

^{1,3,4,5}College of Innovation Management, Suan Sunandha Rajabhat University

²Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 29 October 2020

Revised: 18 March 2021

Accepted: 19 March 2021

Abstract

The objectives of this research were (1) to monitor and evaluate the training results of the development project for administrators of Phrapariyattidhamma School, General Education Department Fiscal Year 2019, (2) to learn the lesson to study the problem state and obstacles of the project and suggest policy for further improvement of the project, and (3) to summary of the development project for the administrators of Phrapariyattidhamma School Department of General Education annual fiscal year 2019. The evaluation of the training was divided into 4 levels: (1) the reaction assessment, (2) the learning assessment, (3) the behavioral assessment, and (4) the results assessment. Results were assessed by using mixed methods, consisting of quantitative research and qualitative research. The study found that the sample group of 358 people who answered the questionnaire found that most of them were male, 159 people, followed by ancestry of 154 people aged 41-50 years, 138 people and level 50 years and over, number 95 people. Most of them are 174 bachelor degree students and 166 master degree students. For transcribing the lessons to study the problem condition, it was found that the trainees benefited from the training and applying knowledge to work more. In regard to personal development and developing your own agency which reflects the adjustments in the dimensions of application and development for the Phrapariyattidhamma School, General Education Department to be more outstanding. The monitoring and evaluation of the project training. Side and overview Found that they were satisfied at the highest level first, we found that In terms of the reaction evaluation had the highest average, followed by the behavior assessment, the learning assessment, and the evaluation of the results, respectively.

Keywords: follow-up of training, executive potential development, Phrapariyattidhamma Schools

* Corresponding Author; E-mail: chutikarn.sr@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งความสำเร็จของแต่ละองค์กรสามารถเกิดได้จากการพัฒนาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องการใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานในการสร้างกำไรเพิ่มขึ้น และสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ขององค์กรเพื่อนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นซึ่งกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเป็นกลไกในการสนับสนุนให้พนักงานขับเคลื่อนผลการปฏิบัติการขององค์กรโดยที่การออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นจะต้องทราบถึงกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งจะทำให้เข้าใจถึงพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องนำกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บูรณาการไปกับกลยุทธ์องค์กรและเป้าหมายขององค์กร และให้กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สอดคล้องเป็นไปในทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดการสนับสนุนต่อกกลยุทธ์ขององค์กรจึงจะทำให้กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยที่กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องตระหนักว่าพนักงานคือทรัพยากรที่สำคัญตระหนักถึงคุณค่าของมนุษย์และความต้องการที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อทำให้กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการสร้างพนักงานให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถสร้างผลผลิตให้กับองค์กร (Phanthai, 2011)

โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จัดทำเพื่อให้ผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา มีอุดมการณ์ เจตคติที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม ทักษะ วิสัยทัศน์ บุคลิกภาพ ความเป็นผู้นำ และจรรยาบรรณวิชาชีพที่เหมาะสมในการบริหารจัดการสถานศึกษา ให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ได้รับความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารและการจัดการศึกษา ได้ฝึกทักษะเชิงเทคนิคในการบริหารงาน และการบริหารคน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา และนำความรู้ ทักษะที่ได้จากการพัฒนาไปพัฒนาระบบ การบริหารจัดการของโรงเรียน พัฒนาหลักสูตร และการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญต่อไป อีกทั้งในสภาวะปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการองค์กรต่างๆ จะต้องตามความเปลี่ยนแปลงให้ทัน มิเช่นนั้นจะถูกทิ้งให้ล้าหลัง และจะประสบความล้มเหลวในการบริหารองค์กรนั้น ๆ ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จ ก็คือความมีศักยภาพของผู้บริหาร เพราะความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับศักยภาพของผู้บริหาร องค์กรทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน ต่างต้องการที่จะให้องค์กรของตนมีนักบริหารมืออาชีพมาบริหาร ในส่วนของการบริหารจัดการการศึกษาก็เช่นเดียวกัน ผู้บริหารนับเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการจัดการศึกษา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มพูนทักษะด้านการบริหารสถานศึกษา ทักษะการเป็นผู้นำ ด้านบุคลิกภาพ วิสัยทัศน์ และด้านทักษะการบริหารเชิงกลยุทธ์ รวมไปถึงทักษะการบริหารคนและทักษะการบริหารจัดการภายในองค์กร จากการอบรม โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จำนวน 4 รุ่น ได้จัดอบรมตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ระยะเวลาการอบรมต่อรุ่น ใช้เวลาในการอบรม 7 วัน รวมเวลาอบรมต่อรุ่น 60 ชั่วโมง แบ่งเป็น 3 หมวดมีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้ หมวดที่ 1 คุณลักษณะผู้บริหารโรงเรียนที่พึงประสงค์ (15 ชั่วโมง) หมวดที่ 2 ภาวะผู้นำทางวิชาการ (18 ชั่วโมง) หมวดที่ 3 การบริหารและการจัดการโรงเรียน (27 ชั่วโมง) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการนำมาปรับใช้ในการดำเนินงานและ

ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงาน ดังนั้น สำนักงานกลุ่มโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 13 และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงได้ดำเนินการ “การติดตามผลการฝึกอบรมและสรุปผลโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562” เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการดำเนินการในครั้งนี้อมาใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมและโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อติดตามประเมินผลการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
2. เพื่อถอดบทเรียนศึกษาสภาพปัญหา และอุปสรรคของโครงการ และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเสนอเพื่อปรับปรุงโครงการต่อไป
3. สรุปผลโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลการฝึกอบรม

มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีการติดตามและประเมินผล ไว้หลายทัศนะ ดังนี้
Stufflebeam (1971) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า “ชิปโมเดล (CIPP Model)” ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมินที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย เป็นรูปแบบการประเมินที่มีระบบแบบแผนอย่างชัดเจน และสามารถนำไปใช้ในการประเมินโครงการต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง

คำว่า CIPP ย่อมาจาก Context (สภาพแวดล้อมหรือบริบท) Input (ปัจจัยเบื้องต้น) Process (กระบวนการ) และ Product (ผลผลิต) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าแนวคิดการประเมินของ Stufflebeam นี้ได้ยึดหลักของการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) หรือวิธีการเชิงระบบ (System Approach)

วิธีการประเมินโดยใช้รูปแบบชิป จะเกี่ยวข้องกับลักษณะของการตัดสินใจซึ่งจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาช่วยในการตัดสินใจ 4 ลักษณะ คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับวางแผน การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้าง การตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน และการตัดสินใจเกี่ยวกับการทบทวนการดำเนินโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ มโนทัศน์เบื้องต้นของรูปแบบ CIPP คือ ประเภทของการตัดสินใจที่แตกต่างกันจำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการตัดสินใจที่แตกต่างกันด้วยซึ่ง Stufflebeam (1971) ได้จำแนกการตัดสินใจและการประเมินเพื่อการบริหารและการวางแผนไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การประเมินบริบท หรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจในการวางแผน กำหนดเป็นผลลัพธ์ที่คาดหวังของโครงการ หรือวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ
2. การประเมินปัจจัย หรือทรัพยากร (Input Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการและกลวิธีดำเนินโครงการ เป็นการตรวจสอบความพร้อมของปัจจัยเบื้องต้นต่างๆ เช่น

บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เป็นต้น เป็นการประเมินเพื่อมุ่งเน้นว่าปัจจัยพร้อมมูลที่จะดำเนินการต่อหรือไม่ แผนหรือโครงการที่เสนอเหมาะสมหรือไม่ ควรปรับปรุงส่วนใด สารสนเทศที่ได้ใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างเพื่อเลือกแผนการจัดโครงการ หรือแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการนำโครงการไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ซึ่งเป็นการประเมินขณะดำเนินงาน หรือประเมินในเชิงความก้าวหน้าเพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหาร หรือดำเนินโครงการ รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย

4. การประเมินผลิตผล (Product Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของโครงการ ซึ่งการประเมินผลหลังจากการดำเนินโครงการสิ้นสุดลง เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของโครงการ

Kirkpatrick (1994) ได้แบ่งการประเมินผลการฝึกอบรมออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reactions to the training) การประเมินปฏิกิริยาที่ผู้เข้าอบรมมีต่อการฝึกอบรม เช่น สภาพแวดล้อม บรรยากาศการสอน โดยตั้งคำถามว่าพวกเขามีสนุกกับการฝึกอบรมหรือได้เรียนรู้อะไรจากการฝึกอบรม

2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning) เป็นการประเมินการเรียนรู้หลักการ เทคนิค และทักษะต่างๆ ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การฝึกอบรมโดยให้แบบทดสอบจากข้อสอบ หรือประเมินทักษะจากสถานการณ์จำลอง

3. การประเมินพฤติกรรม (Behavior) เป็นการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานว่าสามารถนำการเรียนรู้ที่ได้ถ่ายโอนเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนการทำงานได้หรือไม่ โดยประเมินจากพฤติกรรมก่อนและหลัง โดยวัดจากบุคคลในการปฏิบัติงานรอบข้าง

4. การประเมินผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นการเชื่อมโยงผลที่ได้จากการฝึกอบรมเข้ากับผลลัพธ์หรือความคาดหวังขององค์กรการปรับปรุงองค์กร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเป้าหมายระยะยาว เช่น การลดต้นทุน การลดจำนวนคนลาออก เป็นต้น ต้องระบุได้ว่า การฝึกอบรมมีผลลัพธ์ที่ได้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรระยะยาวอย่างไรเพื่อใช้ในการวัดผล

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Rachotorn (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพการจัดการความรู้ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาจังหวัดเชียงรายการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพการจัดการความรู้ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย และ (2) ข้อเสนอแนะการจัดการความรู้ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากร สนับสนุนการสอน ปีการศึกษา 2555 จำนวน 202 รูป/คน พบว่าระดับสภาพการจัดการความรู้ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการจัดการความรู้ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย เมื่อพิจารณาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการนำความรู้ไปใช้ รองลงมา คือ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ และ

ด้านการเก็บความรู้ และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านการสร้างความรู้ และ (2) ข้อเสนอแนะการจัดการความรู้ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย ควรจัดหาแหล่งเรียนอย่างเหมาะสม สนับสนุนให้ทุนการศึกษาแก่บุคลากรให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป ควรมีแหล่งข้อมูลที่ทันสมัยอุปกรณ์การเรียนรู้ครบครันเพื่อพัฒนาทักษะของผู้เรียน ควรให้มีการประเมินผลงานโดยให้หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์ใช้ร่วมกัน การนำความรู้ไปบริหารพัฒนาโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ

Iamsunthornchai (2016) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการฝึกอบรมผู้บริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินผลกระบวนการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารของบริษัทผู้ผลิตน้ำดื่มแห่งหนึ่ง ผ่านการประเมินจาก 8 ปัจจัยที่ทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีการเก็บข้อมูลจากเอกสารเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และสนับสนุนข้อมูลผลการวิจัยพบว่า การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวไม่มีความสอดคล้องกับปัจจัยความสำเร็จของหลักสูตรอบรม ดังนี้ (1) เป้าหมายของการฝึกอบรม (2) เนื้อหาในการฝึกอบรม (3) รูปแบบในการฝึกอบรม ในส่วนการเป็นไปตามเป้าหมายของการฝึกอบรม (4) วิทยากรในการฝึกอบรม (5) การเรียนรู้ในกระบวนการฝึกอบรม (6) การนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากการสื่อสารระหว่างผู้บริหารดำเนินงานฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลหลักสูตร การบริหารจัดการกระบวนการฝึกอบรม และการที่ไม่สามารถชี้แจงเป้าหมายหลักสูตรให้กับผู้เข้าอบรมเพื่อให้เกิดความคาดหวังที่สอดคล้องกัน การประเมินผลหลักสูตรพบปัจจัยที่มีความสอดคล้องคือ (1) รูปแบบในการฝึกอบรม ในส่วนความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้เข้าอบรม (2) วัสดุการฝึกอบรม (3) บรรยากาศในการฝึกอบรม อันเนื่องมาจากกระบวนการบริหารจัดการในประเด็นดังกล่าว สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากนั้นมีการสอบถามเพิ่มเติมในการประเมินผลด้านการวัดผลตอบแทนการลงทุนในการฝึกอบรม ซึ่งจากการสัมภาษณ์ยังไม่มี การวัดผลในประเด็นดังกล่าว

Ali and Shahrooz (2012) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับอุดมศึกษา กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัย Takestan จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของการฝึกอบรมและพัฒนาในภาคการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยใช้การฝึกอบรมกรอบการประเมินผลของ Kirkpatrick วิธีการเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากครู และบุคลากรของมหาวิทยาลัย Takestan ผลการวิจัยการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิผลของการฝึกอบรมในเรื่องได้รับการประเมินในทุกสัระดับของการประเมินผล ได้แก่ ด้านปฏิกิริยา การเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์ของการฝึกอบรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมในมหาวิทยาลัย Takestan รวมถึงการขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร ทศนคติของแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและนอกจากนี้ยังมีข้อบกพร่องในการปฏิบัติการฝึกอบรม

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำแนวคิดการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมของ Kirkpatrick (1994) มาเป็นแนวทางในการติดตามผลการฝึกอบรมและสรุปผลโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยประเมินศักยภาพผู้บริหาร ได้แก่ การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reactions to the training) การประเมินการเรียนรู้ (Learning) การประเมินพฤติกรรม (Behavior) และการประเมินผลลัพธ์ (Outcomes)

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-methods research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณ นำมาใช้เพื่อเพื่อติดตามประเมินผลการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ รองผู้อำนวยการโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ผู้ที่ผ่านการเข้าร่วมการฝึกอบรม โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 385 รูป/คน และตัวอย่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยเป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 358 รูป/คน)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นจากประยุกต์ใช้แบบจำลองของ Kirkpatrick (1994) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา พรรษา (เฉพาะบรรพชิต) ประสบการณ์ทำงาน (เฉพาะฆราวาส) และกลุ่มในการอบรม (จำนวน 6 ข้อ) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามผลสัมฤทธิ์หลังจากการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert, 1932) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดมีจำนวน 45 ข้อ การแปลระดับความหมายของข้อมูล ได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้ช่วงคะแนน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 - 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจหลังการฝึกอบรมอยู่อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 - 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจหลังการฝึกอบรมอยู่อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 - 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจหลังการฝึกอบรมอยู่อยู่ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลการฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรมด้วยการประยุกต์ใช้แบบจำลองของ Kirkpatrick (1994) เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม (2) พัฒนาแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา และ (3) ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ (1) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ซึ่งได้ตรวจสอบแบบสอบถามแล้วเห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และ (2) การหาค่าความเชื่อมั่นผู้วิจัยนำ

แบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try-out) โดยใช้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มและมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.828 และหาค่าความเชื่อมั่นซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ดังนั้นจึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ติดต่อประสานงานไปยังประธานสำนักงานกลุ่มโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษากลุ่มที่ 13 เพื่อจะส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม (<https://forms.gle/r7xHzBQUmNs6LaM9>) (2) ดำเนินการติดตามรวบรวมแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ และ (3) นำแบบสอบถามมาทำการลงรหัส เพื่อนำไปประเมินผลของข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ทำการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ความถี่ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ นำมาใช้เพื่อถอดบทเรียนศึกษาสภาพปัญหา และอุปสรรคของโครงการและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเสนอเพื่อปรับปรุงโครงการต่อไป

ตัวอย่างในการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นตัวแทนผู้เข้าร่วมอบรม รุ่นที่ 1-4 จำนวน 5 จังหวัด โดยสนทนากลุ่ม 5 ครั้ง ครั้งที่ 1 จำนวนผู้เข้าร่วม 8 รูป/คน ครั้งที่ 2 จำนวนผู้เข้าร่วม 9 รูป/คน ครั้งที่ 3 จำนวนผู้เข้าร่วม 10 รูป/คน ครั้งที่ 4 จำนวนผู้เข้าร่วม 8 รูป/คน และครั้งที่ 5 จำนวนผู้เข้าร่วม 10 รูป/คน

เครื่องมือวิจัย

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ได้กำหนดประเด็นหลักและประเด็นรองที่ต้องการข้อมูล ด้วยการใช้แบบจำลองของ Kirkpatrick (1994) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ (1) ด้านการประเมินปฏิกิริยา (Reaction) (2) ด้านการประเมินการเรียนรู้ (Learning) (3) ด้านการประเมินพฤติกรรม (Behavior) และ (4) ด้านการประเมินผลลัพธ์ (Results)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย การทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) พบว่าทุกข้อคำถาม มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป สรุปได้ว่าผู้วิจัยสามารถนำแบบสัมภาษณ์ที่มีความตรงตามเนื้อหานั้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 5 วัน ได้แก่ (1) วันพุธที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2563 จัดสนทนากลุ่ม ณ โรงแรมเมืองทองธานีรีสอร์ท จังหวัดนครราชสีมา จำนวนผู้เข้าร่วม 8 รูป/คน (2) วันอังคารที่

30 มิถุนายน พ.ศ. 2563 จัดสนทนากลุ่ม ณ โรงแรม สีดารีสอร์ท จังหวัดนครนายก จำนวนผู้เข้าร่วม 9 รูป/คน (3) วันพฤหัสบดีที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 จัดสนทนากลุ่ม ณ โรงแรมบ้านสวนรีสอร์ท จังหวัดนครสวรรค์ จำนวนผู้เข้าร่วม 10 รูป/คน (4) วันอังคารที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 จัดสนทนากลุ่มกรุงเทพมหานคร ณ โรงแรมวังสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวนผู้เข้าร่วม 8 รูป/คน และ (5) วันอังคารที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 จัดสนทนากลุ่ม ณ เรือนไทยในบางริゾート จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวนผู้เข้าร่วม 10 รูป/คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดหมวดหมู่การตีความเนื้อหา การจัดกลุ่ม การสังเคราะห์ และสรุปประเด็น

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ นำมาวิเคราะห์เพื่อเขียนสรุปผลสภาพปัญหา และอุปสรรคของโครงการและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมและโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ต่อไป

ผลการวิจัย

1. การติดตามประเมินผลการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 159 คน รองลงมา เป็นบรรพชิต จำนวน 154 คน อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 138 คน และระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 174 คน รองลงมามีระดับปริญญาโท จำนวน 166 คน สำหรับผลการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สามารถสรุปได้ตามตาราง 1-4 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
ด้านการประเมินปฏิกิริยา (Reaction)

ด้านการประเมินปฏิกิริยา (Reaction)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เนื้อหาการอบรมมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	4.30	0.580	มากที่สุด
2. การจัดเรียงเนื้อหาในหน่วยการอบรมมีความเหมาะสม	4.18	0.598	มาก
3. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในการถ่ายทอดความรู้	4.51	0.570	มากที่สุด
4. กิจกรรมและวิธีการอบรมกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม	4.32	0.632	มากที่สุด
5. เอกสารและสื่อการสอนมีความชัดเจนและเหมาะสม	4.20	0.669	มาก
6. สถานที่และระยะเวลามีความเหมาะสมต่อการอบรม	4.29	0.709	มากที่สุด
7. วิธีการวัดและประเมินผลมีความเหมาะสม	4.18	0.596	มาก
8. เนื้อหาการอบรมมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.46	0.593	มากที่สุด
ภาพรวม	4.31	0.618	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านการประเมินปฏิกิริยา (Reaction) พบว่าภาพรวม ด้านการประเมินปฏิกิริยา (Reaction) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.618) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 8 ข้อ พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม ลำดับแรก คือ วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในการถ่ายทอดความรู้ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.570) รองลงมา คือ เนื้อหาการอบรมมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.593) กิจกรรมและวิธีการอบรมกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.632) เนื้อหาการอบรมมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.580) สถานที่และระยะเวลามีความเหมาะสมต่อการอบรม ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.709) เอกสารและสื่อการสอนมีความชัดเจนและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.669) วิธีการวัดและประเมินผลมีความเหมาะสมและการจัดเรียงเนื้อหาในหน่วยการอบรมมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.596) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านการประเมินการเรียนรู้ (Learning)

ด้านการประเมินการเรียนรู้ (Learning)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา	4.26	0.590	มากที่สุด
2. กฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา	4.17	0.660	มาก
3. การพัฒนาบุคลากรของผู้บริหาร	4.36	0.664	มากที่สุด
4. การเสริมสร้างวินัยและจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.37	0.631	มากที่สุด
5. การพัฒนาทีมงานและการสื่อสารภายในโรงเรียน	4.24	0.678	มากที่สุด
6. แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ปรัชญาการศึกษา และหลักการจัดการศึกษา	4.17	0.641	มาก
7. ผู้นำทางวิชาการและผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.18	0.633	มาก
8. การบริหารจัดการหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.26	0.634	มากที่สุด
9. การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา	4.26	0.634	มากที่สุด
10. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยใช้กระบวนการวิจัย	4.14	0.670	มาก
11. วิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศไทย 4.0	4.23	0.630	มากที่สุด
12. แผนการศึกษาแห่งชาติ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และแผนปฏิบัติการของสถานศึกษา	4.21	0.595	มากที่สุด
13. การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.24	0.692	มากที่สุด
14. การนิเทศ กำกับ ติดตามประเมินผล และรายงานผลการจัดการศึกษา	4.14	0.698	มาก
15. การศึกษาดูงานประกอบการฝึกอบรม	4.20	0.710	มาก
ภาพรวม	4.23	0.651	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านการประเมินการเรียนรู้ (Learning) ภาพรวม ด้านการประเมินการเรียนรู้ (Learning) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.651) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 15 ข้อ พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม ลำดับแรก คือ การเสริมสร้างวินัยและจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.631) รองลงมา คือ การพัฒนาบุคลากรของผู้บริหาร ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.664) การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และ การบริหารจัดการหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.634) การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาทีมงานและการสื่อสารภายในโรงเรียน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.692) วิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศไทย 4.0

($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.630) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้ายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยใช้กระบวนการวิจัย ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.670)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านการประเมินพฤติกรรม (Behavior)

ด้านการประเมินพฤติกรรม (Behavior)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาในบทบาท หน้าที่ และบุคลิกภาพ ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา	4.29	0.622	มากที่สุด
2. การมีความเข้าใจในกฎหมาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ หน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา	4.16	0.665	มาก
3. การปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาบุคลิกภาพให้กับตนเอง	4.25	0.624	มากที่สุด
4. การให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาวินัยและจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.40	0.654	มากที่สุด
5. การทำงานเป็นทีมและการสื่อสารภายในโรงเรียนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.25	0.649	มากที่สุด
6. การนำแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ปรัชญาการศึกษา และ หลักการจัดการศึกษามาบูรณาการและปรับใช้	4.15	0.700	มาก
7. การที่ผู้บริหารเป็นผู้นำทางวิชาการและผู้นำทางการเปลี่ยนแปลงทำให้ โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษามีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.25	0.670	มากที่สุด
8. การให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการหลักสูตรโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.33	0.661	มากที่สุด
9. การเห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการระบบ ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา	4.27	0.683	มากที่สุด
10. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยใช้กระบวนการวิจัยเป็นสิ่งที่ สำคัญอย่างยิ่ง	4.23	0.703	มากที่สุด
11. ผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา มีวิสัยทัศน์ ที่มุ่งอนาคต จากการบูรณาการความรู้ที่มาจากแผนการพัฒนา ประเทศไทย 4.0	4.27	0.662	มากที่สุด
12. มีการนำแผนการศึกษาแห่งชาติ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และแผนปฏิบัติการของสถานศึกษา มากำหนดเป็นนโยบาย บริหารสถานศึกษา	4.19	0.693	มาก
13. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.23	0.701	มากที่สุด
14. มีการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาสถานศึกษา	4.09	0.731	มาก
15. มีการดำเนินการนิเทศ กำกับ ติดตามประเมินผล และ รายงานผลการจัดการศึกษา	4.16	0.670	มาก
16. มีการศึกษาดูงานช่วยเสริมสร้างโลกทัศน์และเป็นแม่แบบ ในการพัฒนาสถานศึกษา	4.14	0.718	มาก
ภาพรวม	4.23	0.675	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านการประเมินพฤติกรรม (Behavior) ภาพรวมด้านการประเมินพฤติกรรม (Behavior) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$ S.D. = 0.675) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 16 ข้อ พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม ลำดับแรก คือ การให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาวินัยและจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.654) รองลงมา คือ การให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการหลักสูตรโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.661) การนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาในบทบาท หน้าที่ และบุคลิกภาพของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.622) การเห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.683) การที่ผู้บริหารเป็นผู้นำทางวิชาการและผู้นำทางการเปลี่ยนแปลงทำให้โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.670) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย มีการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.731)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านการประเมิน ผลลัพธ์ (Results)

ด้านการประเมินผลลัพธ์ (Results)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการกำหนดนโยบาย/ปรับนโยบาย ให้เหมาะสมกับสถานศึกษาโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.18	0.651	มาก
2. มีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวิชาการ และด้านงบประมาณในสถานศึกษา	4.18	0.689	มาก
3. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สถานศึกษา	4.19	0.689	มาก
4. มีการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา	4.21	0.696	มาก
5. มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการในสถานศึกษา	4.20	0.681	มาก
ภาพรวม	4.19	0.681	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านการประเมินผลลัพธ์ (Results) พบว่า ภาพรวม ด้านการประเมินผลลัพธ์ (Results) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.681) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 ข้อ พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม ลำดับแรก คือ การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.696) รองลงมา คือ มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการในสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.681) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สถานศึกษา ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.689) มีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวิชาการ และด้านงบประมาณในสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.689) และมีการกำหนดนโยบาย/ปรับนโยบาย ให้เหมาะสมกับสถานศึกษาโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.651) ตามลำดับ

2. การถอดบทเรียนศึกษาสภาพปัญหา และอุปสรรคของโครงการและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเสนอเพื่อปรับปรุงโครงการต่อไป

การถอดบทเรียนศึกษาสภาพปัญหา และอุปสรรคของโครงการและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเสนอเพื่อปรับปรุงโครงการต่อไปภาพรวมโดยวิธีการสนทนากลุ่ม พบว่าภาพรวม ผู้ให้ข้อมูลได้รับประโยชน์จากการอบรมและการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ในเรื่องการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาหน่วยงานของตนเอง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนในมิติของการประยุกต์และพัฒนาให้โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ให้มีความโดดเด่นมากขึ้น โดยสรุปเป็นรายด้านการประเมิน ดังนี้

(1) ด้านการประเมินปฏิกิริยา (Reaction) ภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของ โครงการอยู่ในระดับดีมาก และมีความประสงค์ให้มีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำทุกปีเพื่อให้ผู้บริหาร โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา เข้าใจภายใต้บริบทของการจัดการศึกษาของประเทศไทย

(2) ด้านการประเมินการเรียนรู้ (Learning) ภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่สะท้อนความเข้าใจตนเองในเรื่องบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษามากขึ้น และมีการปรับเปลี่ยนตนเองให้มีบุคลิกเป็นผู้นำเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีกับหน่วยงานของตนเอง มีความเข้าใจแผนยุทธศาสตร์ชาติและระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษามากขึ้น และที่สำคัญผู้เข้าร่วมอบรมมีเครือข่ายจากการฝึกอบรมมากขึ้นทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ในเรื่องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

(3) ด้านการประเมินพฤติกรรม (Behavior) ภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หลังการอบรมทุกคนมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน และประยุกต์หาวิธีการทำงานที่สามารถนำมาใช้ได้ภายใต้บริบทโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาเป็นสื่อการเรียนรู้ ควบคู่กับการสอนเพื่อให้สามเณรเข้าใจเนื้อหามากยิ่งขึ้น รวมทั้งการส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะจากโครงการ และกิจกรรมที่มีอยู่ในโรงเรียนแต่ยังคงไว้ซึ่งความสามารถในการดำเนินกิจกรรมภายใต้บริบทของการปฏิบัติงานระหว่างฆราวาสและพระภิกษุสงฆ์

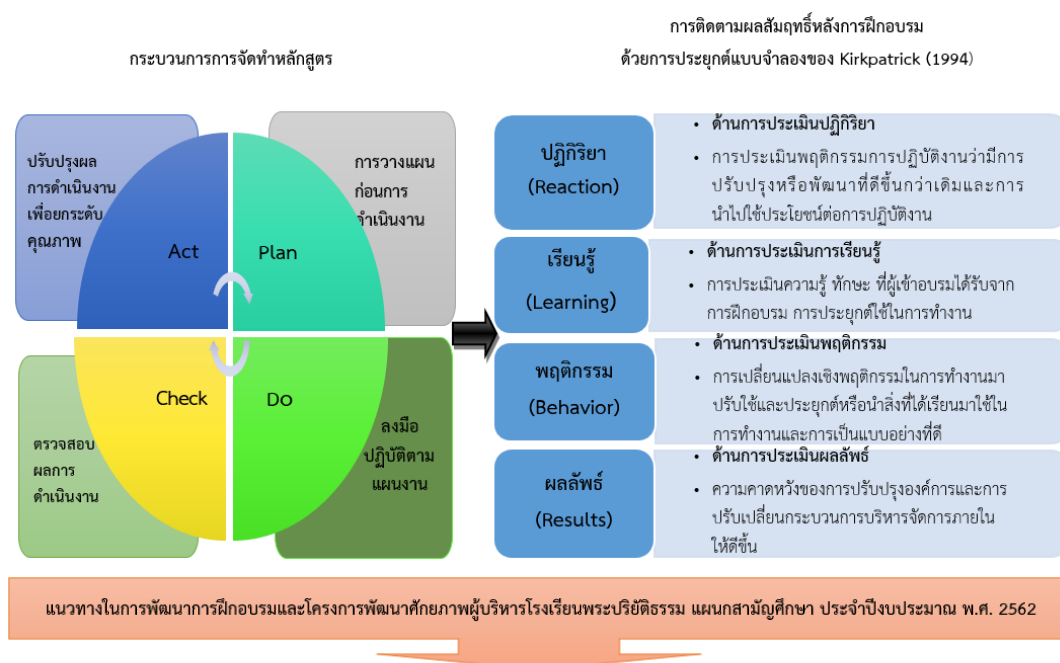
(4) ด้านการประเมินผลลัพธ์ (Results) ภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญของการนำผลลัพธ์ในทุกมิติ ในการทำกิจกรรม/โครงการ มาพัฒนาการเรียนรู้มากขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ได้นำผลลัพธ์ในทุก ๆ มิติมาปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้ดีขึ้นระบบการบริหารจัดการภายใน เช่น การกำหนดนโยบาย การบริหารทรัพยากรและบุคคล การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพภายใน และการบริหารจัดการสถานศึกษา

3. สรุปผลโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การวิเคราะห์สรุปผลโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยสรุปเป็นรายด้านการประเมิน ดังนี้ ด้านการประเมินปฏิกิริยา (Reaction) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในการถ่ายทอดความรู้ รองลงมา คือ เนื้อหาการอบรมมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการประเมินการเรียนรู้ (Learning) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การเสริมสร้างวินัยและจรรยาบรรณวิชาชีพ รองลงมา คือ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้บริหาร ส่วนลำดับสุดท้าย คือ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยใช้กระบวนการวิจัย ด้านการประเมินพฤติกรรม (Behavior) ภาพรวมอยู่

ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาวินัยและจรรยาบรรณวิชาชีพ รองลงมา คือ การให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการหลักสูตรโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญส่วนลำดับสุดท้าย มีการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาสถานศึกษา และด้านการประเมินผลลัพธ์ (Results) ภาพรวมอยู่ในระดับลำดับแรก คือ การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา รองลงมา คือ มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการในสถานศึกษา และระดับผลสัมฤทธิ์หลังจากการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกพบว่าการประเมินปฏิกิริยา (Reaction) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = 0.618) รองลงมา คือ ด้านการประเมินพฤติกรรม (Behavior) ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.675) ด้านการประเมินการเรียนรู้ (Learning) ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.651) และด้านการประเมินผลลัพธ์ (Results) ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.681) ตามลำดับ

จากผลการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอน สามารถสรุปเป็นแผนภาพ 1 ดังนี้



1. จัดอบรมหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการโรงเรียนและการสอน (เน้นกระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติ) หรือเพิ่มชั่วโมงในการอบรมให้มากขึ้น
2. สำรวจความสนใจและความต้องการของครูในแต่ละโรงเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการพัฒนาทักษะ
3. ควรจัดอบรมอย่างต่อเนื่องและเพิ่มระยะเวลาในการอบรมให้มากยิ่งขึ้นให้เหมือนกับอบรมผู้บริหารสังกัด สพฐ.
4. การจัดอบรมสำหรับบุคลากรเพื่อเตรียมพร้อมการเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหาร เพื่อเป็นการกระตุ้นการพัฒนาตนเอง
5. การสร้างภาคีเครือข่ายทั้งภายใน และหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานอื่นเพื่อส่งเสริมสนับสนุน นโยบายของโรงเรียน และเพิ่มศักยภาพของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา



ภาพ 1 สรุปผลโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

จากภาพ 1 แสดงให้เห็นถึงกระบวนการจัดทำหลักสูตรการติดตามผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมประกอบด้วย ด้านการประเมินปฏิกิริยา (Reaction) ด้านการประเมินการเรียนรู้ (Learning) ด้านการประเมินพฤติกรรม (Behavior) และด้านการประเมินผลลัพธ์ (Results) เพื่อนำผลการประเมินมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา โดยมีแนวทางในการดำเนินการผ่านกระบวนการ ได้แก่ การเตรียมการ การสร้างความตระหนัก การวางแผนการดำเนินการ และการประเมินผล

อภิปรายผล

1. ด้านการประเมินปฏิกิริยา (Reaction) ภาพรวม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 8 ข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในการถ่ายทอดความรู้ รองลงมา คือ เนื้อหาการอบรมมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน กิจกรรมและวิธีการอบรมกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม เนื้อหาการอบรมมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เอกสารและสื่อการสอนมีความชัดเจนและเหมาะสม และวิธีการวัดและประเมินผลมีความเหมาะสมและการจัดเรียงเนื้อหาในหน่วยการอบรมมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Nomraksa (2011) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารกิจการยุติธรรม: มาตรการป้องกันและปราบปรามองค์กรอาชญากรรม โดยใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick (1994) พบว่า ด้านปฏิกิริยาภาพรวมผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของโครงการอยู่ในระดับดีมาก ด้านประเมินการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำความรู้ไปใช้หลังจากที่ได้รับการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือประโยชน์และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารกิจการยุติธรรมมีแนวโน้ม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phetmak and Phramaha (2012) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการฝึกอบรมพระธรรมทูตรุ่นที่ 45/2552 ของสำนักฝึกอบรมพระธรรมทูต วัดปากน้ำ ภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านปฏิกิริยาผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ด้านการเรียนรู้อยู่ในระดับเข้าใจดี ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับการนำความรู้ไปปฏิบัติมาก และด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับการนำความรู้ไปปฏิบัติมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rachotorn (2015) ได้ศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย พบว่า (1) สภาพการจัดการความรู้ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย เมื่อพิจารณาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการนำความรู้ไปใช้ รองลงมา คือ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ และด้านการเก็บความรู้ และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านการสร้างความรู้ และ (2) ข้อเสนอแนะการจัดการความรู้ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย ควรจัดหาแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสม สนับสนุนให้ทุนการศึกษาแก่บุคลากรให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป ควรมีแหล่งข้อมูลที่ทันสมัย อุปกรณ์การเรียนรู้ครบครันเพื่อพัฒนาทักษะของผู้เรียน ควรให้มีการประเมินผลงานโดยให้หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์ใช้ร่วมกัน การนำความรู้ไปบริหารพัฒนาโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ

2. ด้านการประเมินการเรียนรู้ (Learning) ภาพรวมด้านการประเมินการเรียนรู้ (Learning) อยู่ ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 15 ข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ การเสริมสร้างวินัยและจรรยาบรรณวิชาชีพ รองลงมา คือ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้บริหาร การบริหารจัดการระบบประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษา และ

การบริหารจัดการหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาทีมงานและการสื่อสาร ภายในโรงเรียน วิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศไทยตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย การพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยใช้กระบวนการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ali and Shahrooz (2012) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับอุดมศึกษา กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัย Takestan จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้างนี้เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของการฝึกอบรมและพัฒนาในภาคการศึกษาในระดับอุดมศึกษาโดยใช้การฝึกอบรมรอบการประเมินผลของ Kirkpatrick (1994) พบว่าประสิทธิผลของการฝึกอบรมในเรื่องได้รับการประเมินในทุกสัระดับของการประเมินผล ได้แก่ ด้านปฏิกิริยา การเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์ของการฝึกอบรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการ ฝึกอบรมในมหาวิทยาลัย Takestan รวมถึงการขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร ทศนคติของแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน และนอกจากนี้ยังมีข้อบกพร่องในการปฏิบัติการฝึกอบรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phatthong, et al. (2020) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า การประเมินความรู้เป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดการประเมินความรู้ความเข้าใจตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้

3. ด้านการประเมินพฤติกรรม (Behavior) ภาพรวม ด้านการประเมินพฤติกรรม (Behavior) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 16 ข้อ พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม ลำดับแรก คือ การให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาวิสัยและจรรยาบรรณวิชาชีพ รองลงมา คือ การให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการหลักสูตร โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาในบทบาท หน้าที่ และบุคลิกภาพของผู้บริหารโรงเรียน พระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา การเห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การที่ผู้บริหารเป็นผู้นำทางวิชาการและผู้นำทางการเปลี่ยนแปลงทำให้โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามลำดับส่วนลำดับสุดท้าย มีการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาสถานศึกษาสอดคล้องกับกับแนวคิดของ Buason (2007) กล่าวว่า การติดตามผลเป็นการประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังจากการอบรม (Behavior Evaluation) เป็นการตรวจสอบว่า ผู้ผ่านการอบรมได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานไปตามความคาดหวังของโครงการในทิศทางที่พึงประสงค์ และเป็นการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Result Evaluation) ทั้งในด้านดีและไม่ดี เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน และการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ประโยชน์จากการติดตามผลจะสามารถให้สารสนเทศที่มีความหมาย ทันเวลา และมีผลต่อการนำไปใช้ได้จริงตามตัวบ่งชี้ ดังนี้ (1) มุ่งให้เกิดการสร้างสรรคการเปลี่ยนแปลง (Constructive Orientation) ผลจากการติดตามจะช่วยให้สถาบันนำไปใช้เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสถาบัน และกระตุ้นให้บุคลากรมีการบริการดีขึ้น (2) กำหนดจำแนก การนำไปใช้ประโยชน์ (Defined User) กำหนดกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์และความต้องการใช้ประโยชน์จากการติดตามผลให้ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้การตั้งคำถามมีความเหมาะสมชัดเจนมากขึ้น (3) ความน่าเชื่อถือของนักประเมิน (Evaluation Credibility) ต้องดำเนินการโดยผู้ที่มีคุณสมบัติ ทักษะ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพอย่างแท้จริง และมีมารมทางวิชาการเพื่อเป็นที่ยอมรับเชื่อถือได้ (4) การจัดทำรายงานนำไปใช้ได้ (Functional Reporting) ต้องมีความชัดเจนทันเวลา มีความถูกต้อง สามารถนำไปปฏิบัติได้กับผู้ที่ได้รับการประเมินหรือกลุ่มผู้ที่ได้รับบริการ และ (5) กำกับติดตามให้เกิดผลกระทบต่อเนื่อง (Follow-up impact) ต้องให้ผู้ได้รับการประเมินและผู้ใช้ผลมีความเข้าใจในการประเมินและมีการปรับปรุงหรือปฏิบัติตามผลได้อย่างชัดเจน

4. ด้านการประเมินผลลัพธ์ (Results) ภาพรวม ด้านการประเมินผลลัพธ์ (Results) อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 ข้อ พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม ลำดับแรก คือ การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา รองลงมา คือ มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการในสถานศึกษา มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สถานศึกษา มีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวิชาการ และด้านงบประมาณในสถานศึกษา และมีการกำหนดนโยบาย และปรับนโยบายให้เหมาะสมกับสถานศึกษาโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Sriphuthasomboon (2011) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพประมงจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ในด้านสถานะแวดล้อมของโครงการ ปัจจัยเบื้องต้นของโครงการ กระบวนการของโครงการ และผลผลิตของโครงการ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพประมงจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 พบว่า โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพประมงจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ของสำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการประมง กรมประมง โดยการประเมินความคิดเห็นของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการฝึกอบรม และผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมตามรูปแบบแบบจำลองซิป (CIPP Model) เพื่อประเมินองค์ประกอบ 4 ด้าน พบว่า ด้านสถานะแวดล้อม ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน จึงทำให้โครงการฝึกอบรมดังกล่าวสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของโครงการทุกประการ ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะของโครงการ ได้แก่ (1) ปัญหาของหัวข้อรายวิชาของหลักสูตรควรมีการปรับปรุงหัวข้อรายวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (2) ปัญหาการจัดทำโครงการฝึกอบรมควรมีการปรับปรุงและพัฒนาโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพประมงจังหวัดให้เป็นโครงการฝึกอบรมที่มีมาตรฐาน เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตรใช้ประกอบการพิจารณาความก้าวหน้าของบุคลากรของกรมประมง และ (3) ควรมีการนำผลการประเมินของผู้เข้าร่วมโครงการทั้งก่อนเข้าร่วมโครงการ ระหว่างเข้าร่วมโครงการ และหลังการเข้าร่วมโครงการมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ จะทำให้การประเมินผลโครงการมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกองพุทธศาสนศึกษา สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ มีโรงเรียนกระจายอยู่ทั่วประเทศ การศึกษาครั้งนี้ พบว่า การอบรมพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพและความคาดหวังในอนาคตที่ควรจะเป็นไปของระบบการบริหารจัดการ และการจัดการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา การให้ความสำคัญกับเรื่องการจัดการความรู้ของผู้บริหารการสร้างความเข้าใจด้านการกำหนดความรู้เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องควรมีการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ การจัดอบรมและมีการทดสอบด้วยระบบออนไลน์ เพื่อเป็นการวัดประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และเป็นการติดตามผลลัพธ์จากการอบรมให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และบริหารงานจัดการภายในโรงเรียนอย่างมี ระบบแบบแผนเป็นผู้นำที่ดีเพื่อพัฒนาโรงเรียน

1.2 ภายใต้บริบทของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งด้านจำนวนสามเณร งบประมาณ และทรัพยากรที่มีอยู่ ควรมีการอบรมพัฒนาแบบเติมเต็มในมิติที่ตนเองไม่มีความเชี่ยวชาญหรือการดำเนินการสำรวจความสนใจและความต้องการของครูในแต่ละโรงเรียน เพื่อเป็นการพัฒนาในมิติที่ต้องการพัฒนาทักษะของตนเองตามความต้องการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาในข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับสิ่งที่คาดหวังจากการฝึกอบรมในครั้งต่อไป สามารถนำมากำหนดเป็นประเด็นหัวข้ออบรมเพิ่มเติมตามความคาดหวังของผู้เข้ารับการอบรม ดังนี้ความรู้ในด้านการบริหาร การศึกษา เทคนิคต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ๆ มากขึ้น เพื่อต่อยอดให้ครูอาจารย์ถ่ายทอดให้กับเด็กมากขึ้น เทคนิควิธีการสอนที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ วิธีการสื่อสาร การมอบหมายหน้าที่ การกำหนดภาระงาน การบริหารจัดการภายในของโรงเรียนภายใต้งบประมาณที่จำกัด การสร้างขวัญและกำลังใจกันในการอยู่ร่วมกัน การสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมศักยภาพของโรงเรียน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการ โรงเรียน และการสอน สำหรับโครงสร้างการอบรมควรอบรมเป็น workshop เพื่อลงมือปฏิบัติ สำหรับหัวข้อเชิงนโยบาย หรือแผนยุทธศาสตร์ชาติควรสรุปเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา สำหรับระยะเวลาในการอบรมควรเพิ่มระยะเวลาให้สอดคล้องกับเนื้อหา รวมถึงควรนำบุคลากรระดับหัวหน้ากลุ่ม หรือหัวหน้างานมาอบรม เพื่อให้ความรู้และทราบถึงบทบาทหน้าที่

เอกสารอ้างอิง

- Ali, M. and Shahrooz, F. (2012). Assessment Effectiveness on the job training in Higher Education (case study: Takestan University). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 47, 1310-1314.
- Buason, R. (2007). *Project Management: A Guide to Success*. 3rd ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Iamsunthornchai, P. (2016). *Evaluation of Executive Training Program*. Bangkok: Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University. (in Thai)
- Kirkpatrick, D. L. (1994). *Evaluating training programs: the four levels*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1-55.
- Nomraksa, S. (2011). *Evaluation of Justice Affairs Executive Training Program: Measures to Prevent and Suppress Criminal Organizations Of the Institute for Human Resource Development in the Justice Process Office of Justice Affairs*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Bangkok: Srinakarinwirot University. (in Thai)
- Phanthai, K. (2011). Integrated Human Resource Development Strategy The key to excellence. *Journal of Development Administration*, 51 (3), 239-257. (in Thai)

- Phatthong, C., Panchan, W., Na Wichian, S., Orsangasuk, N., and Rodjam, C. (2020). Human Resource Management Development Model for Small and Medium Enterprises (SME). *Journal of Innovation and Management*, 5, 59-71. (in Thai)
- Phetmak, C. and Phramaha. (2012). *Evaluation of the Dharma Ambassadors Training Project, Class 45/2009. Of the Diplomatic Training Office Wat Paknam Phasicharoen Bangkok using the format Kirkpatrick assessment*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Bangkok: Bangkok: Srinakarinwirot University. (in Thai)
- Rachotorn, K. (2015). *A study of knowledge management status of Phrapariyattidhamma School administrators Department of General Education Chiang Rai Province*. Chiang Rai: Educational Administration, Graduate School Chiang Rai College. (in Thai)
- Sriphuthasomboon, W. (2011). *Evaluation of the Provincial Fishery Potential Development Training Program. Fiscal Year 2011*. Bangkok: Office of Technology Development and Transfer Fisheries, Department of Fisheries, Ministry of Agriculture and Cooperatives. (in Thai)
- Stufflebeam, D. L. (1971). *Educational Evaluation and Decision-Making Itasca*. Illinois: Peacock.

การทดสอบสมมติฐานระหว่างข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์กับความต้องการ ด้านการให้บริการธุรกิจที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในจังหวัดชุมพร

นรินทร์ ยืนทน^{1,*}, เบญจพร แยมจำเมือง², ภรณ์นภัส เบินท์³, อรณพัฒน์ เหมือนเผ่าพงษ์⁴, ณัฐสินี ขอบตรง⁵

^{1,4}สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก วิทยาลัยอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

^{2,3}สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยอุตสาหกรรมบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

⁵ครูผู้ช่วยสาขาการท่องเที่ยว วิทยาลัยชุมชนพังงา

Received: 26 August 2020

Revised: 23 March 2021

Accepted: 30 March 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร และ (2) เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ชุด ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนาในการสรุปลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ อีกทั้งใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบกับ t-test และ F-test จากการศึกษาพบว่า (1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 61-70 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส ก่อปรกัับมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ในด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว และเลือกพักเป็นระยะเวลา 3 วัน โดยเลือกเดินทางมาในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ อีกทั้งเลือกที่พักในระดับราคา 1,001-1,500 บาท และ (2) ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์และความต้องการในการให้บริการของธุรกิจที่พักพบว่า สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการให้บริการทั้ง 4 ด้านคือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการห้องพัก ด้านการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ขณะที่ความต่างของคุณลักษณะด้านเพศ มีความต้องการที่แตกต่างกันในเรื่องของการให้บริการห้องพัก และด้านการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นเดียวกับคุณลักษณะด้านอายุที่มีความต้องการแตกต่างกันในการให้บริการห้องพัก

คำสำคัญ : ลักษณะประชากรศาสตร์ การให้บริการผู้สูงอายุ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: narin.yu@ssru.ac.th

Hypothesis Testing Between Demography Characteristics and the Need of Elderly Tourists Towards Hotel Services in Chumphon Province

Narin Yuenthon^{1,*}, Benjaporn Yaemjamuang², Pornnapat Berndt³,
Onnapat Muenpaopong⁴, Nutsinee Chobtong⁵

^{1,4}Hotel and Lodging Business Management, College of Hospitality Industry Management,
Suan Sunandha Rajabhat University

^{2,3}Tourism Industry and Hospitality Management, College of Hospitality Industry
Management, Suan Sunandha Rajabhat University

⁵Tourism Program, Phangnga Community College

Received: 26 August 2020

Revised: 23 March 2021

Accepted: 30 March 2021

Abstract

This research study was designed as a quantitative research. The objectives of this research were (1) to study the demographic characteristics and behavior of elderly tourists towards the service of accommodation business in Chumphon Province, and (2) to test the hypothesis between the demographic characteristics and the needs of elderly tourists for the services of accommodation business in Chumphon Province. A questionnaire was used as a research tool to collect data from a total of 400 sample groups. The Data used descriptive statistics to summarize demographic characteristics and elderly tourist behavior, and inferential statistics were used to test the hypothesis using t-test and F-test. The Results found that Most Elderly Tourists were female and aging 61-70 years in the marital status, with education at the secondary level, with monthly income between 10,000-20,000 Baht and engaged in private business. In terms of tourists' behavior, most of the elderly travel by car and choose to stay for 3 days by choosing to come during public holidays, price level 1,001-1,500 Baht. The results of the hypothesis testing between demographic characteristics and service needs of the accommodation business showed that different status, education level, income and occupation had different service needs. There were no differences in the areas of room service management, facility service, equipment and facilities, and personnel service, while gender differences were required, different in terms of room service and location services, equipment and amenities, as well as age features, have different needs in room service.

Keywords: Demography characteristics, Need of elderly Tourists, Hotel service

* Corresponding Author; E-mail: narin.yu@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ชุมพร จังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ซึ่งถือว่าเป็นประตูสู่ภาคใต้ มีพื้นที่ครอบคลุม 8 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองชุมพร อำเภอท่าแซะ อำเภอปะทิว อำเภอหลังสวน อำเภอละแม อำเภอพะโต๊ะ อำเภอสวี และอำเภอทุ่งตะโก ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความหลากหลายทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและธรรมชาติทางบกและทางน้ำ จากรายงานสถิติการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดชุมพรของเดือนตุลาคมพบว่า ในปี พ.ศ. 2561-2562 แม้ว่าจะมีอัตราการนักท่องเที่ยวชาวไทยลดลง ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้น แต่จำนวนรายได้ที่มาจากนักท่องเที่ยวกลับเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.63 ที่มาจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.24 ที่มาจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ (Ministry of Tourism and Sports, 2019)

จากสถิติการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นผลพวงมาจากการกระตุ้นเศรษฐกิจทางการท่องเที่ยวของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการท่องเที่ยวเมืองรอง โดยชุมพรจัดเป็นหนึ่งในเมืองรองเพื่อการท่องเที่ยวด้วย ทั้งนี้อัตราการท่องเที่ยวเมืองรองและรายได้ที่เกิดขึ้นในเมืองมีการเจริญเติบโตสูงอย่างเห็นได้ชัด อย่างไรก็ตามแม้ว่าจังหวัดชุมพรอาจไม่ได้อยู่ในลำดับต้นๆ จากการจัดอันดับรายได้ในจังหวัดที่เป็นเมืองรองทางการท่องเที่ยว แต่สถิติ การท่องเที่ยวและรายได้ที่เพิ่มขึ้นเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นถึงความก้าวหน้าและเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยวของจังหวัดชุมพรได้เป็นอย่างดี

หากประเมินจากความเหมาะสมของทรัพยากรท่องเที่ยวและสถิติทางการท่องเที่ยวของจังหวัดแล้วนั้น น่าเชื่อว่าจังหวัดชุมพรมีขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี และมีโรงแรมที่เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยว แต่ทว่าจากการศึกษาเรื่อง การส่งเสริมธุรกิจพักแรมในจังหวัดชุมพร (Sutjaritkulthorn and Na Thalang, 2020) พบว่า ธุรกิจโรงแรมควรมีการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการที่ควรมีการให้บริการพิเศษอื่นๆเพิ่มเติม และกำหนดนโยบายสนับสนุนการเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละแผนก ตลอดจนเน้นวัฒนธรรมการให้บริการ การมีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ขณะที่ในด้านผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมที่สร้างความมั่นใจในการบริการอีกด้วย อีกทั้งในด้านความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมในจังหวัดชุมพรพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับที่พักที่มีความสะอาดสบาย พนักงานให้บริการเพียงพอ มีมารยาทและใจรักบริการ สุภาพและเป็นมิตร มีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับใช้สอยอย่างลงตัว ตกแต่งอย่างสวยงาม ตลอดจนระบบการรักษาความปลอดภัยและที่จอดรถที่เพียงพอ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ยังต้องพัฒนาในเรื่องของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ รวมทั้งยังสอดคล้องกับมาตรฐานด้านที่พักเพื่อผู้สูงอายุอีกด้วยในบางประเด็น ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงธุรกิจโรงแรมได้ เนื่องจากธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชุมพรยังคงขาดการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ยังคงขาดการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีโอกาสสูงในการเลือกเดินทางเพื่อการพักผ่อนระยะยาว สอดคล้องกับของประเทศไทยที่มีแนวโน้มเข้าสู่สังคมสูงวัยมาตั้งแต่ปี 2548 และมีการคาดการณ์ว่าจะเข้าสู่สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ ในปี 2564 และจะกลายเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดภายในปี 2578 โดยมีการประมาณการว่าจะมีอัตราประชากรสูงเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวเป็นสิ่งที่ท้าทายทุกภาคส่วนในสังคมที่มีแนวทางในการร่วมมือขับเคลื่อนไปพร้อมๆกันทุกภาคส่วนทั้งในระดับนโยบาย ระดับปฏิบัติและระดับบุคคล (Anantakul, n.d.)

จากงานวิจัยของ Reunjit and Boonmeesrisa-nga (2017) ได้ระบุแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการโรงแรมที่พักที่ตอบสนองนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยดังนี้ ควรมีการพัฒนานวัตกรรมการบริการของ

โรงแรมที่พักในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการเข้าพักที่โรงแรม ทั้งพื้นที่ภายในบริเวณโรงแรมที่พัก พื้นที่ในห้องพักและพื้นที่ในห้องน้ำ จะต้องตอบสนองและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ และควรมีการพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักในด้านพื้นที่ใช้สอยของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ผู้สูงอายุสามารถมีพื้นที่ทำกิจกรรมต่างๆที่ผู้สูงอายุต้องการได้ โดยพื้นที่ทำกิจกรรมส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุต้องการจะนอกเหนือจากพื้นที่การทำกิจกรรมที่โรงแรมเตรียมไว้ให้ผู้เข้าพักทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับ Sukprasert (2015) ที่ได้ศึกษาความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งมีความต้องการในภาพรวมเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงความปลอดภัยในชีวิต และความสะดวกต่อผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ผู้สูงอายุได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีมีความปลอดภัยจะทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสภาพร่างกายในวัยสูงอายุจะมีความเสื่อมมากกว่าการเติบโต การจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญ อีกทั้งผู้สูงอายุควรจะได้รับสิทธิในการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุ ในด้านอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่นตามสิทธิผู้สูงอายุ ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ที่ควรจะได้รับอีกด้วย

จากประเด็นปัญหาและแนวคิดที่สำคัญนี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการของธุรกิจที่พักเพื่อรองรับผู้สูงอายุนั้น มีลักษณะที่เฉพาะและแตกต่างไปจากการให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นอย่างชัดเจน ดังนั้นจึงสนใจในการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร โดยทดสอบสมมติฐานด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้สูงอายุกับความต้องการดังกล่าว เพื่อนำไปเป็นฐานข้อมูลเพื่อสามารถวางแผนพัฒนาด้านการให้บริการต่างของธุรกิจที่พักได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้อย่างตรงตามความต้องการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร
2. เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบแผนการวิจัยเป็นแบบการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational study) ตัวแปรต้น คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางไปท่องเที่ยวและพักแรมในจังหวัดชุมพร โดยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ตัวอย่างในการวิจัย คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางไปท่องเที่ยวและพักแรมในจังหวัดชุมพร

จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran โดยเน้นการสำรวจกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางไปท่องเที่ยวและพักผ่อนในจังหวัดชุมพร

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสอบถามดังกล่าวถูกสร้างขึ้นจากการรวบรวมทฤษฎี และแนวคิดจากเอกสาร ตำรา บทความวิชาการ บทความวิจัย ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง และจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญ และค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยเลือกคำถามที่มากกว่า 0.5 มาเป็นข้อคำถาม และได้ทำการ Try out แบบสอบถามทั้งสิ้น 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่มากกว่า .95

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักแรมในจังหวัดชุมพร

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ส่งให้ข้อมูลจากแบบสอบถาม และตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว นำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และนำเสนอโดยใช้สถิติดังนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ร้อยละ มัชฌิมเลขาคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความถี่ เพื่อสรุปลักษณะประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จากนั้นใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบกับ t-test (Independent t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ F-test

ผลการวิจัย

1. ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 มีอายุระหว่าง 61-70 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 สถานภาพสมรส จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ส่วนผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 และมาพักเป็นระยะเวลา 3 วัน จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 โดยเลือกเดินทางมาในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 อีกทั้งเลือกที่พักในระดับราคา 1,001-1,500 บาท จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 นอกจากนี้ ผลวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในพื้นที่ จ.ชุมพร พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความต้องการการให้บริการของธุรกิจที่พักในพื้นที่ จ.ชุมพร ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ และการกำหนดหรือชี้แจงการให้บริการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร (ค่าเฉลี่ย 7.67) ด้านการให้บริการของบุคลากร และการมีพนักงานคอยดูแลตลอด 24 ชั่วโมงและติดต่อได้ในกรณีฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 7.43) ด้านการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแบบส่วนรวมใช้ อาทิ ลิฟท์ ห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 7.57) และด้านการให้บริการด้านห้องพัก และการจัดสัดส่วนของห้องพักที่ดี รองรับด้านความปลอดภัย และติดตั้งอุปกรณ์ช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน อาทิ ปุ่มกดสัญญาณฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 7.64)

2. ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร ได้ข้อสรุปดังนี้

2.1 เพศของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการแตกต่างกัน ในด้านการให้บริการห้องพัก และด้านการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 สถานภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการบริหารจัดการด้านการให้บริการบุคลากร ด้านการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการห้องพัก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 อายุของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการบุคลากร และด้านการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ขณะที่ความต้องการด้านการให้บริการห้องพัก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการด้านห้องพัก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 รายได้ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการด้านห้องพัก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 อาชีพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการด้านห้องพัก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลลัพธ์
1	เพศ	t-test	.001	ยอมรับ
1	สถานภาพ	F-test	.462	ปฏิเสธ
1	อายุ	F-test	.011	ยอมรับ
1	ระดับการศึกษา	F-test	.384	ปฏิเสธ
1	รายได้	F-test	.398	ปฏิเสธ
1	อาชีพ	F-test	.450	ปฏิเสธ

อภิปรายผล

ผลวิจัยความต้องการด้านการบริหารจัดการของโรงแรมสอดคล้องกับงานวิจัยของ Charoensuk (2014) ที่ให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ และส่งเสริมให้เกิดความชัดเจนและดำเนินการต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้อย่างสมบูรณ์ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Boonyanupong and Sangkakorn (2012) (cited in Kolter and Armstrong, 2006) ที่บ่งชี้ถึง

รูปแบบและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้เกษียณหรือผู้สูงอายุ ที่เน้นการท่องเที่ยวและบริการ คุณภาพดี คำนึงในการบริการ ต้องการความมั่นใจด้านความปลอดภัย และด้านบริการดูแลสุขภาพที่ดี ตลอดจน กิจกรรมที่เหมาะสมกับวัยและสุขภาพ

ด้านการให้บริการห้องพักเป็นไปตามผลวิจัยของ Yuenthon (2018) ที่กล่าวถึงความสำคัญและความจำเป็น ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกพื้นที่ของโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของห้องพักและห้องน้ำ ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นพื้นที่ส่วนตัวของนักท่องเที่ยว และไกลสายตาจากการดูแลของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับสถิติการเกิดอุบัติเหตุภายใน บ้านพบว่า ผู้สูงอายุราว 1 ใน 3 รายเคยมีประสบการณ์ลื่นล้ม และมากกว่า 25 % เคยล้มมากกว่า 1 ครั้ง ทว่า นอกเหนือจากการลื่นล้มในห้องน้ำทำให้เกิดอุบัติเหตุแล้วนั้น การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายยังเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิด อุบัติเหตุร่วมด้วย (Phyathai Hospital, 2019) ทั้งนี้การพลัดตกและหกล้ม การสะดุดหกล้มพื้นต่างระดับ สะดุด หกล้มของที่วางเกะกะ และลื่นหกล้มพื้นที่เปียกน้ำ เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ผู้สูงอายุเกิดอุบัติเหตุอยู่บ่อยครั้ง (Buangam and Nathapintu, 2018) รวมถึงยังเป็นอุบัติเหตุที่นำมาซึ่งการเสียชีวิตเป็นอันดับสองรองจากอุบัติเหตุ บนท้องถนน (นิพา ศรีช้างและลลิตรา กำวิ, ออนไลน์) ตลอดจนยังคงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีความเสี่ยงสูงกว่าวัยอื่นๆ (Tanuchit, et al., 2019)

ด้านการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sukprasert (2015) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความต้องการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านความปลอดภัยในชีวิตและความสะดวกของผู้สูงอายุ ซึ่งต้องการให้มีการจัดการ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สาธารณะแก่ผู้สูงอายุ อาทิ ทางเดิน ห้องสุขา ทั้งนี้เป็นไปตามงานวิจัยของ Reunjit and Boonmeesrisa-nga (2017) ที่กล่าวถึงปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านพื้นที่ใช้สอย ที่โรงแรมควร พัฒนานวัตกรรมที่ช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการเข้าพักในโรงแรม ทั้งพื้นที่ภายใน โรงแรม ห้องพักและห้องน้ำ

ด้านการให้บริการของบุคลากร มีผลที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yuenthon, et al. (2018) พบว่า ควรมี การพัฒนาบุคลากรในโรงแรมโดยให้ความรู้และความเข้าใจด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือ และให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการปฐมพยาบาล และการช่วยเหลือเบื้องต้น แก่ผู้สูงอายุเนื่องด้วยมีความเปราะบางในการเกิดอุบัติเหตุ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Yuenthon and Yaemjamung (2019) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการพนักงานที่ความสุภาพและอ่อนน้อมต้องการให้บริการผู้สูงอายุ อีกทั้ง พนักงานควรมีความรู้และความสามารถในการบริการผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ทั้งนี้ยังยืนยันได้จากงานวิจัยของ Khongharn, et al. (2016) พบว่า กลุ่มลูกค้าวัยเกษียณมีความต้องการในการบริการที่ได้รับการดูแลด้านความรู้สึกและจิตใจ มากกว่าความต้องการด้านกายภาพ เห็นได้จากความต้องการด้านบุคคลในความไว้วางใจ ด้านความตอบสนองความต้องการ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ความมีอัธยาศัย ความรู้สึกปลอดภัย และความต้องการด้านความเข้าใจ และการที่ผู้ให้บริการรู้จักลูกค้า เป็นไปตาม Peanoi, et al. (2018) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการแผนก ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่เวรเปล เจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก และเภสัชกรห้องจ่ายยา พัฒนาการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ผู้รับบริการยัง ต้องการให้แพทย์ใช้เวลาในการตรวจผู้ป่วยแต่ละรายที่ทัดเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนทุกคนควรให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์แก่ผู้รับบริการได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวผู้นั้นย่อมต้องการการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ดี

และได้รับในมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวที่นั่นย่อมต้องการการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ดีและได้รับในมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยพบว่าความต้องการในการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจที่พักของพื้นที่จังหวัดชุมพรนั้น มุ่งเน้นไปในเรื่องการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ที่มุ่งไปยังเรื่องของความปลอดภัยหรือการบริการที่อำนวยความสะดวกกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้โดยเฉพาะ เนื่องด้วยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความเปราะบางในเรื่องของการเดินอุบัติเหตุและอันตรายได้ง่าย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งต่อไป หากนักวิจัยสนใจในเรื่องผู้สูงอายุควรศึกษาในประเด็นความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ยังจะทำให้เกิดแนวทางในการพัฒนาของธุรกิจโรงแรมที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้มากยิ่งขึ้น และครอบคลุมทุกลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Anantakul, A. (n.d.). *Aged Society...The Challenge of Thailand*. Retrieved 15 February 2020 from: <http://www.royin.go.th/wp-content/uploads/2017/12/สังคมสูงวัย3.pdf>. (in Thai)
- Boonyanupong, S. and Sangkakorn, K. (2012). Slow Tourism Management for Elderly Tourists in Upper Northern. *MBA-KKU Journal*, 5 (1), 85 -100, cited in Kolter, P., and Armstrong, G. (2006). *Principles of Marketing*. 11th ed. New Jersey: Pearson.
- Buangam, N. and Nathapintu, K.. (2018). Factors correlated to accidental and health problems in elderly in Pak Nam sub-district, Mueang Samutprakan district, Samutprakan. *Journal of the Office of DPC 7 Khon Kaen*, 25 (2), 46–57. (in Thai)
- Charoensuk, P. (2014). *The Readiness if Pattaya City to Receive Russian Senior Tourists*. Term Paper of The Degree of Bachelor of Arts in Russia Studies Program. Bangkok: Faculty of Liberal Arts, Thammasat University. (in Thai)
- Khongharn, R. et al. (2016). Service Model Development in Hotel Business for Foreign Retirees Tourists. *Panyapiwat Journal*, 8 (3), 122 – 134.
- Ministry of Tourism and Sports. (2019). *Domestic Tourism Statistics (Classify by Region and Province 2019)*. Retrieved 15 February 2020 from: https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=525. (in Thai)
- Peanoi, P. et al. (2018). The Improvement of OPD's Service Quality in Hospital in Bangkok Metropolitan Area. *Journal of Innovation and Management*, 3, 41 – 54. (in Thai)

- Phyathai Hospital. (2019). *Elders slip in the bathroom, Subject to Change Without Notice*. Retrieved 18 March 2020 from: <https://phyathai3hospital.com/home/ผู้สูงอายุลื่นในห้องน้ำ/>. (in Thai)
- Reunjit, J. and Boonmeesrisa-nga, M. (2017). Hotel Service Innovation to Meet the Needs of the Thai Elderly Tourists in Hua Hin , Prachuab Kiri Khan. *The Proceedings of at the 9th Academic Conference of Rajamangala University of Technology and the 8th International Academic Conference of Rajamangala University of Technology*, IMPACT Exhibition Center, 7-9 August 2017, 1325-1332. (in Thai)
- Sukprasert, S. (2015). *Standards Residential and Public Facilities for Seniors*. Nakorn Ratchasima: Suranaree University of Technology. (in Thai)
- Sutjaritkulthorn, S. and Na Thalang, C. (2020). The Promotion of Hotel Business in Chumporn. *Academic Journal of Thailand National Sports University* ,12 (1), 12-22.
- Tanuchit, S. et al. (2019). The Situations of Emergency Medical Services Associated with Elderly Falls in Thailand: Policy Recommendation. *Journal of Professional Routine to Research*, 6, 57-68. (In Thai)
- Yuenthon, N. and Yaemjamung, B. (2019). *Guideline to Develop Accommodation Business in Huahin at Prachuabkirikhan Province Reached to Service Standard for Supporting Elderly Tourist*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)
- Yuenthon, N. et al. (2018). *A Study of Lodging Business Development Plan Potential for Elderly Tourists in Samut Songkhram Amphawa and Bangkontee District Samutsongkram province*. Bangkok: National Research Council of Thailand. (in Thai)

แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในยุคดิจิทัล

วีระ แก่นเพชร*

นักศึกษาหลักสูตรดุริยางค์บัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

Received: 08 January 2021

Revised: 05 April 2021

Accepted: 08 April 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในยุคดิจิทัล โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บริษัทท่องเที่ยวที่ใช้อิเล็กทรอนิกส์ดำเนินธุรกิจภาคประชาชนส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง และนักท่องเที่ยวผู้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในยุคดิจิทัลของประเทศไทย ประกอบด้วย 4 แนวทาง ได้แก่ (1) การปรับกระบวนการทำงานเข้าสู่ระบบดิจิทัล โดยการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวผ่านระบบการสื่อสารและระบบดิจิทัลให้แก่ผู้บริโภค (2) การผลักดันการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยการกระตุ้นให้เกิดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบการสื่อสารและระบบดิจิทัล (3) ทำการตลาดบนพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ โดยการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมในเชิงออนไลน์ และการเพิ่มลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มีความหลากหลาย และกำหนดให้ลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ออกแบบขึ้นมาในเชิงออนไลน์ และ (4) การสื่อสารบนช่องทางที่หลากหลาย โดยการเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์เพื่อนำเสนอข้อมูลให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

คำสำคัญ : ยุทธศาสตร์ การท่องเที่ยวผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศไทย 4.0

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: weeguru25@gmail.com

The Development Guidelines for Tourism in Thailand to Value Added in The Digital Age

Weera Khaenphet*

Student of Doctoral Program, College of Management, University of Phayao

Received: 08 January 2021

Revised: 05 April 2021

Accepted: 08 April 2021

Abstract

This research study aims to development guidelines for tourism in Thailand to value added in the digital age. The qualitative research was collected from interviews with practitioners in the ministry of tourism and sports, tourism authority of Thailand, travel companies that use electronics to run business, other relevant public sectors and tourists who use electronic systems for tourism in Bangkok. The result that the development guidelines for tourism in Thailand to value added in the digital age, It should consist of 4 guidelines including (1) Digitalization by developing projects or activities to support tourism activities through communication and digital systems for consumers, (2) Drive on information by encouraging public relations of information through communication and digital systems, (3) Marketing on social media space by promoting and supporting online activities And increasing the characteristics of the target customers to be diverse and set the characteristics of target customers consistent and appropriate for the designed online activities, and (4) Communicate all platform by choosing to use both online and offline communication channels to present information for target customers.

Keyword: Strategy, E-TOURISM, Thailand 4.0

* Corresponding Author; E-mail: weeguru25@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีนโยบายเรื่องประเทศไทยยุค 4.0 ที่มีการพัฒนามาจาก ประเทศไทยยุค 1.0 ที่เป็นยุคสังคมเกษตรกรรม การตลาดท่องเที่ยวในยุคนี้จะมีลักษณะเป็นการตลาดยุคที่เน้นผลิตภัณฑ์สินค้าเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวจะผลิตให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในตลาดจะมีการใช้กลยุทธ์ส่งเสริมส่วนประสมการตลาด (4 Ps) ประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด (Kotler, 2000) ในการวางแผนวิเคราะห์ด้านการตลาดเพื่อส่งเสริมให้ผู้บริโภคเข้าถึงตัวสินค้าได้ง่ายขึ้น ประเทศไทยยุค 2.0 เป็นยุคอุตสาหกรรมเบา มีการค้าขายในเชิงพาณิชย์ที่มีขนาดไม่ใหญ่มาก ใช้แรงงานคนเพื่อผลิต การตลาดท่องเที่ยวในยุคนี้จะมีลักษณะเน้นการทำตลาดแบบแบ่งกลุ่มเป้าหมายเพื่อหาลักษณะเด่น และทำการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเป็นกลยุทธ์การตลาดในการสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเกิดเป็นความภักดีต่อตราสินค้าด้านการท่องเที่ยว ส่วนประเทศไทยยุค 3.0 จะมุ่งอุตสาหกรรมหนักที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ตลาดท่องเที่ยวในยุคนี้จะมีลักษณะเป็นยุคที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับตราสินค้าและการทำกิจกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น และที่สำคัญในยุคประเทศไทย 4.0 ได้มีการเน้นในเรื่องเทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ เป็นหลัก ดังนั้นการตลาดท่องเที่ยวในยุคนี้จะมีลักษณะการตลาดสังคมออนไลน์ เชื่อมโยงการตลาดออนไลน์ การตลาดออฟไลน์ และการบริหารช่องทางในการเข้าถึงลูกค้า ดังนั้น การทำการตลาดในยุคนี้จะทำให้ลูกค้าและผู้ให้บริการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวมทั้งมีการสร้างความเชื่อมโยงในการจัดการตลาดให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Kotler, Kartajaya and Setiawan, 2017)

ในส่วนที่เกี่ยวกับนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐได้มีการปรับตัวตามนโยบายระดับประเทศเป็นนโยบายเชิงรุกในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับ 4 ประเด็นหลัก คือ (1) การเตรียมความพร้อมด้านดิจิทัลเพื่อรองรับนโยบายประเทศไทย 4.0 (2) การสร้างข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อสามารถไปใช้ด้านการท่องเที่ยว (3) การพัฒนาระบบขึ้นสู่มาตรฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และ (4) การทำงานข้าราชการเน้นให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบการจดทะเบียนที่ถูกต้อง มีการเรียนรู้ในการจ่ายภาษีถูกต้องและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวที่ถูกต้องเรื่องที่พักและราคาสินค้าที่เป็นจริงตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติปี พ.ศ. 2558-2560 (Ministry of Tourism and Sports, 2015) ทั้งนี้จากนโยบายด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย 4.0 จะเห็นได้ว่าทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ให้บริการที่เป็นระบบและข้อมูลมีความทันสมัยถ้าประเทศไทยได้นำนโยบายทั้ง 4 ข้อมาใช้อย่างสมบูรณ์แบบจะทำให้เกิดการพัฒนาข้อมูลด้านการเข้าถึงด้วยศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และด้านลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ Sumethapiwat (2016) ที่กล่าวสนับสนุนประโยชน์ของการตลาดในยุค 4.0 ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย ต้นทุนต่ำ ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการและเกิดผลกระทบค่อนข้างน้อย

อย่างไรก็ตามการทำการตลาดออนไลน์ในปัจจุบันผู้ประกอบการต้องมีกลยุทธ์ที่ทำให้ลูกค้าสามารถจดจำตราสินค้าได้ เช่น ลูกค้าสามารถจดจำตราสินค้าของโรงแรม สายการบินได้ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความสนใจมากขึ้น นอกจากนั้นต้องมีการวางระบบสามารถให้ลูกค้าสอบถามหาข้อมูลเพิ่มเติมในระบบข้อมูลออนไลน์ที่มีลักษณะข้อมูลจำนวนมากและมีการเชื่อมโยงทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ เพื่อมาเปรียบเทียบและได้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้ก่อนตัดสินใจซื้อ และเมื่อตัดสินใจซื้อแล้วเมื่อลูกค้ารู้สึกภูมิใจก็จะมีบอกต่อหรือแบ่งปันข้อมูลในระบบออนไลน์ ถือว่าเป็นข้อดีในกลยุทธ์การตลาดยุคใหม่ นอกจากนั้น Pongsakornrungsilp, Pongsakornrungsilp and Parnphumeesup (2015) ยังได้เสนอแนวคิดกลยุทธ์การทำการตลาดยุคใหม่ที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทย คือ กลยุทธ์การตลาดต้องแสดงให้เห็นถึงการสร้างคุณค่าร่วมกัน โดยเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ โดยอาศัยการสนทนาและการปฏิสัมพันธ์ในระบบออนไลน์หรือเป็นการสร้างความสำคัญร่วมกันระหว่าง ผู้ให้บริการ

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าการเข้าใจสภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลกที่มีความรุนแรง ทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวโดยกำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่เชื่อมโยงทั้ง กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พร้อมมีแนวคิดที่จะขับเคลื่อนการท่องเที่ยวโดยนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จโดยสามารถแข่งขันในระดับโลกได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดที่จะทำการศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในยุคดิจิทัล ซึ่งผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในยุคดิจิทัล และเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม ให้มีการจัดโครงการต่าง ๆ ผ่านระบบดิจิทัล เพื่อดึงดูดใจให้ประชาชนเกิดความต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวได้เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่กิจกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในยุคดิจิทัล

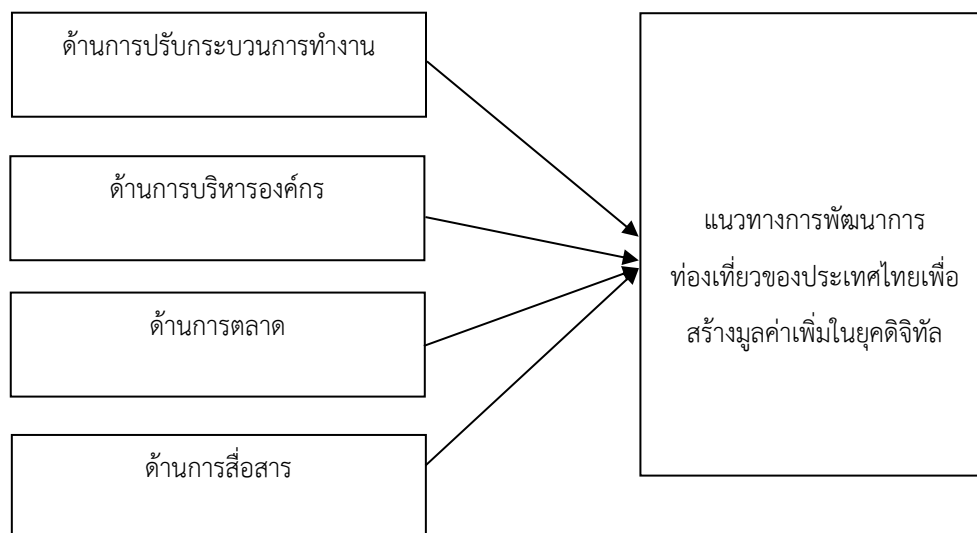
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตลาดผ่านช่องทางดิจิทัล เป็นแนวคิดด้านการตลาดที่พัฒนามาจากการตลาดสมัยก่อน โดยเป็นการทำการตลาดแทบทั้งหมดผ่านสื่อดิจิทัล ซึ่งเป็นรูปแบบใหม่ของการตลาดที่ใช้ช่องทางดิจิทัลเพื่อการสื่อสารกับกลุ่มผู้บริโภค ถึงแม้ว่าการใช้สื่อดังกล่าวจะเป็นสื่อใหม่แต่ยังคงใช้หลักการการตลาดดั้งเดิม เพียงแต่เปลี่ยนแปลงช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคและการเก็บข้อมูลของผู้บริโภค

2. แนวคิดการตลาด 4.0 ในบริบทประเทศไทย 4.0 เป็นการตลาดแบบบูรณาการ โดยการบูรณาการทุกเครื่องมือของการตลาดเข้าหากัน ประกอบด้วย (1) บูรณาการการตลาดออนไลน์ด้วยการใช้สื่อดิจิทัล และการตลาดแบบออฟไลน์ด้วยการใช้สื่อสารมวลชน (2) บูรณาการการตลาดแบบลูกค้าติดต่อเข้ามา ด้วยการให้ลูกค้าเข้ามาค้นหาข้อมูลการตลาดที่เจ้าของตราสินค้าสร้างไว้บนพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ และด้วยการตลาดแบบเจ้าของสินค้าติดต่อออกไป ด้วยส่งข่าวสารออกไปหาลูกค้าผ่านสื่อสารมวลชน (3) บูรณาการการทำการตลาดในจังหวะเวลาที่เหมาะสมตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ และการทำการตลาดแบบในจังหวะเวลาที่ลูกค้าต้องการทันทีทันใดแบบ (4) บูรณาการการตลาดเป็นช่วง ๆ แบบ On-off และการตลาดต่อเนื่องตลอดเวลาแบบ Ongoing

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน (McMillan and Schumacher, 1997) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่แท้จริง จากตัวแทนความคิดเห็นของทุกภาคส่วนทั้งระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการในพื้นที่ ประกอบด้วย (1) ภาครัฐ ผู้แทนจากหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประชาสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน (2) ภาคเอกชน ผู้แทนจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวในประเทศ ได้แก่ หอการค้า สมาคมผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก บริษัทผู้ให้บริการจองที่พักโรงแรม กลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการท่องเที่ยว ร้านอาหาร ผู้ประกอบการสถานที่ท่องเที่ยว และขนส่ง จำนวน 5 คน และ (3) ผู้แทนจากชุมชนที่อาศัยในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยนำผลจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในยุคดิจิทัล มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วยประเด็นคำถามที่สำคัญได้แก่ (1) ศักยภาพการดำเนินการด้านท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างๆ ด้วยระบบดิจิทัล (2) จุดแข็งจุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย (3) ศักยภาพด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากเอกสารตามความมุ่งหมายของการวิจัย และ (2) ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ การแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน (Jantavanich, 2010)

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม (Filed Study) ได้แก่ การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 15 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จัดความสำคัญ จัดกลุ่มของเนื้อหา รวมถึงการวิเคราะห์จำแนกและสรุปประเด็นสำคัญ (Lincharearn, 2011)

2. ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งกระทำโดยการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่มาของข้อมูลในด้านเวลา สถานที่และบุคคลที่แตกต่างในกรุงเทพและปริมณฑล เพื่อพิจารณาว่า ถ้าเก็บข้อมูลต่างเวลา ต่างสถานที่และผู้ให้ข้อมูลต่างคนจะยังได้ข้อมูลเหมือนเดิมหรือไม่ หากผลของข้อมูลที่เก็บรวบรวมด้วยวิธีแบบสามเส้ามีได้ข้อค้นพบมาเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง (Jantavanich, 2010)

ผลการวิจัย

ปัจจุบันการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ตอบรับกับทิศทางของรัฐบาลที่จะเข้าสู่ยุค 4.0 และเป็นแนวทางของการแข่งขันในเรื่องของการตลาดท่องเที่ยวของโลก เพราะพฤติกรรมของผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภคในเรื่องของการท่องเที่ยวหรือลูกค้าในปัจจุบันก็หันมาใช้ดิจิทัลหรือออนไลน์กันส่วนใหญ่ ซึ่งนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้อง คือ การขับเคลื่อนด้วยรูปแบบการบริหาร หรือการขับเคลื่อนในระบบใหม่ที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น (Smart Organization) ในด้านของโครงสร้างองค์กรและการจัดการระบบองค์กร รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานธุรกิจเพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบดิจิทัล พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นโครงสร้างองค์กรที่มีขนาดเล็ก มีผู้ปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างชัดเจน แต่มีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานร่วมกันคือ มุ่งเน้นการใช้ระบบดิจิทัลในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

สำหรับการเตรียมพัฒนาบุคลากรและคุณลักษณะที่เหมาะสม สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบดิจิทัล พบว่า ผู้ประกอบการในชุมชนที่อาศัยในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในกรุงเทพและปริมณฑล ได้มีการพัฒนาทักษะด้านการใช้ระบบดิจิทัลด้วยตนเอง โดยการหาบทเรียนที่นำเสนอผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา และมีความหลากหลายของผู้นำเสนอข้อมูล อีกทั้งยังเป็นการช่วยประหยัดงบประมาณและเวลาในการเดินทางไปเรียนรู้ด้วยตนเอง ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐ ก็ได้มีการจัดทำหลักสูตรต่างๆ เพื่อจัดการฝึกอบรมให้แก่บุคลากร โดยมีฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ดูแลเป็นหลัก และร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างๆ รวมทั้งหลักสูตรทางการตลาดที่เกี่ยวข้องด้วย และเน้นหลักสูตรที่มีความแปลกใหม่ และเป็นหลักสูตรที่สามารถพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้ โดยส่วนใหญ่จะจัดส่งผู้บริหารและบุคลากรเข้าร่วมอบรม นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐยังได้มีการสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรต่างๆ โดยได้มีการมอบทุนการศึกษาเพื่อการศึกษาต่อในต่างประเทศ และในส่วนของดิจิทัลก็มีหลากหลายหลักสูตรที่เป็นการศึกษาแบบออนไลน์ โดยได้มีการจัดให้บุคลากรมีการอบรมแบบออนไลน์ โดยไม่ต้องไปเรียนด้วยตนเอง ซึ่งบุคลากรสามารถจัดสรรเวลาลงทะเบียนเรียนได้ด้วยตนเอง

ในขณะที่มุมมองของผู้ประกอบการ พบว่า ระบบดิจิทัลถือว่าเป็นระบบที่มีความจำเป็น ทั้งนี้เนื่องจากผู้คนในยุคปัจจุบันมักจะใช้การค้นหาข้อมูลโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ซึ่งมีข้อดีต่อผู้ประกอบการ คือ ผู้ประกอบการไม่ต้องจ้างพนักงานขาย ในขณะที่ระบบในอดีตจะต้องเสาะแสวงหาตัวแทน อีกทั้งเครื่องมือดังกล่าวยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ในขณะที่ชุมชนท้องถิ่นที่มีแหล่งท่องเที่ยวก็มีความคิดเห็นในแนวทางเดียวกัน โดยพบว่า ผู้ประกอบการชุมชนในท้องถิ่นท่องเที่ยวต้องมีการปรับตัว มีการเรียนรู้การใช้ระบบดิจิทัล เพื่อการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันกับท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการใช้ระบบดิจิทัลอยู่แล้ว ทั้งนี้เนื่องจากระบบดังกล่าวเป็นระบบที่มีความสำคัญและเป็นระบบที่จะสามารถช่วยเผยแพร่ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคคือ ผู้ประกอบการมักจะไม่มีความรู้ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดี แต่ก็ได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และได้มีการจ้างผู้มีความรู้ความสามารถในด้านนี้มาให้ความช่วยเหลือ โดยในระยะแรกๆ อาจจะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการลงทุนเพื่อพัฒนาระบบดิจิทัล แต่เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่ง การลงทุนในด้านนี้ก็ลดลง เพราะฐานข้อมูลและระบบเริ่มมีความคงที่ แต่ยังคงต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในรายละเอียดต่างๆ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชนและผู้ประกอบการในชุมชนท้องถิ่นโดยส่วนใหญ่จะมีการใช้โซเชียลมีเดีย ซึ่งได้แก่ เฟซบุ๊ก เพื่อสร้างตราสินค้า และสร้างเนื้อหาข้อมูลเพื่อให้เป็นที่รู้จักของกลุ่มเป้าหมาย บางหน่วยงานก็ได้มีการกำหนดให้ข้อมูลดังกล่าวเกิดการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ เช่น อิน스타그램 เป็นต้น บางหน่วยงานได้มีการนำเทคโนโลยีทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร และมีการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อศึกษาร่วมกัน นอกจากนี้ยังได้มีการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งได้แก่ Augmented Reality (AR), OR Code, Info Graphic ในการสร้างสุนทรียภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีและความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว และมีการใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางหลักในการให้ข่าวสารกิจกรรมและแคมเปญต่างๆ

ประเด็นด้านการสื่อสาร พบว่า หน่วยงานต่างๆ ทั้งในส่วนของภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนท้องถิ่นได้มีการใช้เครื่องมือการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อการสื่อสารไปสู่แคมเปญและกิจกรรมต่างๆ เพื่อการสื่อสารภาพลักษณ์และแบรนด์ของประเทศไทย ซึ่งมีการบูรณาการเครื่องมือการสื่อสารที่หลากหลาย เพราะต้องการให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ ทำให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้โซเชียลมีเดียที่ถือได้ว่าเป็นสื่อหลักในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกลุ่มผู้ประกอบการทั้งในภาคเอกชนและในภาคท้องถิ่นหรือชุมชนต่างๆ สำหรับหน่วยงานภาครัฐก็ได้มีการจัดทำ E-magazine การทำ Facebook ช่อง You tube การทำ Line Official การใช้แพลตฟอร์มที่ถูกต้องในทุกแพลตฟอร์ม การจ้างบล็อกเกอร์ การสร้าง content ทางออนไลน์ โดยไม่ระบุว่า ใครเป็นผู้จัดทำ การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการขอวีซ่า การอำนวยความสะดวกในการตรวจลงตราแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Visa) การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว เช่น จุดบริการ Wi-Fi การสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ โดยมุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ในการพัฒนารูปแบบสื่อความหมาย เพื่อบอกเล่าเรื่องราว ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวให้ดูโดดเด่นน่าสนใจ อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินการสื่อสารข้อมูลผ่านกระบวนการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ได้มีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ในบริบทประเทศไทย 4.0 ซึ่งส่วนหนึ่งก็ทำให้เกิดการได้รับรางวัลการประกวด agency และการโฆษณา ทำให้เกิดการประหยัดงบประมาณ แพลตฟอร์มต่างๆ สร้างมูลค่าด้านการรับรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวได้เพิ่มมากขึ้น สามารถนำมาใช้เพื่อการสื่อสารในชุมชน และก่อให้เกิดภาพลักษณ์และแบรนด์สถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามของประเทศไทย

การวิเคราะห์ศักยภาพการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในยุคดิจิทัลครั้งนี้ เป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมทางการตลาด จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของการส่งเสริมการท่องเที่ยวในยุคดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพและข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ศักยภาพการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในยุคดิจิทัล

จุดแข็ง	จุดอ่อน
- ยุทธศาสตร์ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวและแหล่งที่พัก - การได้รับรางวัลในการออกแบบสถานที่ - การมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว - การมีบริการที่ดี - การมีระบบการสื่อสารและระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย - บุคลิกลักษณะของคนไทยที่มีอัธยาศัยไมตรี - ความเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาคโดยเฉพาะในเรื่องสายการบิน ในการเปลี่ยนเส้นทางในการเดินทางไปยังประเทศต่าง ๆ - การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้เร็วขึ้นจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ - การมีข้อมูลงานวิจัย และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยอยู่เป็นจำนวนมาก - การมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐอย่างจริงจัง - การมีเทคโนโลยีและบุคลากรที่ทันสมัย - การให้ความสำคัญกับช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ	- การมีทำเลที่ตั้งที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว - คนในยุคปัจจุบันส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีแต่มีกลุ่มคนบางกลุ่มไม่ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้กลุ่มคนเหล่านั้นพลาดโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการส่งเสริมการขายที่เกิดขึ้น - ช่องทางในการสื่อสารอาจจะยังมีอยู่จำนวนน้อย - ภาครัฐต้องใช้งบประมาณสูงในการพัฒนาระบบให้ทั่วถึง - ผู้บริโภคขาดความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยี - ผู้ประกอบการขาดความรู้และงบประมาณในการพัฒนาระบบ - เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว
โอกาส	อุปสรรค
- โครงการต่างๆ ของภาครัฐ เช่น โครงการเที่ยวปันสุขมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ - ภาครัฐควรมีนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ก้าวอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่ง เพื่อให้การสื่อสารหรือการทำแพลตฟอร์มต่างๆ ในการติดต่อสื่อสารด้านการท่องเที่ยวสะดวกสบายมากขึ้น - ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง - การส่งเสริมความรู้ต่อผู้ประกอบการของภาครัฐ - การจัดงบประมาณและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงแหล่งทุนแก่ผู้ประกอบการจากภาครัฐ - การจัดหาเทคโนโลยีราคาถูกลงและเผยแพร่การใช้งานสู่ผู้บริโภค - ผู้ประกอบการควรพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับให้ทันการเปลี่ยนแปลง	- ความไม่แน่นอนหรือความไม่มั่นคงทางการเมือง - กฎหมายของรัฐบาล ในการอนุญาตให้จัดตั้งกิจการ และลักษณะของเกณฑ์ในการขออนุญาตก่อตั้งกิจการ เช่น ถ้าเป็นโฮมสเตย์ ไม่ต้องขออนุญาต เป็นต้น - การที่ทุกภาคส่วนของประเทศไทยอาจจะก้าวไม่ทันหรือหวั่นหวายการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจะทำให้เกิดการเสียเปรียบ - การขาดแคลนงบประมาณในการพัฒนา - รัฐบาลขาดแคลนงบประมาณที่เพียงพอต่อการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี - ผู้ประกอบการต้องแบกรับค่าใช้จ่ายในการจัดการที่สูงขึ้น - ผู้บริโภคต้องแบกรับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากระบบและเทคโนโลยี - เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงเร็วทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงตาม

จากผลการวิเคราะห์ศักยภาพการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในยุคดิจิทัล ในตารางที่ 1 ผู้วิจัยสามารถนำผลที่ได้มาใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในยุคดิจิทัล โดยใช้ เมทริกซ์ทาวส์ (TOWS Matrix) ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 การกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในยุคดิจิทัล
โดยใช้ เมทริกซ์ทาวส์ (TOWS Matrix)

Internal External	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
โอกาส (Opportunities)	กลยุทธ์เชิงรุก (SO) การตลาดบนพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ (Social Marketology)	กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) การสื่อสารบนช่องทางที่หลากหลาย (Communicate all platform)
อุปสรรค (Threats)	กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) การปรับกระบวนการทำงานเข้าสู่ระบบ ดิจิทัล (Digitalization)	กลยุทธ์เชิงรับ (WT) การผลักดันการให้ข้อมูลข่าวสาร (Drive on information)

กลยุทธ์ที่ 1: การปรับกระบวนการทำงานเข้าสู่ระบบดิจิทัล (Digitalization) เป็นการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวผ่านระบบการสื่อสารและระบบดิจิทัลให้แก่ผู้บริโภค โดยใช้กลยุทธ์การนำเสนอข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างในรูปแบบการให้บริการและเพื่อการแข่งขัน โดยการพัฒนาแพลตฟอร์มต่างๆ ในการติดต่อสื่อสารด้านการท่องเที่ยวให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น โดยเฉพาะการสร้างระบบแพลตฟอร์มที่ตอบสนองการท่องเที่ยวของประเทศไทย และการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐให้มีการสร้างแพลตฟอร์มมาแข่งกับแพลตฟอร์มอื่นๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

กลยุทธ์ที่ 2: การผลักดันการให้ข้อมูลข่าวสาร (Drive on information) เป็นการกระตุ้นให้เกิดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบการสื่อสารและระบบดิจิทัล โดยใช้กลยุทธ์การพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ E-TOURISM ด้วยการสร้างความสมบูรณ์ของการนำเสนอสารสนเทศ และการออกแบบให้เว็บไซต์มีรูปลักษณ์ (Appearance) สวยงาม ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการตรวจสอบคุณสมบัติที่ดีของเว็บไซต์คุณสมบัติของเว็บไซต์ที่ดี ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการค้นหา ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล การเรียกชื่อเว็บไซต์ การดาวน์โหลด ความสามารถในการปรับเปลี่ยนได้ ความสามารถในการปรับเข้ากับความต้องการ น่าสนใจและเพียงพอ การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เช่น การใช้เสียง ภาพเคลื่อนไหว วิดีโอและแผนที่ เพื่อที่จะทำให้เว็บไซต์มีความน่าสนใจและเป็นที่รู้จัก การออกแบบและนำเสนอที่ดี ความสามารถในการจองบริการได้ทันที การบำรุงรักษา ดูแล และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย การเชื่อมต่อกับเว็บไซต์อื่นๆ และการทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งในระบบออนไลน์และออฟไลน์

กลยุทธ์ที่ 3: การตลาดบนพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Marketing) เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมในเชิงออนไลน์ และการเพิ่มลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มีความหลากหลาย โดยกำหนดให้ลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ออกแบบขึ้นมาในเชิงออนไลน์ โดยใช้กลยุทธ์การสร้างพันธมิตรและการขยายกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมแคมเปญใน

เชิงออนไลน์ (Online Campaign) กับพันธมิตรหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อการสื่อสารตราสินค้าด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย และสร้างการแชร์ ข้อมูลสินค้าการท่องเที่ยวในตลาด niche market เช่น ดำเนินการส่งเสริมตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยการทำออนไลน์แคมเปญ และส่งเสริมตลาดกลุ่มคู่รักและคู่แต่งงานโดยจัดแคมเปญต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์

กลยุทธ์ที่ 4: การสื่อสารบนช่องทางที่หลากหลาย (Communicate all platform) เป็นการเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารการท่องเที่ยวเพื่อนำเสนอข้อมูลให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยใช้กลยุทธ์การใช้เครื่องมือการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ด้วยการสื่อสารไปสู่แคมเปญและกิจกรรมต่างๆ เพื่อการสื่อสารภาพลักษณ์และตราสินค้าของประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ การใช้สื่อทุกแพลตฟอร์ม การสร้างชุมชนแฟนคลับ การทำไวรัลเผยแพร่ การใช้อินฟลูเอนเซอร์ การเปลี่ยนการสื่อสารสู่การขาย การสร้างแบรนด์ และการเข้าถึงง่ายเป็นกันเอง ซึ่งมีการบูรณาการเครื่องมือการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อต้องการให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ ทำให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยให้มากที่สุด รวมทั้งการพัฒนาให้รองรับการสื่อสารได้ตอบแบบ 2 ทาง

อภิปรายผล

การท่องเที่ยวจัดเป็นอุตสาหกรรมที่ตอบสนองความต้องการของตลาดในยุคดิจิทัลได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยได้สูงสุด สามารถกระจายตัวของรายได้ได้อย่างกว้างขวาง อีกทั้งยังช่วยเสริมความก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจให้แก่ประเทศไทย และที่สำคัญ คือ กิจกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นกิจกรรมที่รักษาจุดเด่นของประเทศไทยในด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และอัตลักษณ์ความเป็นไทย ตลอดจนให้คุณค่ากับสิ่งแวดล้อมธรรมชาติได้เป็นอย่างดี ซึ่งภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกิดจากรายได้จากการท่องเที่ยว อันดับความสามารถในการแข่งขันในระดับโลก โดยตัวชี้วัดเหล่านี้จะต้องขับเคลื่อนด้วยการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ ประสานด้วยความร่วมมือจากภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนท้องถิ่นได้มีการใช้เครื่องมือการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อการสื่อสารไปสู่แคมเปญและกิจกรรมต่างๆ เพื่อการสื่อสารภาพลักษณ์และตราสินค้าด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งมีการบูรณาการเครื่องมือการสื่อสารที่หลากหลาย เพราะต้องการให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ ทำให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้สื่อโซเชียลมีเดียที่ถือได้ว่าเป็นสื่อหลักในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกลุ่มผู้ประกอบการทั้งในภาคเอกชนและในภาคท้องถิ่นหรือชุมชนต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ The Academic of The Secretariat of the House of Representatives (2018) ที่พบว่า ภาครัฐได้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบอินเทอร์เน็ต จึงได้นำมาใช้สนับสนุนส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phatcha, Phetchanchai and Kaosa-ard (2020) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่กลุ่มจังหวัดชายทะเลภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวแถบชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทยมากที่สุด ได้แก่ การรับทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต

ระบบดิจิทัลถือได้ว่าเป็นระบบที่มีความจำเป็น เนื่องจากผู้คนในยุคปัจจุบันมักจะใช้การค้นหาข้อมูลโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ซึ่งมีข้อดีต่อผู้ประกอบการ คือ ผู้ประกอบการไม่ต้องจ้างพนักงานขาย ในขณะที่ระบบในอดีตจะต้องเสาะแสวงหาตัวแทน อีกทั้งเครื่องมือดังกล่าวยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวก

ความสะดวกให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้องค์กรของภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งธุรกิจการท่องเที่ยวในชุมชนต่างๆ เป็นองค์กรที่มีขนาดเล็ก และในบางหน่วยงานไม่มีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีเพียงแต่เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายที่ปฏิบัติงานงานหน้าที่ของตน และมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีแทนการจ้างพนักงาน เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อจองสถานที่พัก การชำระเงิน และการให้บริการด้านต่างๆ แทนการใช้พนักงานด้านการตลาด เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้มีการใช้โซเชียลมีเดีย ซึ่งได้แก่ เฟซบุ๊ก เพื่อสร้างตราสินค้า และสร้างเนื้อหาข้อมูลเพื่อให้เป็นที่รู้จักของกลุ่มเป้าหมาย การกำหนดให้ข้อมูลดังกล่าวเกิดการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ เช่น อินสตาแกรม เป็นต้น การใช้เทคโนโลยีทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ในการบริหารจัดการองค์กร การจับมือกับพันธมิตรเพื่อศึกษาร่วมกัน การใช้เทคโนโลยีในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งได้แก่ Augmented Reality (AR), QR Code, Info Graphic ในการสร้างสุนทรียภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีและความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว และมีการใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางหลักในการให้ข่าวสารกิจกรรมและแคมเปญต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Somnuxpong (2018) ที่ได้ศึกษาแนวโน้มและการตลาดท่องเที่ยว 4.0 ประเทศไทย พบว่า จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกและนโยบายของภาครัฐบาลในเรื่องประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ทำให้ส่งผลต่อนโยบายด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยและการตลาดท่องเที่ยว 4.0 ที่เน้นด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ในการจัดการด้านการท่องเที่ยวและตลาดท่องเที่ยว การตลาดท่องเที่ยวรูปแบบใหม่เน้นการตลาดออนไลน์ (Digital Marketing) ซึ่งถือว่าเป็นการตลาดสังคมออนไลน์ (Social Media Marketing) ที่เป็นการเปิดกว้างทางความคิด การมีส่วนร่วม และยังเป็นการยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคล มีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทำให้ลูกค้ามีการติดต่อแลกเปลี่ยนความรู้ตลอดจนการค้นหาข้อมูลซื้อขายสินค้าและบริการที่ไร้พรมแดน ด้วยการเชื่อมโยงการตลาดแบบออนไลน์ (Online) และออฟไลน์ (Offline)

ข้อเสนอแนะ

1. ภาครัฐฯ ควรดำเนินการจัดโครงการต่าง ๆ เพื่อดึงดูดให้ประชาชนเข้ามาในเขตพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เช่น โครงการเที่ยวปันสุขมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ และควรมีนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ก้าวอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่ง เพื่อทำให้การสื่อสารหรือการทำแพลตฟอร์มต่างๆ ในการติดต่อสื่อสารด้านการท่องเที่ยวสะดวกสบายมากขึ้น โดยเฉพาะการสร้างระบบแพลตฟอร์มที่ตอบสนองการท่องเที่ยวของประเทศไทย และควรให้การสนับสนุนการสร้างแพลตฟอร์มมาแข่งกับ Agoda ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยกำหนดค่านิยมว่า “การใช้แพลตฟอร์มของคนไทย จะทำให้เงินทองไม่รั่วไหล”
2. ผู้ประกอบธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรจะต้องรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายเป็นใคร คู่แข่งเป็นอย่างไร เพื่อกำหนดกลยุทธ์ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) ที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ชุมชนต่างๆ ควรมีการออกแบบกิจกรรม (Activity) ในการมาท่องเที่ยวที่เป็นจุดเด่นอย่างชัดเจน เช่น การปั่นจักรยาน การสูดอากาศที่บริสุทธิ์ การทำอาหารไทย การละเล่นกิจกรรมพื้นบ้าน
4. ควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการของธุรกิจท่องเที่ยวมีการใช้ช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย โดยการจัดการฝึกอบรมในรูปแบบโครงการหรือการสัมมนาที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานของภาครัฐ และแบ่งการจัดกิจกรรม

ไปตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย หรือจัดการเรียนรู้แบบออนไลน์ซึ่งผู้ประกอบการสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

5. หน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในส่วนต่างๆ ควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมแคมเปญในเชิงออนไลน์ (Online Campaign) กับพันธมิตรหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อการสื่อสารแบรนด์ของประเทศไทย

6. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวควรดำเนินการจัดทำลิสต์โอส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยที่เชื่อมโยงกับ AEC เพื่อสร้างกระแสการแชร์ผ่านช่องทางออนไลน์

7. ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างการแชร์ ข้อมูลสินค้าการท่องเที่ยวในตลาด niche market เช่น ดำเนินการส่งเสริมตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยการทำออนไลน์แคมเปญ และส่งเสริมตลาดกลุ่มคู่รักและคู่แต่งงานโดยจัดแคมเปญต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์

8. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ E-TOURISM ให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น

9. แม้จะใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการค้นหาข้อมูลเพื่อการท่องเที่ยว แต่กลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มผู้บริโภคบางคนยังต้องการสื่อสารแบบเผชิญหน้าหรือการพูดคุย ดังนั้น การส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ E-TOURISM ควรมีการพัฒนาให้รองรับการสื่อสารโต้ตอบแบบ 2 ทาง เพราะช่องทางการจำหน่ายสินค้าและบริการหลายอย่างพัฒนาระบบให้กับเครื่องจักรมากจนไม่สามารถหาช่องทางสื่อสารกับ “คน” ได้ จึงอาจทำให้เกิดการสูญเสียโอกาสได้

10. ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หรือกลุ่มผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ควรมุ่งเน้นการควบคุมงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ E-TOURISM ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้นตามมา ซึ่งอาจจะทำให้หน่วยงานภาครัฐประสบกับสถานะการขาดแคลนงบประมาณที่เพียงพอต่อการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี ทางด้านผู้ประกอบการก็จะต้องแบกรับค่าใช้จ่ายในการจัดการที่สูงขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคก็ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากระบบและเทคโนโลยีด้วยเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- Jantavanich, S. (2010). *The qualitative research methods*. Bangkok: Chulalongkorn University Book Center. (in Thai)
- Kotler, P., Kartajaya, H. and Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0*. Translated by Nongluck Jariwathana. Bangkok: Nation Books. (in Thai)
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. The Millennium edition. New Jersey: Prentic-Hall.
- Lincharearn, A. (2011). Qualitative Data Analysis Techniques. *Journal of Educational Measurement Mahasarakham University*, 17(1), 17 – 29.
- McMillan, J. H., and Schumacher, S. S. (1997). *Research in education: A conceptual introduction*. New York: Longman.
- Ministry of Tourism and Sports. (2015). *Thailand Tourism Strategy 2015 – 2017*. Retrieved 1 December 2020 from: https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114.

- Phatcha, P., Phetchanchai, C., & Kaosa-ard, C. (2020). Factors affecting tourists decision on health tourism in the area Eastern Seaside Province Group. *Journal of Innovation and Management*, 5, 87-102. (in Thai)
- Pongsakornrungrsilp, P., Pongsakornrungrsilp, S. and Parnphumeesup, P. (2015). The Important Factors for Applying Digital Platform of Hotel Businesses in Krabi. *Journal of International and Thai Tourism*, 15(1), 167-186. (in Thai)
- Somnuxpong, S. (2018). Trends and Tourism marketing 4.0 in Thailand. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(3), 2055–2068.
- Sumethapiwat, S. (2016). The Marketing Communications in the Age of Thailand 4.0 for Sustainable Development. *Western University Research Journal of Humanities and Social Science*, 2(2), 110–117. (in Thai)
- The Academic of The Secretariat of the House of Representatives. (2018). *Tourism in the digital age*. Retrieved 1 December 2020 from: https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2561/sep2561-4.pdf.

The Influence of MICE Standard on Hotel Performance: The Mediating Role of Communication

Kamonluk Phophan^{1,*}, Jantima Banjongprasert²

¹International College, Silpakorn University, Bangkok, Thailand

²Asst. Prof. Dr., International College, Silpakorn University, Bangkok, Thailand

Received: 05 April 2021

Revised: 30 April 2021

Accepted: 06 May 2021

Abstract

Maintaining a market share in an increasingly dynamic environment is one of the most challenging tasks for the hotel and hospitality industry. To successfully achieve long-term competitive advantage, Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions (MICE) hotels should focus on a strategic operational process more so than an end product. The purpose of this study is to identify the role of communication in mediating the relationship between MICE standard and MICE hotel performance. The variables of statistics used as a research tool are derived from well-established literature to develop a clearly defined measurement of variables. This study uses the quantitative method of analysis by distributing a questionnaire to 416 respondents working in MICE hotels across Thailand. The respondents range from employees to top-management staff involved in the implementation of MICE strategy. Also, structural equation modeling (SEM) was used to examine the mediating role of communication on the relationship between MICE standard and MICE hotel performance. Results confirmed that the MICE standard positively relates to communication and communication positively relates to hotel performance. There is a direct relationship between an increase in effective communication and an increase in hotel performance ratings. However, there is no direct effect found between the MICE standard and MICE hotel performance. As a result, communication plays an important mediating role on the relationship between MICE standard and hotel performance. These results have significant contributions for both MICE research and practice. The findings of this study can be used as guidance for improving appropriate communication for new strategies. The results also indicate that MICE standard can enhance MICE hotel performance in a beneficial way.

Keywords: MICE standard, Communication, MICE Hotel performance, and MICE Hotel

* Corresponding Author; E-mail: kamonluk.p@gmail.com

Introduction

Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions (MICE) hotels (known as convention hotels) can be classified as the MICE venue providing meeting spaces, lodging, meals, and other services to business travelers. It has unique characteristics, especially MICE hotels which concentrate on serving a particular niche market (high potential customer from the unique product). MICE Hotels should focus on a strategic implementation process to effectively and efficiently compete with other hotels to achieve a sustainable competitive advantage (Heracleous and Wirtz, 2009). The number of business tourists and their spending on business or networking trips has been increasing at a faster rate than normal tourism as a whole (Wootton and Stevens, 1995). Such business tourists are a significant source of demand and also revenue for the hospitality and hotel industry. The hotels rely on business travellers to fill the beds throughout the week. Business tourism accounts for at least two-thirds of most leading hotels' occupancy, 80-90% of the market of three- and four-star hotels, and five-hundredths of budget hotels (Gilbert and Arnold, 1989). The figure is comparable to Astroff and Abbrey (1998) who stated that internationally MICE visitation accounts for as much as 70% of the total sales volume in major hotels and 15-20% within the case of smaller hotels. Despite the expansion of MICE-related travel, little segmentation research has been undertaken on the MICE market within the Asia-Pacific region. However, several noteworthy sub-themes relevant to Asia are evident within the MICE-related research literature (Yoo and Weber, 2005; Baloglu and Assante, 1999; Crouch and Ritchie, 1998). Yoo and Weber (2005) review 14 leading tourism and hospitality journals over the period of 1983 until 2003, and establish a relative lack of research publications focusing on Strategic Implementation: a case of MICE hotels in Thailand. Strategy implementation is defined as the communication, interpretation, adoption, and the execution of a clearly articulated strategic plan (Noble, 1999). Implementation is the process that turns plans into action assignments and ensures that such assignments are executed in a manner that accomplishes the plan's stated objectives. Thus, communication in the service organization is a result of a dynamic process involving many different bodies or an organization. It engages both organizational and individual levels (Mom, Van Den Bosch, and Volberda, 2007; Raisch et al., 2009). Communication can be defined as an activity of exchanging messages or thoughts through speaking, pointing, or writing, and a communication event happens when messages have been completely conveyed from speaker to listener. This factor includes the method of communication (formal and informal communication) within MICE hotels in predicting the level of communication effectiveness. One of the most important obstacles to implementation is the lack of a clear objective, which may lead to employee confusion or apathy in reaching a certain performance threshold. Hence, effective communication is very important for all parties involved (Campbell and Alexander, 1997; Kaplan and Norton, 2001). The MICE Capabilities Development Department plans to develop new MICE Hotel Standards that will apply to hotels with

all-star ratings with well maintained meeting facilities. The standards will give hotels a stronger image when they bid for events, thereby taking the events industry to exciting new destinations (TCEB, 2015a). However, the level of information sharing, the method of communication within the organization, and lack of communication between management level and implementers (Simkin, 2002; Jadhav, Mantha, and Rane, 2014; Khemarangsarn, 2006) could cause difficulties for MICE hotels to follow MICE standards. Thus, better communication may positively affect hotel performance.

This study aims to investigate the relationships among MICE standard, communication, and hotel performance from hotel employees including staff and top management involved in the implementation of MICE strategy in MICE hotels. All of this is done so the executive management could develop an effective strategy as a means to successful performance.

Literature Review

1. MICE Standard

MICE Standards refer to guidelines to make hotel property competitive. The various MICE venue standards strengthen Thailand's MICE industry and bring it up to international standards including ASEAN MICE Venue Standards, Thailand MICE Venue Standards, ISO 50001: Energy Management System, ISO 22000: Food Safety Management System, TISI 22300: MICE Security Management System (MSMS), ISO 20121: Event Sustainability Management System, ISO 22301: Business Continuity Management System. All are effective tools for service excellence and quality of MICE venues. Three indicators focus on the standards of physical aspects, technical aspects, and service aspects (TCEB, 2015b). Business travelers have high expectations for professional services and facilities standards, adding to the challenges already faced by MICE hotels. Many hotels have targeted their market segment based on customers' needs or preferences to gain a competitive advantage over their competitors. For example; some MICE travelers or business travelers may require specific IT applications for their meetings such as Wi-Fi hotspots, in-room entertainment systems, and fast check-in/out from their mobile phone or hotel application (Bilgihan, Kandampully, and Zhang, 2016). Based on the existing barriers to MICE standards, some hotels are not ready for certified organizational standards as MICE venues because of the ineffective communication within the organization that causes a resistance to change or development. Although there is limited study on MICE, the existing literature review on tourism and hospitality can be applied to this area. As a result, the contribution of this study aims at filling in this gap by seeking to investigate how the MICE standard may impact hotel performance.

2. Communication

In the hospitality industry, the success of organizations depends on various factors which all include communication within the organization. According to the literature review, there are various

definitions and explanations of communication. Communication can be defined as an activity that aims to provide information as one of the components of social life and organizational structure, as well as activities that help organizations build their relationships (Seyitoglu and Yuzbasioglu, 2015). The reserach proposed that communicating is the process of transmitting messages or thoughts through speaking, pointing, or writing and that a communication event occurs when all messages have been transmitted entirely. According to Khemarangsarn (2006), communication is crucial when there is a need for improvement, even though the change is small since some type of change creates instability among the affected employees. It is also well established that there is a correlation between effective communication and a successful outcome. The method of communication (formal and informal communication, top-down and bottom-up communication within an organization) on the new strategy, as well as the use of consistent messages when informing all employees, both internal and external to the organization, are among these considerations (Okumus, 2003). Successful implementation encourages employees to understand any new strategy, but also to know precisely what they need to do to better execute said strategy and to be motivated to do so (Speculand, 2009).

According to the impact of the barriers during implementation, many researchers found that the problems are due to a lack of communication between the management level and hotel staff (Simkin, 2002; Jadhav et al., 2014) since problems that required top management involvement were not communicated early enough (Al-Ghamdi, 1998; Okumus and Hemmington, 1998), as well as, communication generally takes time, unclear content of the message (Khemarangsarn, 2006), lack of information sharing or communication with suppliers and customers (Jadhav, Mantha, and Rane, 2014) and a lack of understanding of the strategy of both middle level and implementers (Aaltonen and Ikavalko, 2002). Besides, there is a lack of participation in bottom-up communication, sense of ownership, or sense of urgency (Kotter, 1995). Hence, effective communication is very crucial (Kaplan and Norton, 2001; Khemarangsarn, 2006) proposed that “selling” the idea to all involved parties—internal, external, across the department and up-down the hierarchy—is important for the implementation process. All parties must be involved in the communication process, which of course, is a two-way street in striking a bargain amongst all individuals involved for the greater good.

This research aims to address the issue of communication throughout MICE hotels, specifically how top management communicates with all employees as workers in the implementation process for all to receive necessary information or new strategies (Borrill and Parker, 2000). There are many ways to communicate, so those carrying out orders need to understand how to achieve effective communication to enhance the new strategy's effectiveness. As a result, communication methods can be modified and contributed to each context and various situations. There tends to be a gap between conceptual and empirical research in the current literature on this

issue in the hospitality industry. The main contribution of this study is to analyze the communication as a mediator of the relationship between MICE standard and Hotel performance.

3. Hotel Performance

Due to the complexity of empirical study and limited research on MICE hotel performance, the authors will apply for this existing literature review with the tourism and hospitality field. Research on organizational performance uses a combination of financial and non-financial performance variables, and performance is the outcome of the implementation process (Allen & Helms, 2006). For example; (1) Financial measures include profit, the return on investment (ROI), return on capital employed, inventory turnover, hotel occupancy or hotel room night, and hotel's RevPAR. (2) Non-financial measures consist of hotel standards, brand image, competitiveness, and innovation, and (3) Key performance indicators (KPIs). In general, the success or failure of profitability is largely determined by hotel general managers. As a result, within the highly competitive hotel environment, support for critical quality implementers is critical for survival (Murasiranwa et al., 2010). Therefore, the MICE hotel performance measure selected for this study is based on three constructs; financial, non-financial, and KPI measures.

4. Relationship among MICE standard, communication, and hotel performance

In general, MICE standards are one of the key factors to build trustworthiness and the effective tool for MICE's service excellence and quality. Thus, implementation of MICE standards may support successful performance overall. Successful implementation encourages employees to understand any new strategy, but also to know precisely what they need to do to better execute it and to be motivated to do so in a timely manner (Speculand, 2009). Khemarangsarn (2006) demonstrated that information sharing is an important factor during the implementation process. Borrill and Parker (2000) confirmed that this link between receiving necessary information and the success of the outcome go hand in hand. Hence, effective communication is very crucial for all those involved in the service industry (Kaplan and Norton, 2001; Khemarangsarn, 2006). Besides, communication is critical in MICE hotels and it provides a positive impact on employees to achieve operational goals.

The purpose of this study is to identify the relationship between MICE standard, communication, and hotel performance. The first step in examining the data to test propositions (Hypothesis 1-4) concerning the relationship among MICE standard, communication, and hotel performance. Thus, the following hypothesis is proposed and shown in figure 1:

Hypothesis 1 (H1): MICE Standard is positively related to communication.

Hypothesis 2 (H2): Communication is positively related to hotel performance.

Hypothesis 3 (H3): MICE Standard is positively related to hotel performance.

Hypothesis 4 (H4): Communication mediates the relationship between MICE standard and Hotel performance.

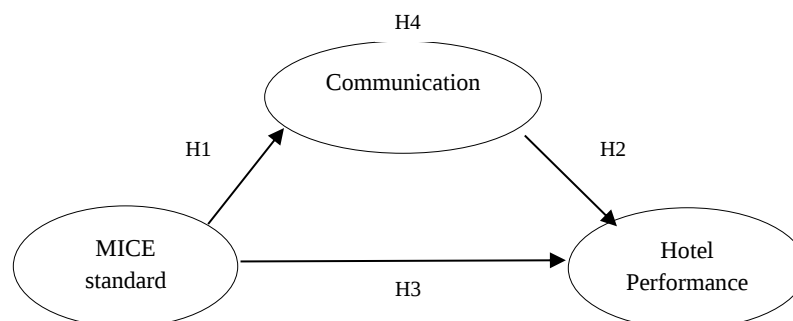


Figure 1 The conceptual model

Research Methodology

Research Design

This research was designed as a quantitative research applying the concept of causal relationship model or Structural Equation Model (SEM). There were three latent variables comprised (1) Hotel Performance, (2) MICE Standard, and (3) Communication.

Sample

Data was collected from 416 respondents working in MICE hotels in Thailand (Both International Hotel Chains and Local Hotel Chains) that are randomly selected from the Thai Hotel Association (THA) database and certified by Thailand Convention and Exhibition Bureau (TCEB).

Research Instrument

Multiple item indicators were used to evaluate the MICE standard, communication, and hotel performance constructs. All of the indicators were measured with five-point Likert-type scales ranging from “strongly agree” (=5) to “strongly disagree” (=1). Each construct was conceptualized as a concept at the individual level. All constructs consist of variables that have been well established in the existing literature. The measures used for “MICE standard” include 3 items; implementation of MICE standard, the readiness of MICE standard, and the importance of MICE standard (TCEB, 2015a) which helped to indicate the degree of readiness for all aspects of MICE standard and the degree of its importance. Next, the measure of “communication”, derived from Noble (1999), Okumus (2003), Cater and Pucko, 2010), and Banjongprasert (2017), consists of three components; communication effectiveness, formal communication, and informal communication that measure all employee

communication within the organization. The hotel performance dimensions revealed through the present study have 3 components; namely, non-financial performance, financial performance, and key performance indicators in terms of overall company performance (Allen and Helms, 2006; Gadenne and Sharma, 2009, Bouranta et al., 2017).

Data Collection

The researcher distributed the questionnaires to staff and top management involved in the implementation of MICE strategy. Within one month, the total paper questionnaires with valid and complete responses were 416 in total.

Data Analysis

Thus, a total of 416 questionnaires were used for further statistical analysis, which is consistent with the sample size requirements for a Structural Equation Model (SEM) (Hair et al., 2010).

Findings

1. Descriptive statistics

The profile of respondents reveal come from a broad swath of MICE hotels in Thailand. A majority of respondents work in international hotel chains (76.20%), local hotel chains (20.91%), and independent hotels (2.88%). The female respondents accounted for the majority of the sample (61.54%), and 38.46% of respondents were male. Most of the respondents (37.02%) were between the ages of 31 to 40 years old, 32.45% were between the ages of 21 to 30 years old, 25.96% were between the ages of 41 to 50 years old, and 4.57% were between the ages of 51 to 60 years old. A majority of the respondents work in the Event Sales Department (22.12%), Sales Department (17.55%), Banquet & Catering Department (17.07%), and so on. The final respondents consisted of middle management level (34.62%), operational level (29.81%), top management level (14.90%), supervisor level (10.58%), and junior level (10.09%).

2. Measurement model analysis

SPSS version 22 and IBM SPSS Amos Version 22 were used for the statistical analysis (The AMOS program was used to perform the SEM as it can graphically link each construct together). This program can compute all the data to check the fitness of the model to the original data. As suggested by Fornell and Larcker (1981), a confirmatory factor analysis (CFA) was performed to test the convergent and discriminant validity of the input data. To evaluate the reliability and validity of the measurement model, the researcher used Cronbach's alpha, factor loadings, composite reliability (CR), average variance extracted (AVE), convergent validity, and discriminant validity (Fornell and Larcker, 1981; Hair et al., 2010). The reliability of the measures was evaluated using Cronbach's alpha coefficients, which ranged from 0.714 to 0.880, all greater than the cutoff values of 0.70

(Nunnally, 1978). The measurement model was tested for convergent and discriminant validity using CFA. As shown in Table 1, Confirmatory factor analysis result.

Table 1 Confirmatory factor analysis result

Construct Items	Factor Loadings	Item Reliabilities	α	CR	AVE
Standard (STAN)					
Implementation of MICE standards (IMSTD)			0.720	0.757	0.511
Implementing MICE standards is a key factor to increase competitive advantage.	0.742	0.550			
Implementation of MICE standards should be voluntary for the staff.	0.811	0.658			
Implementation of MICE standards adds value to the competitiveness of MICE venue.	0.759	0.577			
Implementation of MICE standards is suggested by TCEB or industry associations.	0.675	0.455			
Implementation of MICE standards can build trust for customers.	0.666	0.444			
Management supports the implement of MICE standard because the regional government supports the application of this standard.	0.782	0.611			
The organization's policy is to meet MICE standards for all company chains that are incorporated into the brand.	0.691	0.478			
The readiness of MICE standards (READ)			0.766	0.768	0.525
The readiness for MICE standard certifications in terms of the technology aspect is important.	0.726	0.526			
The readiness for MICE standards certifications in terms of the service aspect is important.	0.764	0.584			
Knowledge and understanding about MICE activities and services of MICE staff are important.	0.680	0.463			
The importance of MICE standards (IMP)			0.766	0.772	0.531
MICE standards are the effective tool for MICE' service excellence and quality.	0.747	0.559			
MICE standards are one of the key factors to build trustworthiness.	0.777	0.604			
MICE standards are an important tool for MICE readiness.	0.662	0.439			
Communication (COMMU)					
Communication effectiveness (COMEF)			0.905	0.902	0.536
MICE staff is informed of the decisions taken.	0.699	0.488			
MICE staff can easily convey wishes, suggestions, and complaints about the job or other matters to the management.	0.747	0.558			
MICE staff opinions are considered when decisions related to their task or them are taken.	0.770	0.593			
Management informs MICE staff about the ways to follow to reach the target.	0.762	0.581			
MICE staff are informed about the news related to the MICE personnel.	0.755	0.571			
MICE staff are informed about the successes and failures of the organization.	0.694	0.481			
MICE staff can define their efforts put forth for the success of the organization.	0.693	0.480			
MICE staff communication with the other personnel is accurately and freely carried out.	0.736	0.541			

Table 1 (Continued)

Construct Items	Factor Loadings	Item Reliabilities	α	CR	AVE
Communication (COMMU)					
Formal communication (FCOM)			0.877	0.875	0.501
The organization emphasizes communication between all parties.	0.619	0.383			
There is a communication of the corporate strategy to people.	0.687	0.472			
Management informs all about the organization's vision, mission, and targets.	0.663	0.439			
There is a routine discussion about business problems caused by the upcoming event.	0.768	0.590			
My division has a discussion about the changes caused by the upcoming event.	0.731	0.535			
There is a regular performance evaluation of the event-related projects.	0.699	0.439			
MICE staff receives the information related to my job.	0.776	0.602			
Informal communication (INCOM)			0.831	0.835	0.560
There is interactive and face-to-face communication.	0.742	0.550			
There is team-level communication.	0.811	0.658			
There is departmental level brainstorming.	0.759	0.577			
There is a workshop discussion.	0.675	0.455			
Performance (PERFORM)					
Non-financial performance (NON)			0.936	0.935	0.569
Employee satisfaction regarding the MICE-related jobs can be increased.	0.739	0.547			
The number of new MICE products and services provided to customers can be increased.	0.775	0.600			
The number of new MICE activities provided to customers can be increased.	0.785	0.617			
The number of innovations performed during the service production process can be increased.	0.692	0.479			
The number of products and services developed per year can be increased.	0.780	0.608			
Service quality/Quality offered to customers can be improved continuously.	0.785	0.617			
Communication between management and employees affects customer satisfaction.	0.816	0.666			
Management being fair to MICE employees affects customer satisfaction.	0.726	0.527			
The wage MICE employees get affects customer satisfaction.					
The relationship between management and MICE employees affects customer satisfaction.	0.765	0.586			
Customers see us as a trusted partner who works closely with them and leads their event to success.	0.770	0.593			
	0.651	0.423			
Financial Performance (FIN)					
When an organization implements MICE strategy;			0.904	0.899	0.527
(1) Expected total revenue is achieved.					
(2) Expected F&B sales/revenue is achieved.	0.676	0.457			
(3) Expected room sales/revenue (absolute or percentage) is achieved.	0.713	0.508			
	0.776	0.603			
(4) Expected average daily rate (ADR) is achieved.	0.765	0.585			
(5) Expected banquet revenue per occupied room is achieved.	0.751	0.564			

Table 1 (Continued)

Construct Items	Factor Loadings	Item Reliabilities	α	CR	AVE
(6) Expected profitability is achieved.	0.720	0.519			
(7) Expected return on invested capital is achieved.	0.660	0.435			
(8) Expected hotel occupancy rate is achieved.	0.738	0.545			
Key Performance indicator (KPI)			0.865	0.853	0.594
Expected buying a high volume of room nights per year or the function order frequency over the year is achieved.	0.809	0.654			
Expected quantities of product (rooms or functions) per order are achieved.	0.843	0.710			
Expected communication quality with people of the selected buyer is achieved.	0.743	0.552			
Expected prices paid by this buyer for our product and service are achieved.	0.676	0.457			

Notes: α : Cronbach's alpha; CR: composite reliability; AVE: average variance extracted.

The researcher checked the conditions for discriminant validity or “the extent to which a construct is not a reflection of other constructs” (Hair et al., 2010). The square root of AVE for each construct was greater than the correlations estimate between the corresponding construct and the remaining, indicating adequate discriminant validity (Fornell and Larcker, 1981). As shown in Table 2, Discriminant validity of the constructs.

Table 2 Discriminant validity of the constructs.

	α	CR	AVE	NON	FIN	KPI	IMSTD	READ	IMP	COMEF	FCOM	INCOM
NON	0.932	0.935	0.569	0.755								
FIN	0.904	0.899	0.527	0.737	0.726							
KPI	0.873	0.853	0.594	0.661	0.789	0.770						
IMSTD	0.753	0.757	0.511	0.226	0.193	0.144	0.715					
READ	0.766	0.768	0.525	0.310	0.195	0.103	0.507	0.724				
IMP	0.766	0.772	0.531	0.224	0.123	0.017	0.469	0.599	0.729			
COMEF	0.905	0.902	0.536	0.583	0.620	0.483	0.133	0.244	0.179	0.732		
FCOM	0.877	0.875	0.501	0.652	0.656	0.564	0.249	0.273	0.232	0.689	0.708	
INCOM	0.831	0.835	0.56	0.528	0.513	0.362	0.114	0.221	0.133	0.693	0.651	0.748

Notes: α : Cronbach's alpha; CR: composite reliability; AVE: average variance extracted; SD: Standard-deviation; Bolded values refer to the square root of AVE; the remaining values are the correlations.

The overall fit of the measurement model with the empirical data was assessed using chi-squared (χ^2) statistics, the goodness-of-fit index (GFI), the comparative fit index (CFI), the normed fit index (NFI), the root mean square of approximation (RMSEA), and the root means square residual (RMR) (Hair et al., 2010). The resulting measurement model proved acceptable with the data

according to the following goodness-of-fit indices: $\chi^2/df = 1.002$, GFI = 0.992, CFI = 1.000, NFI = 0.990, RMSEA = 0.002, RMR = 0.008.

Table 3 shows that the weight of the first-order constructs on the designed second-order constructs indicated that the MICE standard was a second-order construct with 3 components, namely, implementation of MICE standard, the readiness of MICE standard, and the importance of MICE standard. Communication was a second-order construct with 3 components, namely, communication effectiveness, formal communication, and informal communication. MICE performance was a second-order construct with 3 components, namely, non-financial performance, financial performance, and key performance indicators.

Table 3 Weights of the first-order constructs on the designated second-order constructs

Second-ordered Constructs	First-ordered Constructs	Factor Loadings	t-Value
STANDARD	IMSTD	.636	8.544***
	READ	.675	8.567***
	IMP	.656	-
COMMUNICATION	COMEF	.750	-
	FCOM	.804	13.422***
	INCOM	.645	13.504***
PERFORMANCE	NON	.692	-
	FIN	.999	18.081***
	KPI	.871	17.321***

Note: all indicators are significant at $p < 0.001$, the path of IMP, COMEF, and NON were fixed to 1 (not estimated)

Model Fit Measures

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	64.349	--	--
DF	18	--	--
CMIN/DF	3.575	Between 1 and 3	Acceptable
CFI	0.974	>0.95	Excellent
SRMR	0.056	<0.08	Excellent
RMSEA	0.079	<0.06	Acceptable
PClose	0.011	>0.05	Acceptable

Congratulations, your model fit is acceptable.

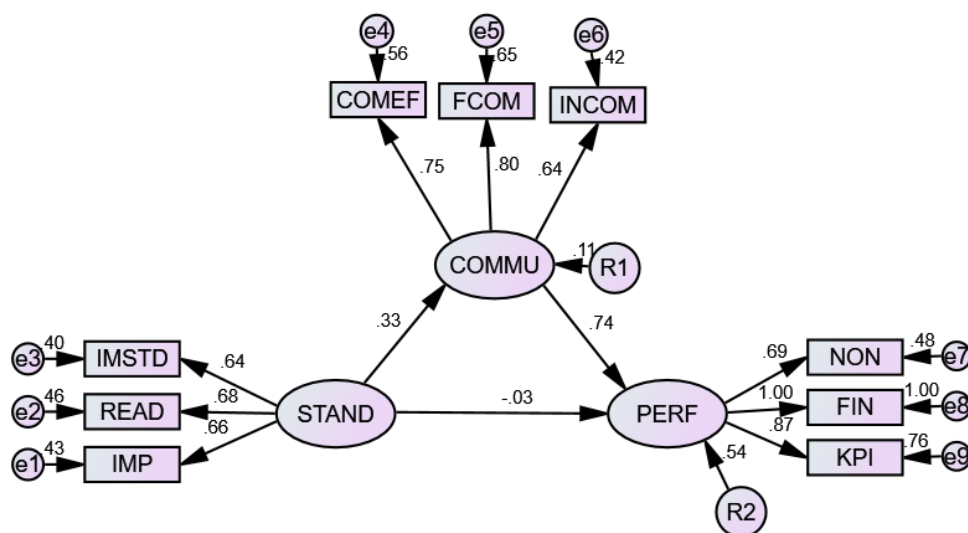
Cutoff Criteria*

Measure	Terrible	Acceptable	Excellent
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1
CFI	<0.90	<0.95	>0.95
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06
PClose	<0.01	<0.05	>0.05

Figure 2 Model fit Measures applied with Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis of Hu and Bentler (1999)

3. Structural model

The SEM was developed using three latent variables (9 constructs in total), which are, three constructs of MICE standard, three constructs of communication, and three constructs of hotel performance, to verify the path relationships of MICE standard, communication, and hotel performance. Figure 3 shows the standardized path estimates of the model. As supposed in H1, a positive and significant relationship existed between MICE standard and communication ($\beta = 0.334$, $p < .001$). In the second hypothesis (H2), communication is positively related to hotel performance significantly ($\beta = 0.740$, $p < .001$). On the other hand, the third hypothesis (H3) demonstrates a negative relationship and does not support between individual ambidexterity and service performance ($\beta = -0.027$). For hypothesis (H4), the results indicated the significant indirect effects of MICE standard (Standardized Indirect effects = .248**, Sobel test Z-values = 4.220***) via communication on hotel performance as shown in Table 4. In addition, to confirm the mediating role of communication, a path model was tested using a bootstrap technique with 1,000 resamples (Preacher & Hayes, 2008). Therefore, H1, H2, and H4 of this study were supported.



$$\chi^2/df = 1.002, GFI = .992, CFI = 1.000, NFI = .990, RMSEA = .002, RMR = .008$$

Figure 3 Structural Model Result

Table 4 Summary results of Hypothesis testing for H1 to H4

Hypotheses			β	b	SE	t-value	Results
H1: STAND	→	COMMU	.334	.348	.074	4.706***	Supported
H2: COMMU	→	PERF	.740	.753	.077	9.825***	Supported
H3: STAND	→	PERF	-.027	-.029	.055	-.533	Not Supported
			Standardized Indirect effects		Sobel test Z-values		Results
H4: STAND	→	COMMU → PERF	.248**		4.220***		Supported (Full mediation)

***P-VALUE < .001

Discussion

The results showed that communication held an important role of MICE standard as a full mediator, which positively affected the hotel performance as mentioned in Hypothesis 4. MICE standard positively related to communication in turn which has been supported for the proposition from testing Hypothesis 1 and also communication was positively related to hotel performance as supported by Hypothesis 2. It is possible to conclude that the communication that hotel staff can encounter in the hospitality industry influences both work performance and organizational performance (Uysal and Williams, 2003). The relevant literature shows that there is a relation between communication and performance. According to Banjongprasert (2017), this author explained that communication of change, through service innovation readiness, positively impacts service innovation performance. Communication is also important for achieving effective organizational change across the board. Communication is performed appropriately, and communication satisfaction is ensured, as well as chances for staff to develop individually. It can be noted that tourism establishments are supposed to have improved service, and as a result, attempts must be made to improve communication, which has a direct impact on performance (Seyitoglu and Yuzbasioglu, 2015). The benefits of this study can be used as guidance for improving appropriate communication for new strategies and higher MICE standards to enhance hotel performance, particularly in the MICE hotels. Thus, the management level should improve an effective communication strategy as a means to support their hotel performance.

Suggestions

In this paper, the focus was on one industry as the aim was to compare the implementation process of a particular strategy in many companies at the same time. The MICE hotel is a unique characteristic where the implementers (hotel staff), undergo training to become qualified to perform their specific jobs. Therefore, job descriptions are the same across the industry, with the result that

an underlying moral code guides the behavior of hotel staff in the international hotel chains. This is one reason why international hotel chains and local hotel chains require different management systems. As a result, the research findings may be restricted by industry and geography. Further research is necessary because the findings may have different outcomes when applied to different industries and countries. In a word, this study can serve as a good example to be replicated in different times or places within the hospitality and tourism industry to assess the impact of communication on hotel performance.

References

- Aaltonen, P. and Ikavalko, H. (2002). Implementing Strategies Successfully. *Integrated Manufacturing Systems*, 13(6), 415-418.
- Al-Ghamdi, S.M. (1998). Obstacles to successful implementation of strategic decisions: the British experience. *European Business Review*, 98(6), 322-327.
doi.org/10.1108/09555349810241590
- Allen, R.S. and Helms, M.M. (2006). Linking Strategic Practices and Organizational Performance to Porter's Generic Strategies. *Business Process Management Journal*, 12(4), 433-454.
- Astroff, M.T. and Abbrey, J.R. (1998). *Convention Management and Service*. Pennsylvania, USA: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Baloglu, S. and Assante, L.M. (1999) A Content Analysis of Subject Areas and Research Methods Used in Five Hospitality Management Journals. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 23, 53-70.
- Bilgihan, A., Kandampully, J., and Zhang, T. (2016). Towards a unified customer experience in online shopping environments. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 8(1), 102-119. DOI:10.1108/IJQSS-07-2015-0054
- Banjongprasert, J. (2017). An assessment of change-readiness capabilities and service innovation readiness and innovation performance: Empirical evidence from MICE venues. *Journal of Economics and Management*, 11(S1), 1-17.
- Borrill, C. and Parker, S.K. (2000). Change management and stress. In *Managing strategy implementation*, edited by P.C. Flood, T. Dromgoole, S.J. Carroll, L. Gorman, pp. 80-85. London: Blackwell.
- Bouranta, N., Psomas, E., Suárez-Barraza, M.F., and Jaca, C. (2019). The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study. *Benchmarking: An International Journal*, 26(6), 1463-577. doi.org/10.1108/BIJ-09-2017-024

- Cater, T. and Pucko, D. (2010). Factors of effective strategy implementation: Empirical evidence from Slovenian business practice. *Journal of East European Management Studies*, Rainer Hampp Verlag, 15(3), 207-236.
- Campbell, A. and Alexander, M. What's Wrong with Strategy?. *Harvard Business Review*, Nov.–Dec., 42–51.
- Crouch, G. I., and Ritchie, J. R. B. (1998). Convention Site Selection Research: A Review, Conceptual Model, and Propositional Framework. *Journal of Convention and Exhibition Management*, 1(1), 49-69.
- Fornell, C., and Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
doi:10.2307/3151312
- Gadenne, D. and Sharma, B. (2009). An investigation of the hard and soft quality management factors of Australian SMEs and their association with firm performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(9), 865-880.
DOI:10.1108/02656710910995064
- Gilbert, D. C. and Arnold, L. (1989). Budget hotels. *Leisure Management*, 9(2), 61-63.
- Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed.. NJ: Prentice Hall.
- Heracleous, L. and Wirtz, J. (2009). Strategy and organization at Singapore Airlines: Achieving sustainable advantage through dual strategy. *Journal of Air Transport Management*, 15(6), 274–279. doi.org/10.1016/j.jairtraman.2008.11.011
- Hu, L.T., and Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1–55.
- Jadhav, R. S., Mantha, S. S., and Rane, S.B. (2014). Exploring barriers in lean implementation. *International Journal of Lean Six Sigma*, 5(2), 122-148. doi.org/10.1108/IJLSS-12-2012-0014
- Kaplan, R.S. and Norton, D.P. (2001). The strategy-focused organization. *Strategy & Leadership*, 29(3), 148-159. https://doi.org/10.1108/sl.2001.26129cab.002
- Khemarangsarn K. (2006). *Implementing Strategic Decisions: An Empirical Study of Thai Hospitals*. London: University of Manchester.
- Kotter, J. P. (1995) Leading Change: Why Transformation Efforts Fail. *Harvard Business Review*, 73, 59-67.
- Mom, T. J. M., Van Den Bosch, F. A. J., and Volberda, H. W. (2007). Investigating managers' exploration and exploitation activities: The influence of top-down, bottom-up, and horizontal knowledge inflows. *Journal of Management Studies*, 44(6), 910–931.
doi.org/10.1111/j.1467-6486.2007.00697.x

- Murasiranwa, E.T., Nield, K., and Ball, S. (2010). Hotel Service Quality and Business Performance in five hotels belonging to a UK Hotel Chain. *The Proceedings of International CHRIE Conference*, Refereed Track. 11, 1-26. Retrieved from:
https://scholarworks.umass.edu/refereed/CHRIE_2010/Wednesday/11
- Noble, C.H. (1999). Building the Strategy Implementation Network. *Business Horizons*, 19-27.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. NY: McGraw-Hill.
- Okumus, F. (2003). A framework to implement strategies in organizations. *Management Decision*, 41(9), 871-882. doi.org/10.1108/00251740310499555
- Okumus, F. and Hemmington, N. (1998). Barriers and resistance to change in hotel firms: An investigation at unit level. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(7), 283-288. DOI:10.1108/09596119810240906
- Raisch, S., Birkinshaw, J., Probst, G., and Tushman, M. L. (2009). Organizational ambidexterity: Balancing exploitation and exploration for sustained performance. *Organization Science*, 20(4), 685-695. doi:10.1287/orsc.1090.0428
- Simkin, L. (2002). Barriers impeding effective implementation of marketing plans - A training agenda. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 17(1), 8-24. DOI:10.1108/08858620210415172
- Seyitoglu, F. and Yuzbasioglu, N. (2015). The Role of Strategic Communication in Hospitality Industry : The Case of Antalya. *Journal of Social Science Studies*, 2(2), 16-35.
- Speculand, R. (2009). Six necessary mind shifts for implementing strategy. *Business Strategy Series*, 10(3), 167-172. DOI:10.1108/17515630910956589
- TCEB. (2015a). 2015 Perspectives on MICE industry in ASEAN. *MICE Journal*, 1, 7.
- TCEB. (2015b). Strategic Approach for AEC in 2015. *MICE Journal*, 1, 3.
- Uysal, M. and Williams, J.A. (2003). *Current Issues and Development in Hospitality and Tourism Satisfaction*. Binghamton, NY: Routledge.
- Yoo, J.J. and Weber, K. (2005). Progress in Convention Tourism Research. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 29(2), 194-222.
- Wootton, G. and Stevens, T. (1995). Business tourism: a study of the market for hotel-based meetings and its contribution to Wales's tourism. *Tourism Management*, 16(4), 305-313.

คำแนะนำในการเตรียมและการส่งต้นฉบับ

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ

Journal of Innovation and Management (JIM)

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นวารสารทางวิชาการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและนวัตกรรมที่มีคุณภาพทางด้านทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ (1) บริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี และการจัดการ (2) รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และ (3) สหวิทยาการ สำหรับแนวทางการเตรียมต้นฉบับและส่งต้นฉบับของวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มีดังนี้

ประเภทของบทความ

1. บทความวิจัย (Research Article) หมายถึง งานเขียนที่นำเสนอผลการวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่มีการออกแบบการวิจัยอย่างมีแบบแผน เนื้อหาของบทความประกอบด้วย ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัย (ถ้ามี) สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) ขอบเขตของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทความวิจัย ประกอบด้วยหน้าชื่อเรื่อง บทคัดย่อ และเนื้อหาของบทความ โดยมีข้อมูลตามลำดับดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ สถาบัน) และอีเมล ของผู้เขียนสำหรับติดต่อ ในส่วนบทคัดย่อต้องระบุถึงแบบแผนของการวิจัย วัตถุประสงค์ ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิจัย ความยาวไม่เกิน 250 คำ ในกรณีที่ต้นฉบับเป็นภาษาไทย ให้เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ระบุคำสำคัญของเรื่องไม่เกิน 5 คำ

2. บทความวิชาการ (Academic Article) หมายถึง งานเขียนในเชิงวิชาการที่มุ่งนำเสนอแนวคิดใหม่ วิธีวิทยาใหม่ หรือแนวปฏิบัติใหม่ที่น่าสนใจใน 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ (1) บริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี และการจัดการ (2) รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และ (3) สหวิทยาการ เนื้อหาประกอบด้วย บทนำ วัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระ สรุป บทวิเคราะห์หรือวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ

บทความวิชาการ ประกอบด้วยชื่อเรื่อง บทคัดย่อ และเนื้อหาของบทความ โดยมีข้อมูลตามลำดับดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ สถาบัน) และอีเมลของผู้นิพนธ์ สำหรับติดต่อ ในส่วนบทคัดย่อ ต้องระบุถึงวัตถุประสงค์ หัวข้อสำคัญที่นำเสนอ สรุป และข้อเสนอแนะ โดยเนื้อหาในบทคัดย่อความยาวไม่เกิน 250 คำ ในกรณีที่ต้นฉบับเป็นภาษาไทย ให้เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำสำคัญของเรื่องไม่เกิน 5 คำ ในส่วนเนื้อหาของบทความ ให้เริ่มต้นจากบทนำ ตามด้วยเนื้อหาสาระที่นำเสนอหัวข้อต่างๆ ตามหลักวิชาการ โดยผู้เขียนสามารถแสดงทัศนะทางวิชาการของตนเองได้ ส่วนสุดท้ายจะเป็นส่วนสรุปและข้อเสนอแนะ

3. บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) หมายถึง งานเขียนที่มุ่งนำเสนอความก้าวหน้าในศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ ทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ โดยมีบทวิพากษ์วิจารณ์ถึงเนื้อหาสาระ คุณค่า และคุณภาพการต่างๆ ของ

หนังสือ บทความ หรือผลงานสิ่งประดิษฐ์ โดยใช้แนวคิดทฤษฎี หลักวิชา และมีการเสนอความอันคิดเห็นที่เหมาะสมของผู้เขียนอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงวิชาการ

บทวิจารณ์หนังสือ ประกอบด้วยชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ สถาบัน) และอีเมลของผู้เขียนสำหรับติดต่อ ชื่อเรื่องของบทวิจารณ์หนังสือควรเรียกร้องความสนใจของผู้อ่านและสื่อความหมายได้ชัดเจน ในส่วนบทนำเป็นการเขียนนำเกี่ยวกับหนังสือที่จะวิจารณ์ ในส่วนเนื้อหาเป็นส่วนแสดงความคิดเห็นและรายละเอียดในการวิจารณ์ โดยนำเสนอจุดเด่นและจุดบกพร่องของเรื่องอย่างมีหลักเกณฑ์และมีเหตุผล และส่วนสุดท้ายเป็นบทสรุปเป็นการเขียนสรุปความคิดทั้งหมดที่วิจารณ์และให้แง่คิด หรือข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน

การเตรียมต้นฉบับ

1. ขนาดของบทความ: ควรจัดพิมพ์บทความด้วย Microsoft Word บนกระดาษขนาด A4 หน้าเดียว ประมาณ 25 บรรทัด ต่อ 1 หน้า แบบแนวตั้ง (Portrait) รูปแบบตัวอักษร (Font) ให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร (Font size) เท่ากับ 16 และใส่เลขหน้าตั้งแต่ต้นจนจบบทความที่ด้านบนขวาของกระดาษ (ยกเว้นหน้าแรก) ความยาวของบทความไม่ควรเกิน 15 หน้า สำหรับการตั้งค่าหน้ากระดาษ (Page setup) และส่วนระยะขอบ (Margins) กำหนดดังนี้

ด้านบน (Top)	2.54 ซม.	ด้านล่าง (Bottom)	2.54 ซม.
ด้านซ้าย (Left)	2.54 ซม.	ด้านขวา (Right)	2.54 ซม.
หัวกระดาษ (Header)	1.25 ซม.	ท้ายกระดาษ (Footer)	1.25 ซม.

2. ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน และสังกัด (Title, Author's name, Author's affiliation): ชื่อเรื่องภาษาไทยและภาษาอังกฤษจัดกึ่งกลาง ให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 18 ตัวหนา ส่วนชื่อ-นามสกุลผู้เขียนและสังกัด ให้เขียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ ชื่อผู้เขียนให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 16 ตัวหนา และไม่ต้องระบุค่านำหน้าชื่อ ส่วนสังกัดให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 16 ตัวหนา ให้ระบุสาขาวิชา ภาควิชา คณะ สถาบัน หรือหน่วยงานที่สังกัด พร้อมอีเมลในการติดต่อ ทั้งนี้ กรณีมีผู้เขียนมากกว่า 1 คน ให้ระบุด้วยว่าใคร คือ ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)

3. บทคัดย่อ (Abstract): หัวข้อบทคัดย่อให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 18 ตัวหนา และขีดซ้าย ส่วนเนื้อความในบทคัดย่อและคำสำคัญให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 16 ตัวธรรมดา หากเป็นบทความภาษาไทยให้เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หากเป็นบทความภาษาอังกฤษให้เขียนบทคัดย่อเป็นภาษาอังกฤษ (หรืออาจมีบทคัดย่อภาษาไทยด้วยหรือไม่ก็ได้) ทั้งนี้ บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมกันไม่ควรเกิน 1 หน้ากระดาษ A4 ให้จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ มีความยาวประมาณ 250 คำ จะต้องพิมพ์คำสำคัญในบทคัดย่อภาษาไทย และพิมพ์ Keywords ในบทคัดย่อภาษาอังกฤษของบทความเรื่องนั้นด้วยจำนวนไม่เกิน 5 คำ

4. เนื้อหา (Content): หัวข้อให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 18 ตัวหนาและขีดซ้าย ส่วนเนื้อความในแต่ละหัวข้อให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 16 ตัวธรรมดา

5. รูปภาพและตารางประกอบ: ควรมีภาพที่ชัดเจน ถ้าเป็นรูปถ่ายควรมีภาพถ่ายจริงแนบมาด้วย หากเป็นภาพที่คัดลอกมาจากแหล่งอื่นควรเขียนแหล่งอ้างอิงนั้นด้วยตามหลักวิชาการ กรณีรูปภาพให้ใช้คำว่า “ภาพที่” กรณีตารางให้ใช้คำว่า “ตารางที่”

6. เอกสารอ้างอิง (References): การเขียนอ้างอิงให้ใช้ระบบ APA โดยมีเงื่อนไขดังนี้

6.1 เอกสารที่นำมาอ้างอิงต้องมีไม่เกิน 20 รายการ และควรมีอายุไม่เกิน 15 ปี ยกเว้นแนวคิดหรือทฤษฎีที่เกิดขึ้นก่อน 10 ปีและในปัจจุบันยังมีการนำมาใช้ โอนโลมให้นำมาใช้อ้างอิงได้

6.2 การอ้างอิงในเนื้อหา ใช้ระบบนามปี [นามสกุล, ปี หรือ นามสกุล (ปี)] และอ้างอิงโดยใช้นามสกุลภาษาอังกฤษเท่านั้น เช่น Yaempoklarng (2012) หรือ (Yaempoklarng, 2012) เป็นต้น ทั้งนี้ หากมีผู้แต่ง 2 คน ให้ใส่นามสกุลทั้งสองคน เช่น Klinkul and Sarthonnut (2009) หรือ (Klinkul and Sarthonnut, 2009) หากมีผู้แต่งมากกว่า 2 คน ให้ใส่นามสกุลของผู้แต่งคนแรก และตามด้วย “et al.” เช่น Hair et al. (1998) หรือ (Hair et al., 1998) เป็นต้น

6.3 ให้จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ และเรียงตามลำดับตัวอักษรภาษาอังกฤษ เอกสารอ้างอิงฉบับภาษาไทยต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด โดยมีแนวทางดังนี้

(1) ต้องแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษทุกรายการ โดยยังคงเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเดิมไว้ด้วย เขียนจัดเรียงคู่กัน โดยให้เอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษที่แปลขึ้นก่อนและตามด้วยเอกสารอ้างอิงภาษาไทย และเติมคำว่า “(in Thai)” ต่อท้ายเอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษที่แปลจากภาษาไทย

(2) การเรียงลำดับเอกสารอ้างอิง กรณีเอกสารอ้างอิงที่แปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษให้เรียงลำดับตามตัวอักษรภาษาอังกฤษ และรายการเอกสารอ้างอิงทุกรายการ หากมีผู้เขียนไม่เกิน 6 คน ให้ใส่ชื่อให้ครบทุกคน แต่หากมีมากกว่า 6 คน ให้ใส่ชื่อทั้ง 6 คน หลังจากคนที่ 6 ให้ตามด้วย “และคณะ” หรือ “et al”

ตัวอย่างการแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ

ตัวอย่างที่ 1 หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อหนังสือ. พิมพ์ครั้งที่ (ถ้ามี). สถานที่พิมพ์ (เมือง): สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์.

Sri sa-ard, B. (1998). *Statistical methods for research I*. 2nd ed. Bangkok: Suwiriyasan.

(in Thai)

บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย 1. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาธิต.

ตัวอย่างที่ 2 วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่ (ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

Klinkul, K. and Sarthonnut, M. (2009). Study of Critical Success Factors of Continuous Improvement Program in American-style versus Japanese-style Management: Case Studies of Electronics Industry. *Journal of Science and Technology*, 17(1), 15-30.
(in Thai)

กิตติพงศ์ กลิ่นกุล และมณฑล ศาสนนนท์. (2552). การศึกษาปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในองค์กรที่บริหารแบบอเมริกันและแบบญี่ปุ่น: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 17(1), 15-30.

ตัวอย่างที่ 3 เว็บไซต์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก: URL.

Phetchaburi Province. (2017). *Province information*. [Online]. Retrieved January 17, 2017, from: <http://www.phetchaburi.go.th> (in Thai)

จังหวัดเพชรบุรี. (2560). ข้อมูลจังหวัด [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2560 จาก: <http://www.phetchaburi.go.th/>

ตัวอย่างที่ 4 รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ (ชื่อเอกสาร), วัน เดือน ปี สถานที่จัด, หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

Sorntanong, M. (2018). Guidelines for Tourism Management by Identity and Community in the Cultural Tourism of Elephant's Village Pa-Nied Luang at Pranakorn Sri Ayutthaya Province. *The Proceedings of the 13th National and International Sripatum University Conference (SPUCON2018)*, 20 December 2018 at Sripatum University (Bangkhen Campus), 2112-2122. (in Thai)

มานะศิลป์ ศรีทงศ์. (2561). “แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวตามอัตลักษณ์และวิถีชุมชนในเขตพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในหมู่บ้านช้างเพนียดหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 13 ประจำปี 2561, วันที่ 20 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2112-2122.

ตัวอย่างที่ 5 วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับปริญญาของวิทยานิพนธ์, ชื่อมหาวิทยาลัย.

Thepsuporn, P. (2006). *A study of the success of continuous improvement by Kaizen: A Case study of Sony Technology Co., Ltd.* Thesis of the Degree of Master of Business Administration Program in General Management. Patumthani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

ภูวนาท เทพสุกร. (2549). *ศึกษาความสำเร็จของการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยวิธี Kaizen กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี จำกัด*. ปทุมธานี: วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

7. บทความทุกเรื่องที่ส่งให้กองบรรณาธิการพิจารณา ต้องไม่ได้รับการเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาเผยแพร่ของวารสารอื่นๆ

8. การส่งต้นฉบับบทความ (Submission) ส่งต้นฉบับบทความในรูปแบบของไฟล์ word และ pdf ตามรูปแบบที่วารสารกำหนดมาที่

สำนักงานกองบรรณาธิการ วารสารนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ อาคาร 37 ชั้น 1

เลขที่ 1 ถนนอุทัยนอก แขวงวชิระพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 02-160-1452 โทรสาร 02-160-1184

E-mail: journalcim@ssru.ac.th, cimjssru@gmail.com

Website: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/journalcim>

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ

JOURNAL OF INNOVATION AND MANAGEMENT

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564)

บทความวิจัย

- 07** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
สมพรรณ เรืองสวัสดิ์, วิไลลักษณ์ รักบำรุง
- 22** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของ
บริษัท มงคลชัยขนส่ง จำกัด
เพชร ตีเจริญ, วิไลลักษณ์ รักบำรุง
- 37** ความรู้และพฤติกรรมในการจัดการขยะติดเชื้อประเภทหน้ากากอนามัยของชุมชนบ้านกลาง-ไผ่ผาด
จังหวัดนครปฐม ในช่วงวิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19)
สวธยา ธรรมอภิพล, จารุมนต์ ดิษฐประพัตร์, ปภาอร กลิ่นศรีสุข
- 51** ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร
บริษัท ไทย โซเน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด
สุนันท์ อ้อแสงชัย, ทวีป พรหมอยู่
- 65** สถานการณ์การท่องเที่ยววิถีชีวิตเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์
กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
กมลลักษณ์ ไพธิพันธุ์
- 76** การศึกษารูปแบบและลักษณะการจัดการใช้อุทยานของบึงหลวงตัดดอก ในจังหวัดนครปฐม
กมนิ สุภใส, อัญชลี หิรัญแพทย, วิศวะ อุนยวงศ์
- 86** รูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในเครือ
บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
เทียนชัย อร่ามหยก
- 100** สมรรถนะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ
สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
รุ่งระวี มั่งสิงห์, ชุมพล รอดแจ่ม
- 119** การติดตามผลการฝึกอบรมและสรุปผลโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม
แผนกสามัญศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
**ชุตินาถณ์ ศรีวิบูลย์, ดวงพร แสงทอง, ชลภัสสรณ์ สิกิธวงศ์ชัย, ชุมพล รอดแจ่ม,
ปัญญาดา จันทกิจ**
- 139** การทดสอบสมมติฐานระหว่างข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์กับความต้องการด้านการให้บริการ
ธุรกิจที่พักของนักท่องเที่ยวสูงอายุในจังหวัดชุมพร
นรินทร์ ยืนทน, เบญจพร แยมจำเมือง, กรณ์นภัส เบ็นท์, อรณพัฒน์ เหมือนเผ่าพงษ์, ณัฐสินี ชอบตรง
- 148** แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในยุคดิจิทัล
วีระ แก่นเพชร
- 161** The Influence of MICE Standard on Hotel Performance: The Mediating Role of Communication
Kamonluk Phophan, Jantima Banjongprasert



วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนนอุทงนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์ 0 2160 1182, 0 2160 1456

www.tci-thaijo.org/index.php/journalcim