

วารสาร นวัตกรรม และการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2564
Vol. 6 No. 2 July-December 2021

PRINT ISSN 2465-4477

ONLINE ISSN 2697-6277



**JOURNAL OF
INNOVATION
AND MANAGEMENT**
SUAN SUNANDHA
RAJABHAT UNIVERSITY



วารสารนวัตกรรมและการจัดการ Journal of Innovation and Management

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นวารสารทางวิชาการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและนวัตกรรมที่มีคุณภาพทางด้านทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน 5 สาขาวิชา ได้แก่ (1) General Business, Management and Accounting (2) Management Information Systems (3) Management of Technology and Innovation (4) Organizational Behavior and Human Resource Management และ (5) Tourism, Leisure and Hospitality Management โดยจัดพิมพ์เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ในเดือนมกราคม-มิถุนายน และเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม สำหรับฉบับนี้เป็นปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 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 ถนนอุททองนอก 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 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564) โดยกองบรรณาธิการยังคงให้ความสำคัญในการพิจารณาและคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพมาลงตีพิมพ์โดยทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ตรงสาขาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ (Double-blind peer review) สำหรับวารสารฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 12 เรื่อง เช่น “การสร้างโมเดลพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการ” “กลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย” “การบรรเทาความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธีของพระไพศาล วิสาโล” เป็นต้น

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

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หทัยพันธ์ สุนทรพิพิธ
บรรณาธิการ วารสารนวัตกรรมและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและนวัตกรรมที่มีคุณภาพทางด้านทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน 5 สาขาวิชา ได้แก่
(1) General Business, Management and Accounting (2) Management Information Systems (3) Management of Technology and Innovation (4) Organizational Behavior and Human Resource Management และ
(5) Tourism, Leisure and Hospitality Management
2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการวิจัย การพัฒนานวัตกรรม และการพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ แก่อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งแวดวงวิชาการและสังคมทั่วไป

เจ้าของ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุดิภาญจน์ ศรีวิบูลย์ อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรียะ ยอดฉิม รองอธิการบดี ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ
รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนรินทร์ คณบดี วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ททัตพันธ์ สุนทรพิพิธ

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ศาสตราจารย์ ดร.อรรดา จันทน์ฉาย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี จันทวานิช	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ยุพาพิน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาส อังศุโชติ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ยุระรัช	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.วิทยา เจียรพันธุ์	สมาคมนักวิจัย

ฝ่ายจัดการและเลขานุการกองบรรณาธิการ

นางสาวกษิมา ธรรมรงค์

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ จัดจำหน่าย และสมาชิก

นางพัชรินทร์ ไร่นารุ่งวัฒนะ

ฝ่ายศิลปกรรมและจัดทำรูปเล่ม

นายพิชญานันท์ ก้อนทองคำ

ฝ่ายพิสูจน์อักษร

ดร.ศิริกัญญา ศิริยานันท์

กำหนดการเผยแพร่

ปีละ 2 ฉบับ ประจำเดือนมกราคม-มิถุนายน และเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม

ลิขสิทธิ์

บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ห้ามนำข้อความทั้งหมดไปตีพิมพ์ซ้ำ ยกเว้นได้รับอนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สถานที่พิมพ์

บริษัท จรัสสินทวงค์การพิมพ์ 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 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564)

บทความวิจัย

- 07 การสร้างโมเดลพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
กนกพัชร กอประเสริฐ, สุชาติ แสงดวงดี
- 21 กลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย
ภูริ ชุณหะวัณ, ขวัญ ฌ กลาง
- 35 การบรรเทาความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธีของพระไพศาล วิสาโล
ภัทรวิทย์ อยู่วัฒนะ, นิมิตร พลเยี่ยม, ประณวัฒน์ ชูวิเชียร, ภิญญาพัชร รัตนพรชัย
- 50 นวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา
วุฒิพงศ์ จันทรเมืองไทย, ชุมพล รอดแจ่ม, ชุตติกาญจน์ ศรีวิบูลย์, ชลภัตสรณ์ ลิทธิวงศ์ชัย
- 65 องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา
วาทีณี พูลทรัพย์, นุชนรา รัตนศิริประภา
- 78 ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า
ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง
ดวงเนตร ชุมทอง, สายพิณ ปั่นทอง, นฤพนธ์ เส็งสืบผล
- 92 รูปแบบการเจรจาสันติภาพกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย
ญิฮาด มะลูลีม
- 102 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรี่คลับ
วิโรจน์ ศิริรัตนรักษ์, วิไลลักษณ์ รักบำรุง
- 116 ระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ
สุบิน ยุระรัช
- 131 พฤติกรรมการปรับตัวในการท่องเที่ยวชุมชนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม
พนิดา นิลอรุณ, มนทิพา วิลาศทิพย์, วีระพล วิชญาณภาพ
- 143 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรม
การผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชุมพล รอดแจ่ม, ปรีชา ปานโนรัมย์, ไพรยา อาสิงสมานันท์, คณิติน สงโสภา
- 158 Cultural Landscape of Hot Springs Toward Health Tourism and Recreation in Kanchanaburi, Thailand
Nuntana Ladplee

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

(Peer Reviewers)

ศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ตั้งธรรม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ยุพาพิน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ศาสตราจารย์ ดร.ภูมิฐาน รังकुณวัฒน์	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญาณน กาญจนวิบูล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
รองศาสตราจารย์ ดร.จันทนา วัฒนากาญจนะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตีกาญจน์ ศรีวิบูลย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนาสฤทธิ 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.จักรกฤษณ์ ไปณะทอง	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล รอดแจ่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชติมา ไชยวงศ์เกียรติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภัทรธาดา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา ไห้ลายอง	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดช ธรรมศิริ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภัทร ปังนิมม	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภัทร ยี่ชะเด	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ โชะเฮง	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด จงอภิรัตน์กุล	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรธ บุนยรัตพันธุ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เกษภูลักษ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา เกษตรเอี่ยม	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภพร อำนวยสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
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 จิรทิพาวัช	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ดร.เจษฎา จันทวงศ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ดร.ฉัตรรัตน์ ไตรระไวศยะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ดร.ณัฐพล จันทะรชโลบล	มหาวิทยาลัยรังสิต
ดร.ดวงกมล จงเจริญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.เปรมกมล จันทะรชโลบล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.พงศกร พิชยพันธ์	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ดร.พงศ์สุภา เฉลิมกลิ่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ดร.พัชรี กล่อมเมือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ดร.ภฤศญา ปิยะนุสรณ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ดร.วนิดา บุญโถม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ดร.วิญญู ปรอยกระโทก	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ดร.วิไลลักษณ์ รักบำรุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.สมคะเน ยอดพราหมณ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ดร.สุชาดา แสงดวงดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ดร.แสงดาว ประสทธิสุข	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ดร.อมรรัตน์ ภัทรกิจธรรม	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
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

การสร้างโมเดลพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

กนกพัชร กอประเสริฐ^{1,*}, สุชาดา แสงดวงดี²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Received: 25 November 2020

Revised: 07 April 2021

Accepted: 08 April 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และ 2) ตรวจสอบคุณภาพรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถาม และแบบประเมินคุณภาพรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการ โดยกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจปัญหา และความต้องการในการพัฒนาการเขียนผลงานทางวิชาการ กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 30 คน กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการ กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้และความเข้าใจในการเขียนผลงานวิชาการ (2) ด้านจิตวิเคราะห์ด้านการเขียนผลงานวิชาการ และ (3) ด้านทักษะปฏิบัติการเขียนผลงานวิชาการ โดยใช้แนวคิดการบูรณาการความรู้ร่วมกับคุณลักษณะที่ก่อให้เกิดสมรรถนะของแต่ละบุคคล 2) ผลการตรวจสอบคุณภาพรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.29) และผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการของอาจารย์ที่เข้าร่วมโครงการก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบที่สร้างขึ้น พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : โมเดล สมรรถนะ ผลงานวิชาการ วารสารวิชาการ

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: koprasert.kanokpatch@gmail.com

Module to Develop Academic Writing Skill for Scholarly Publication of
Faculty Members in the Faculty of Management Science,
Nakhon Pathom Rajabhat University

Kanokpatch Kopraser^{1,*}, Suchada Sangduangdee²

^{1,2}Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University

Received: 25 November 2020

Revised: 07 April 2021

Accepted: 08 April 2021

Abstract

This study aims to 1) create module to develop academic writing skills for scholarly publication of faculty members in the Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University, and 2) assess the quality of module to develop academic writing skill for scholarly publication of faculty members in the Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University. The research tools were structured interview protocols, questionnaires, and evaluation forms for the experts and faculty member. The Sample group were divided into 2 group: group 1, research problem survey. Samples were 30 faculty members of The Faculty of Management Science, selected by purposive sampling method. Group 2, to examine the quality of the performance development model research, Samples were 10 faculty members of The Faculty of Management Science, selected by purposive sampling method. The findings shows that 1) module to develop academic writing skill for scholarly publication of faculty members in the Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University has three key elements: (1) knowledge and understanding of academic writing, (2) psychoanalysis in academic writing, and (3) academic writing skills using the concept of integrating knowledge with individual performance attributes, and 2) the overall assessment of the quality of module to develop academic writing skill for scholarly publication of faculty members in the Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University, are at high level. ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.29), the comparison of participants' academic writing skills before and after using module created, shows that the average scores of participants before and after trail are different at the 0.5 statistically significance.

Keywords: Module, Competency, Academic Papers, Scholarly Journal

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

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญต่อองค์ความรู้ที่เป็น “สินทรัพย์” เพราะในองค์กรต่างๆ มีแหล่งความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในสถานการณ์จริงที่ประสบความสำเร็จและประสบการณ์ที่เกิดจากปัญหาอุปสรรคต่างๆ เป็นการบ่มเพาะองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กรยุคใหม่ ให้สามารถเผชิญการแข่งขันที่รุนแรงและความต้องการใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ดังนั้น องค์กรต้องหาแนวทางการนำองค์ความรู้เหล่านั้นมาเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง สำหรับในบริบทของสถาบันการศึกษาซึ่งมีคณาจารย์เป็นกลไกขับเคลื่อนหลักในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและมีผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของคณาจารย์ส่งผลต่อความสำเร็จของสถาบันการศึกษาโดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน (Chaikongkiat, Sivadumrongpong and Yeepaloh, 2016; Singhsri, 2015) โดยคณาจารย์มีหน้าที่หลักตามพันธกิจอุดมศึกษาเกี่ยวกับการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพการทำวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ การประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมซึ่งกรอบทิศทางแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2574 จะเริ่มดำเนินการในปี 2562 เป็นแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาได้กำหนดวิสัยทัศน์ของแผนการศึกษาแห่งชาติ คือ การให้ความสำคัญกับการสร้างระบบการศึกษาที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเป็นกลไกหลักของการพัฒนาศักยภาพขีดความสามารถของทุนมนุษย์ในการรองรับระบบการศึกษาและการเรียนรู้ รวมถึงความท้าทายที่พลวัตของโลกศตวรรษที่ 21 (Office of the Education Council Secretariat, 2016) ดังนั้น คณาจารย์จึงเปรียบเสมือนเครื่องมือหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจของอุดมศึกษาเนื่องจากมหาวิทยาลัยมีพันธกิจหลักในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ การทำวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่และการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการบริการทางวิชาการแก่สังคมและการพัฒนาประเทศโดยอาจารย์เป็นกลไกสำคัญในการผลักดันไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย Suwanwela (2018) ได้กล่าวว่า มหาวิทยาลัยจะมีคุณภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับคุณภาพของคณาจารย์ การที่จะเป็นคณาจารย์ที่ดีต้องอาศัยปัจจัยหลายประการที่ต้องสะสมมาจากอดีตด้วยการศึกษา ฝึกฝน อบรมและมุ่งมั่นตั้งใจทุ่มเทในการทำงานในปัจจุบัน รวมถึงคุณวุฒิการศึกษา เป็นต้น

ด้วยเหตุดังกล่าว การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้แนวทางการส่งเสริมองค์ความรู้ที่เป็นทุนในการพัฒนาความรู้และทักษะ ส่งเสริมและสนับสนุนเสริมสร้างสมรรถนะให้กับคณาจารย์และบุคลากรมีความรู้ในการทำวิจัยเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านวิชาการและในเชิงพาณิชย์ในการเขียนบทความทางวิชาการและบทความวิจัยต้องเกิดจากการทำงานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. เพื่อตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับโมดูล

จากการทบทวนวรรณกรรมได้มีนักวิชาการให้คำนิยามความหมายของโมดูลไว้หลากหลายท่าน อาทิเช่น Houston and Others (1973) กล่าวว่า โมดูลเป็นคู่มือการเรียนรู้ หรือหน่วยบทเรียนที่จะมีรูปแบบอย่างไรก็ได้ แต่ต้องประกอบด้วย วัตถุประสงค์และสื่อการสอนหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้บรรลุผลการเรียนรู้ตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งองค์ประกอบที่กล่าวมานั้นเป็นพื้นฐานของการเรียนแบบโมดูล สอดคล้องกับ Lawrence (1973) กล่าวว่า โมดูลเป็นหน่วยการสอนที่มีเนื้อหาจบในตัวเอง สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนเอง ซึ่งประกอบด้วย สื่อการเรียนและกระบวนการเพื่อที่จะถ่ายทอดเรื่องราวอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยส่วนประกอบของโมดูล ได้แก่ วัตถุประสงค์ กิจกรรมการเรียนรู้และการประเมินผล โดยทั่วไปนิยมใช้รูปแบบที่เป็นเอกสารการพิมพ์หรือทำเป็น หนังสือเล่มเล็ก และ Arends (1997) กล่าวว่า โมดูลเป็นชุดของกิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดเรียงตามลำดับความยากง่าย เพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยโมดูลมีองค์ประกอบ 7 อย่าง ได้แก่ (1) หลักการและเหตุผล (2) จุดมุ่งหมาย (3) ความรู้พื้นฐาน (4) การประเมินผลก่อนเรียน (5) ข้อเสนอของกิจกรรม การเรียน (6) การประเมินผลหลังเรียน และ (7) การเรียนซ่อมเสริม สรุปความหมายของโมดูลในมุมมองของนักวิจัย หมายถึง สื่อการเรียนที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งโมดูลอาจจะอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน อาทิเช่น สไลด์ ภาพ การทดลอง หนังสือหรือเอกสาร ที่ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ กิจกรรมการเรียนรู้ และ การประเมินผล

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะ

จากการทบทวนวรรณกรรมได้นำนิยามการให้คำนิยามความหมายของสมรรถนะไว้หลากหลายท่าน อาทิเช่น Akana and Eluwa (2014) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นความสามารถที่จะปฏิบัติกิจกรรมเฉพาะได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน หรือเกินกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ทักษะและความรู้เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับสมรรถนะ และ Na nan (2007) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งวัดจากผลงานที่ได้ตามเกณฑ์หรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด สร้างความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติของแต่ละบุคคล สรุปความหมายของสมรรถนะในมุมมองของนักวิจัย หมายถึง คุณลักษณะและ ความสามารถที่มาจากตัวคนทั้งหมดที่สะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรมในการทำงานที่เกิดจากพื้นฐานความรู้ ทักษะ วิธีคิด คุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รูปแบบของสมรรถนะตามแนวคิดของนักวิชาการและองค์กรต่างๆ Patthaburee (2016) จัดแบ่งสมรรถนะ เป็น 3 ประเภท (1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวมที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ได้ (2) สมรรถนะ ในงาน (Job Competency) คือ บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และ อุปนิสัยที่ช่วยส่งเสริมให้คนๆ นั้น สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ ให้สูงกว่ามาตรฐาน (3) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) คือ บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป ซึ่งบางครั้งอาจเรียกว่า ความสามารถส่วนบุคคลที่บุคคลทั่วไปเลียนแบบไม่ได้

รูปแบบการพัฒนา Patthaburee (2016) ได้อธิบายกระบวนการพัฒนาสมรรถนะไว้ทั้งหมด 7 รูปแบบ ดังนี้ (1) Continuing Education “C” หมายถึง การส่งบุคลากรไปศึกษาต่อเพื่อให้สำเร็จวุฒิการศึกษาที่สอดคล้องกับการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องอาศัยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีสถาบันการศึกษารับรองวิทยฐานะ (2) Expert Briefing “E” หมายถึง การไปพูดคุยปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเหมาะสมสำหรับกรณีที่สมรรถนะในเรื่องนั้นเป็นข้อเทคนิคผสมผสานกับประสบการณ์ที่ต้องได้จากผู้ปฏิบัติในหน้านั้นจริงๆ และใช้ระยะเวลาสั้น (3) Job Rotation “J” หมายถึง การหมุนเวียนงานเป็นการสับเปลี่ยนบุคลากรในหน่วยงานให้ไปทำหน้าที่ในหน่วยงานใหม่ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานเดิมที่ปฏิบัติอยู่เหมาะสมสำหรับกรณีที่สมรรถนะด้านนั้นไม่สามารถพัฒนาได้จากงานในหน้าที่ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จำเป็นต้องเรียนรู้จากการเปลี่ยนไปทำหน้าที่อื่นเนื่องจากเป็นสมรรถนะที่ต้องเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (4) On the Job Training “OJT” หมายถึง การสอนงานในขณะที่ปฏิบัติงานจริง โดยมากแล้วจะเป็นการพัฒนาบุคลากรในเชิงเทคนิคเนื่องจากสมรรถนะในเรื่องนั้นไม่สามารถเรียนรู้ได้จากการสอน การบรรยายในห้อง แต่ต้องลงมือปฏิบัติจริงเท่านั้นจึงจะพัฒนางานด้านนี้ได้ และจำเป็นต้องมีผู้ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด (5) Assignment “A” หมายถึง การมอบหมายงานหรือโครงการใดโครงการหนึ่งให้ไปดำเนินการเพื่อให้มีโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะด้านนั้นได้อย่างแท้จริง โดยทั่วไปมักใช้ควบคู่กับแนวทางอื่น (6) Self-Directed Study “S” หมายถึง การศึกษาค้นคว้าความรู้ด้วยตนเองในกรณีที่สมรรถนะเรื่องนั้นมีสื่อที่ให้ศึกษาค้นคว้าพร้อมอยู่แล้ว สามารถเข้าถึงและศึกษาด้วยตนเองได้ไม่ยาก ควรมีแนวทางการตรวจสอบด้วยว่า บุคลากรนั้นมีการศึกษาค้นคว้าจริงๆ มักใช้ควบคู่กับ Expert Briefing ในกรณีที่เกิดข้อสงสัย (7) Workshop, Class or Seminar “W” หมายถึง การพัฒนาโดยการอบรมในห้องเรียนเหมาะสำหรับการพัฒนาสมรรถนะที่ต้องเรียนรู้ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่มีความเสี่ยงและต้องการเรียนรู้ในภาพรวมอย่างเป็นระบบก่อนไปปฏิบัติจริง

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบการศึกษาพหุกรณี (Multiple Case Studies) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ร่วมกับการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล คือ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการเขียนบทความและทำงานวิจัย ไม่น้อยกว่า 2 ปี การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (2) คณาจารย์ และบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 30 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล คือ เป็นคณาจารย์และบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีความสนใจในการเข้าร่วมโครงการวิจัยตลอดระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ฉบับ คือ (1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม และ (3) แบบประเมินคุณภาพรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

โดยเครื่องมือวิจัยทั้ง 3 ฉบับ ถูกพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการ และดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้วยวิธีการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยการหาความสัมพันธ์ของความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ซึ่งผลการพิจารณาพบว่า มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.70-1.00 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์และได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการเพื่อพัฒนาแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วย ข้อคำถาม 7 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการ (2) วิธีการหรือกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการ (3) ด้านความรู้และความเข้าใจในการเขียนผลงานวิชาการ (4) ด้านจิตวิเคราะห์ด้านการเขียนผลงานวิชาการ (5) ด้านทักษะปฏิบัติการเขียนผลงานวิชาการ (6) การวัดประเมินสมรรถนะการพัฒนาการเขียนผลงานวิชาการ (7) การนำผลการวัดประเมินสมรรถนะการพัฒนาการเขียนผลงานวิชาการไปใช้พัฒนาส่งเสริมสมรรถนะคณาจารย์และบุคลากรและเทคนิคที่มีส่วนช่วยในการส่งเสริม และนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับการสนทนากลุ่มดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 ท่าน ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์เฉลี่ย ท่านละ 1 ชั่วโมง แลดำเนินการสนทนากลุ่มและประชุมเชิงปฏิบัติการกับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 30 ท่าน ใช้ระยะเวลาสนทนากลุ่มและประชุมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 3 ครั้ง ครั้งละ 6 ชั่วโมง ทั้งหมดจำนวน 18 ชั่วโมง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม มาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดของ Miles and Huberman (1994) ประกอบด้วย (1) การจัดระเบียบข้อมูล (2) การแสดงข้อมูล และ (3) การหาข้อสรุป การตีความและการยืนยันข้อมูล โดยการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการจัดหมวดหมู่ของรหัสข้อความเข้าด้วยกันและนำเสนอเป็นประเด็นย่อย (Categories) ทั้งสิ้น 7 ประเด็น

ผลการวิจัย

1. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ด้านความรู้และความเข้าใจในการเขียนผลงานวิชาการ การพัฒนาองค์ความรู้ด้านการวิจัยเพื่อนำมาสู่การพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำวิจัย การพัฒนาโจทย์วิจัย เทคนิควิธีการวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย การวิเคราะห์งานวิจัยและการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการ มีความสามารถเชิงวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินค่า แสวงหาความรู้นำไปสู่การดำเนินการวิจัยเพื่อ

หาคำตอบ ลงมือปฏิบัติจริงในการทำงานวิจัย รวมถึงการพัฒนาการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้สู่สาธารณชน

ด้านที่ 2 ด้านจิตวิเคราะห์ด้านการเขียนผลงานวิชาการ การพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการ สำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เกิดจาก คุณลักษณะเฉพาะบุคคลในการปฏิบัติงานด้านการวิจัย ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ ความกระตือรือร้น สนใจใฝ่รู้ในการค้นคว้าหาความรู้สม่ำเสมอ ขยันอดทน มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่น มีความศรัทธาต่องานวิจัย มีแรงจูงใจ ความตั้งใจที่มุ่งมั่น มีเป้าหมายที่ชัดเจน ช่างสังเกต ช่างคิด เป็นนักอ่าน มีวิธีการเรียนรู้ มีความซื่อสัตย์ในวิชาชีพและมีจรรยาบรรณการทำงานวิจัย เคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น มีความคิดอิสระ ริเริ่มสร้างสรรค์ มีเหตุผลเชิงวิชาการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคณาจารย์ นักศึกษา ชุมชนท้องถิ่น และประชาชาติทั่วไป

ด้านที่ 3 ด้านทักษะปฏิบัติการเขียนผลงานวิชาการ การพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานความสามารถของคณาจารย์ จากการศึกษาได้กระบวนการรูปแบบที่เชื่อถือได้และเป็นระบบสรุปได้ 6 ประเด็น คือ (1) ทักษะในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ปัญหาที่สามารถแก้ไขปัญหาทางงานวิจัยได้ (2) ทักษะการค้นคว้าสืบค้นข้อมูลรวมถึงการแสวงหาความรู้ (3) ทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ การประเมินค่า แปลผล และสรุปผล (4) ทักษะการเขียนงานวิจัยและการเขียนผลงานวิชาการ (5) ปฏิบัติกิจกรรมการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการ และ (6) ทักษะการสื่อสารเผยแพร่บทความวิจัยและบทความวิชาการไปประยุกต์ใช้

2. การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพรูปแบบสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

แบ่งออกเป็น 7 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความเห็นในทิศทางเดียวกัน คือ “เป็นการสร้างความตระหนักในการพัฒนาตนเอง กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา เพิ่มทักษะด้านการวิจัย” ซึ่งความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการ แบ่งได้ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความรู้และความเข้าใจในการเขียนผลงานวิชาการ ช่วยให้คณาจารย์และบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำวิจัย การพัฒนาโจทย์วิจัย เทคนิควิธีการวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย การวิเคราะห์งานวิจัย ตลอดจนสามารถเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการ สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุปและอภิปรายผลได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่การลงมือปฏิบัติจริง ให้ผลลัพธ์เชิงประจักษ์เป็นรูปธรรมในการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้สู่สาธารณะชน (2) ด้านจิตวิเคราะห์การเขียนผลงานวิชาการช่วยให้คณาจารย์และบุคลากรมีความกระตือรือร้น สนใจใฝ่รู้ในการค้นคว้าหาความรู้สม่ำเสมอ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่น มีความศรัทธาต่องานวิจัยสร้างแรงจูงใจ ความตั้งใจที่มุ่งมั่น มีเป้าหมายที่ชัดเจน ช่างสังเกต ช่างคิด เป็นนักอ่านมีวิธีการเรียนรู้ มีความซื่อสัตย์ในวิชาชีพและมีจรรยาบรรณการทำงานวิจัย เคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น มีความคิดอิสระ ริเริ่มสร้างสรรค์ มีเหตุผลเชิงวิชาการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคณาจารย์ นักศึกษา ชุมชนท้องถิ่นและประชาชนทั่วไป และ (3) ด้านทักษะปฏิบัติการเขียนผลงานวิชาการช่วยให้คณาจารย์และบุคลากร เกิดทักษะการค้นคว้า สืบค้นข้อมูล รวมถึงการแสวงหาความรู้ ทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ การประเมินค่า แปลผล และสรุปผล ทักษะการเขียนงานวิจัยและการเขียนผลงาน

วิชาการ ปฏิบัติกิจกรรมการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการ ทักษะการสื่อสารเผยแพร่ผลงานวิชาการไป
ประยุกต์ใช้ได้จริง

2. กระบวนการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความเห็นในทิศทางเดียวกัน โดยสามารถสรุป
กระบวนการพัฒนาสมรรถนะการเขียนได้ 4 กระบวนการ ดังนี้ (1) สร้างกระบวนการเรียนรู้แบบเชิงรุก (Active
Learning) เป็นการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการที่เกิดจาก
การนำงานวิจัยมาต่อยอดสู่การเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการโดยการบูรณาการการเรียนการสอนและ
บริการวิชาการในรูปแบบการปฏิบัติจริงทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างแท้จริง (2) สร้างกระบวนการแบบ
แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ใช้กระบวนการพัฒนาโดยการนำต้นแบบการปฏิบัติที่ดีมาใช้ร่วมกับการบูรณาการ
กับการเรียนการสอนจากแหล่งเรียนรู้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน (3) สร้างความร่วมมือแบบมีส่วนร่วม
(Participation) ส่งเสริมความร่วมมือของคณาจารย์ นักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยการวางแผนร่วมกันใน
การทำงานวิจัย เมื่อแล้วเสร็จจึงทำการจัดการองค์ความรู้สู่การเขียนผลงานวิชาการ (4) การสร้างความสุขใน
การทำงาน (Happiness) เสริมสร้างแรงบันดาลใจเป็นแรงผลักดันในการทำงานให้เกิดความสุขขึ้นจากตัวเอง กระตุ้น
ให้เกิดการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างคณาจารย์ นักศึกษา และชุมชนท้องถิ่น มีลักษณะเป็นกัลยาณมิตรช่วยเหลือ
เกื้อกูลซึ่งกันและกันทำให้ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความสุขและสนุกในการพัฒนาผลงานวิชาการ

3. ด้านความรู้และความเข้าใจในการเขียนผลงานวิชาการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสรุปได้ 2 ประเด็นหลัก คือ “ความรู้ที่ได้จากงานพื้นฐาน
งานวิจัยเป็นองค์ความรู้ที่นำไปสู่การเขียนบทความวิจัยที่มีคุณภาพได้” และ “ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเป็น
สิ่งสำคัญในการพัฒนางานการเขียนบทความวิจัย” ซึ่งองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการเขียน
ผลงานวิชาการ ประกอบด้วย (1) ความรู้เบื้องต้นทางด้านงานวิจัยและทัศนคติของการทำการวิจัย (2) ความรู้
ความเข้าใจในการกำหนดปัญหาพัฒนาโจทย์วิจัย แนวคิดและทฤษฎี ตัวแปร และกรอบแนวคิดในการวิจัย (3) ความรู้
ความเข้าใจในการสืบค้นสารสนเทศ แหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้องที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินการวิจัย และ (4) ความรู้
ความเข้าใจในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประมวลผลการวิจัย อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย การนำผลการวิจัยพัฒนา
สู่การเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการ

4. ด้านจิตวิเคราะหการเขียนผลงานวิชาการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสรุปได้ 2 ประเด็นหลัก คือ “องค์ประกอบที่สำคัญใน
การเขียนบทความวิจัยต้องอยู่บนพื้นฐานของการคิดอย่างเป็นระบบมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีความมุ่งมั่นใน
การทำงานอย่างจริงจัง” และ “ความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้มีความสำคัญมากในการทำงานวิจัย” ดังนั้น
ด้านจิตวิเคราะหการเขียนผลงานวิชาการที่เกิดจากกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการ
ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) เสาะแสวงหาความรู้อย่างกระตือรือร้น (2) มีความมุ่งมั่นตั้งใจและกำหนด
เป้าหมายที่ชัดเจน (3) มีตรรกะและเหตุผล คิดอย่างเป็นระบบเชิงวิชาการ และ (4) มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ต่อ
วิชาชีพและจรรยาบรรณการวิจัย

5. ด้านทักษะปฏิบัติการเขียนผลงานวิชาการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสรุปได้ 2 ประเด็นหลัก คือ “ทักษะเกิดจากการทำซ้ำๆ บ่อยๆ อ่านเยอะๆ เขียนบ่อยๆ” และ “การลงมือปฏิบัติจริงจะทำให้รู้จุดบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้เกิดการเรียนรู้จนเกิดทักษะ” ซึ่งทักษะปฏิบัติการเขียนผลงานวิชาการที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการ ประกอบด้วย 6 ทักษะ ดังนี้ (1) ทักษะในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ปัญหาที่สามารถแก้ไขปัญหางานวิจัยได้ (2) ทักษะการค้นคว้า สืบค้นข้อมูล รวมถึงการแสวงหาความรู้ (3) ทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ การประเมินค่า แปรผล และสรุปผล (4) ทักษะการเขียนงานวิจัยและการเขียนผลงานวิชาการ (5) ปฏิบัติกิจกรรมการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการ (6) ทักษะการสื่อสารเผยแพร่บทความวิจัยและบทความวิชาการไปประยุกต์ใช้

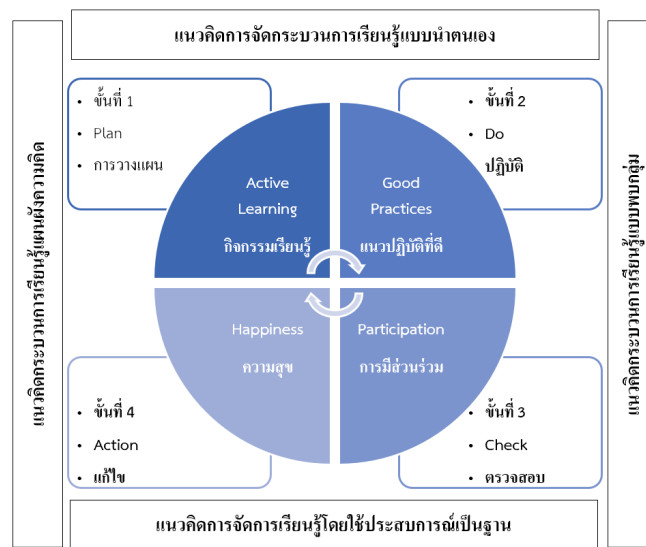
6. การวัดประเมินสมรรถนะการพัฒนาการเขียนผลงานวิชาการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสรุปได้ 3 ประเด็นหลัก คือ (1) “การวัดประเมินผลจากผู้เข้ารับการอบรมเป็นการสะท้อนความคิดอย่างชัดเจน ควร มีรูปแบบการวัดที่หลากหลายเพื่อความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล” (2) “ควรทำการทดสอบระหว่างการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการด้วย จะทำให้การทดสอบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น” และ (3) “มีความเหมาะสมในการประเมิน เนื่องจากสร้างมาจากเนื้อหาที่ครอบคลุมทุกองค์ประกอบ วัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์” โดยการวัดประเมินสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยการบูรณาการกระบวนการ พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะคณาจารย์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะคณาจารย์ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้และความเข้าใจในการเขียนผลงานวิชาการ ด้านจิตวิเคราะห์ด้านการเขียนผลงานวิชาการ และด้านทักษะปฏิบัติการเขียนผลงานวิชาการ พบว่า หลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. การนำผลการประเมินสมรรถนะการพัฒนาการเขียนผลงานวิชาการไปใช้พัฒนาส่งเสริมสมรรถนะคณาจารย์และบุคลากรและเทคนิคที่มีส่วนช่วยในการส่งเสริม

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความเห็นในทิศทางเดียวกัน คือ “รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะต้องเกิดจากองค์ประกอบหลายด้าน เช่น ความรู้ ทักษะ การลงมือปฏิบัติ บูรณาการร่วมกับการสอนจะเห็นผลชัดเจน” กระบวนการนำผลการประเมินสมรรถนะการพัฒนาการเขียนผลงานวิชาการไปใช้พัฒนาส่งเสริมสมรรถนะคณาจารย์และบุคลากร โดยประยุกต์ใช้แนวคิด 4 แนวคิด คือ (1) แนวคิดการจัดกระบวนการเรียนรู้แบบนำตนเอง (2) แนวคิดกระบวนการเรียนรู้แบบกลุ่ม (3) แนวคิดการจัดการเรียนรู้โดยใช้ประสบการณ์เป็นฐาน และ (4) แนวคิดกระบวนการเรียนรู้แผนผังความคิด โดยนำเทคนิคกระบวนการวงจรเดมมิง PDCA เข้ามาช่วยในกระบวนการพัฒนารูปแบบซึ่งมีขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 วางแผน (Plan) กระบวนการวางแผนในรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ (Active Learning) ตามแนวคิดทั้ง 4 แนวคิด ขั้นที่ 2 การลงมือปฏิบัติ (Do) ตามแผนที่วางไว้ในขั้นตอนที่ 1 โดยการศึกษาจากต้นแบบที่ดีร่วมกับการทำกิจกรรมการดำเนินการซ้ำๆ จะเกิดทักษะความเชี่ยวชาญจนเกิดแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) การวัดและประเมินผลการดำเนินงาน

แบบมีส่วนร่วม (Participation) ในการแสดงความคิดเห็นและประเมินผลแบบรอบด้าน และขั้นที่ 4 แก้ไข (Action) เมื่อผ่านขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบจะพบข้อบกพร่องก็ดำเนินการแก้ไขตามพื้นฐานหลักกระบวนการวิจัยที่ถูกต้อง การดำเนินการทั้ง 4 ขั้นตอนต้องเกิดความสุขในการดำเนินงาน สามารถสะท้อนถึงผลสัมฤทธิ์ของผลลัพธ์ที่ได้และจะก่อให้เกิดการทำงานวิจัยอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นสามารถเขียนเป็นรูปแบบ การพัฒนาการเขียนผลงานวิชาการดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการ

อภิปรายผล

การสร้างรูปแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ความรู้และความเข้าใจในการเขียนผลงานวิชาการ ด้านที่ 2 จิตวิเคราะห์ด้านการเขียนผลงานวิชาการ และด้านที่ 3 ทักษะปฏิบัติการเขียนผลงานวิชาการ จากองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านจะทำให้เกิดความรู้ ทักษะ และเจตคติ สามารถนำไปประยุกต์สู่การพัฒนาผลงานวิชาการผ่านการปฏิบัติการจัดกิจกรรมการอบรมโครงการวิจัย สร้างความเข้าใจต่อปัญหางานวิจัยอย่างมีหลักการ มีเหตุผลอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับการศึกษาของ Vadcharavivad (2016) กล่าวว่า การพัฒนาสมรรถนะครุณักวิจัยใช้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน เช่นเดียวกัน หากแต่การวิจัยการศึกษาเป็นกระบวนการค้นหาความจริงเกี่ยวกับการศึกษาอย่างเป็นระบบ ระเบียบ สร้างความน่าเชื่อถือในการค้นพบเป็นการศึกษาอย่างลึกซึ้งในกระบวนการสร้างสมรรถนะตามหลักวิชาการที่หลากหลาย ซึ่งทำการบูรณาการกับการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี (Buaket, 2015) จากผลการวิจัยนำแนวทางการสร้างกระบวนการจัดกิจกรรมเพื่อให้คณาจารย์เข้าใจการวิจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคณาจารย์ซึ่งถูกออกแบบจากแนวคิด 4 แนวคิด คือ แนวคิดกระบวนการเรียนรู้แบบนำตนเอง (Self-Directed Learning) เหตุผลที่ใช้แนวคิดนี้เพราะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีเจตคติสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเองว่าสามารถควบคุมตนเองได้ มีอิสระเป็นผู้นำตนเอง มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยแสดงพฤติกรรมที่หลากหลาย

ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมทำความเข้าใจเนื้อหาด้วยตนเอง แนวคิดนี้สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่โดยสามารถเลือกความเป็นอิสระในการเรียนรู้สาระเกี่ยวกับการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการในรูปแบบการศึกษาด้วยตนเอง การพบปะกลุ่ม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongmon (2017) และ Griffin (2015) ได้เปรียบเทียบลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสูงกว่าครูที่เป็นนักวิจัยและครูที่ไม่เป็นนักวิจัย โดยงานวิจัยนี้สนับสนุนการเรียนรู้ของคณาจารย์ด้วยการจัดกระบวนการเรียนรู้แบบนำตนเอง ตามแนวคิดทฤษฎีของ Knowles (2016) ภายใต้ความช่วยเหลือแนะนำและสนับสนุนจากผู้อื่น เช่น เพื่อน อาจารย์ วิทยากร การนำแนวคิดนี้มาใช้จึงมีความเหมาะสมในบริบทของเวลาจำกัด ดังนั้น กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลให้คณาจารย์มีการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความเข้าใจ จิตวิเคราะห์ และการประยุกต์ทักษะการปฏิบัติการวิจัยในกรอบเนื้อหาเดียวกันและแนวคิดการจัดการเรียนรู้โดยใช้ประสบการณ์เป็นฐานในการสังเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Kolb (2016) Eva, Susan, and Jody (2018) และ Ra-ngubtook (2016) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Planning) การลงมือปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) การปรับปรุงแก้ไข (Action) ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างด้านภูมิหลังระดับการศึกษา องค์กรความรู้ ระดับการศึกษา จึงต้องออกแบบกระบวนการเรียนรู้ทั้ง 4 ขั้นตอน เป็นกระบวนการที่เป็นพลวัตรซึ่งสามารถบูรณาการกับแนวคิดการจัดการแผนผังความคิด ของ Novak (2017) ได้กล่าวว่า เป็นกระบวนการที่เกิดจากกระบวนการวางแผนทางความคิดสะท้อนความคิด ลงมือปฏิบัติ โดยอาศัยประสบการณ์เดิมประมวลเข้าด้วยกันจนเป็นข้อสรุปทำให้ทราบถึงความคิดความเข้าใจต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เหตุผลที่เลือกแนวคิดนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Somtrakul (2017) กล่าวว่ากระบวนการแผนผังความคิดช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจภาพรวมของเนื้อหา การมองความสัมพันธ์เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบส่งผลให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยประหยัดเวลาเสมือนแผนที่แสดงเส้นทางการเรียนรู้ในเรื่องหนึ่งๆ ใช้สรุปบทเรียน ประเมินผลความเข้าใจของผู้เรียน และสุดท้ายของกระบวนการเรียนรู้ด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จากการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคการเรียนด้านการวิจัยของครู ข้อจำกัดเรื่องเวลาความสามารถและประสบการณ์ที่ต่างกัน ความเร็วช้าในการเรียนรู้เหล่านี้สนับสนุนแนวคิดการศึกษาการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมถึงการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกัน ติดตามความก้าวหน้า ตรวจสอบความเข้าใจ กระบวนการนี้เป็นแนวทางการศึกษาหาความรู้ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ขยายพื้นที่ทางวิชาการให้เข้มแข็งด้วยกระบวนการกลุ่ม

การตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของรูปแบบเป็นการประเมินเบื้องต้น ก่อนนำรูปแบบไปทดลองใช้ พบว่าผู้เชี่ยวชาญประเมินว่ารูปแบบนี้มีความเหมาะสมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 และค่าดัชนีความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบในแต่ละข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.70-1.00 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือ 0.50 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า องค์ประกอบต่างๆ ของรูปแบบและกระบวนการจัดกิจกรรมเนื้อหา สื่อและการประเมินให้สอดคล้องกัน ผลการประเมินคุณภาพดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า รูปแบบที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับหลักการสร้างรูปแบบที่มีลักษณะเป็น Semantic Model คือ เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาในการอธิบายและแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ของรูปแบบ (Keeves, 1988)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานที่จะนำรูปแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม นำไปใช้ ควรพิจารณาถึงบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การก่อนว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับการนำรูปแบบนี้ไปใช้ในการพัฒนาคณาจารย์หรือไม่

1.2 ความสำคัญของการพัฒนากระบวนการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการขึ้นกับความเชื่อในหลักการพัฒนาการเขียนผลงานวิชาการและผู้บริหารให้ความสำคัญสนับสนุนส่งเสริมให้คณาจารย์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงช่วงเวลาในการอบรมควรคำนึงช่วงเวลาที่คณาจารย์สะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากช่วงเวลาเปิดเทอมคณาจารย์จะมีภารกิจการสอนที่ค่อนข้างมาก ส่งผลให้คณาจารย์มีความกังวล ขาดสมาธิส่งผลต่อการเรียนรู้ และการจัดกิจกรรมควรมีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสม

1.3 การจัดกิจกรรมฝึกอบรมตามรูปแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการสำหรับคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยการบูรณาการกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นการจัดกิจกรรมที่ต้องการสร้างการเรียนรู้ ความสนใจของคณาจารย์สู่กระบวนการเรียนรู้ อย่างมีขั้นตอนที่เน้นการฝึกปฏิบัติเป็นสำคัญ โดยการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นระหว่างกัน ไม่เน้นการฟังบรรยายเนื้อหาความรู้เป้าหมายเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ในเชิงวิชาการ สิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ ด้านเนื้อหา เวลา สถานที่ ความสนใจของผู้ร่วมกิจกรรม จึงควรมีการวางแผนอย่างรัดกุม รอบคอบ

1.4 การสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยเน้นกิจกรรมการฝึกปฏิบัติในการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการ ตามกระบวนการและขั้นตอนด้วยระยะเวลาสั้นๆ แล้วนำประสบการณ์เดิมของผู้เข้าร่วมกิจกรรมมาประกอบการทำกิจกรรม ดังนั้น หากผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่มีองค์ความรู้เดิมเลยจะมีปัญหาในการเข้าร่วมกิจกรรมและการพัฒนาการเขียนบทความที่มีประสิทธิภาพได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างที่นอกเหนือจากกลุ่มคณาจารย์ให้กว้างมากขึ้น เช่น กลุ่มเจ้าหน้าที่ทางการศึกษา หรือกลุ่มนักศึกษา และควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อติดตามและประเมินความคงทนของการพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์อย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

Akana, U. N., and Eluwa, I. O. (2014). Evaluating competency enhancement needs of lecturers for quality teaching and learning in South-East Universities of Nigeria. *Journal of Research and Method in Education*, 4, 1-5.

Arends, R. I. (1997). *Classroom Instruction and Management*. New York: McGraw Hill.

- Buaket, K. (2015). *Current Situation and Problems of Conducting Classroom Research of Secondary School Teachers under the Krabi Educational Service Area Office*. Thesis of the Degree of Master of Education Program in Educational Administration. Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)
- Chaikongkiat, P., Sivadumrongpong, W., and Yeepaloh, M. (2016). *Knowledge Management of Quality Assurance in Boromarajonani College of Nursing, Yala*. Yala: Boromarajonani College of Nursing. (in Thai)
- Eva, I. D., Susan, E. W., and Jody, E. (2018). *The Process of Community Health Education and Promotion*. Long Grove, Illinois: Waveland.
- Griffin, P. (2015). *Assessment and teaching of 21st century skills*. CA, USA: Stanford University.
- Houston, R. W., and Others. (1973). *Development Instructional Modular System for Writing Module*. Florida: University of Florida.
- Knowles, M. S. (2016). *Self – directed Learning. A Guide for Learners and Teachers*. New York: Association Press.
- Kolb, D. A. (2016). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Lawrence, G. (1973). *Florida Modules on Generic Teacher Competencies: Module on Module*. Florida: The University of Florida.
- Miles, M. B., and Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.)*. Sage Publications, Inc.
- Na nan, R. (2007). *Core competencies of chief administrators of the Tambon administrative organizations in Nan Province*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration. Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)
- Novak, J. D. (2017). *Learning how to Learn*. Cambridge: Cambridge University.
- Office of the Education Council Secretariat. (2016). *Education development to build citizenship*. Bangkok: Prigwhangraphic. (in Thai)
- Patthaburee, W. (2016). *Development Model of Conflict Management Competency for School Administrators under the Office of Basic Education Commission in the Southernmost Provinces*. Thesis of the Degree of Doctor of Education Program in Educational Administration. Pattani: Prince of Songkla University.
- Ra-ngubtook, W. (2016). *Establishment of an educational institution curriculum according to the basic education curriculum B.E. 2008*. Bangkok: Prigwhangraphic. (in Thai)

- Singhsri, P. (2015). The Relationship Model Between Intellectual Capital, Knowledge Management and Organization Excellence of Thai Higher Education. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkron Rajabhat University*, 9(1), 187–203. (in Thai)
- Sorntrakul, Sunee. (2017). *The Development of Concept Mapping Instructional System for Biology at the Upper Secondary Education Level*. Thesis of the Degree of Doctor of Philosophy Program in Curriculum and Instruction. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Suwanwela, C. (2018). Independence of Thai universities. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Thongmon, L. (2017). *The Curriculum Development for Fostering Self-Directed Learning of Students in a Primary School Level*. Thesis of the Degree of Doctor of Education Program in Curriculum Research and Development. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Vadcharavivad, A. (2016). *A Development of Curriculum to Enhance the Research Competencies for the Nursing Students*. Thesis of the Degree of Doctor of Education Program in Curriculum Research and Development. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)

กลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย

ณัฐ ชุณหะวัณ^{1,*}, ขวัญ ญ กลาง²

¹ สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม วิทยาลัยการจัดการกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยพะเยา

² วิทยาลัยการจัดการกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยพะเยา

Received: 08 January 2021

Revised: 05 April 2021

Accepted: 08 April 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางของกลยุทธ์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า แนวทางของกลยุทธ์ประกอบด้วย 4 แนวทาง ได้แก่ 1) ด้านกลยุทธ์เชิงรุก ได้แก่ การมีนโยบายในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมขนส่ง การส่งเสริมการผลิตสินค้าอาหารทางการเกษตรปลอดภัย การส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในพื้นที่ที่มีความหลากหลาย การส่งเสริม ผลิตภัณฑ์ ยกระดับ เทศกาลประเพณีอาหารในท้องถิ่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวการค้าขายแดนอย่างเต็มรูปแบบ การส่งเสริมพัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้มีศักยภาพและมีการนำเสนอร้านของฝากท้องถิ่นภายในสนามบิน การส่งเสริมการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านกลยุทธ์เชิงป้องกัน ได้แก่ การพัฒนากระบวนการให้บริการในพื้นที่ การพัฒนาระบบโลจิสติกส์และระบบคมนาคมขนส่ง การส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ การส่งเสริมการผลิตสินค้าอาหารและการท่องเที่ยวเชิงเกษตรชุมชน การยกระดับเทศกาลประเพณีอาหาร การจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวเชิงอาหารประจำจังหวัด 3) ด้านกลยุทธ์เชิงแก้ไข ได้แก่ การพัฒนาระบบขนส่ง การสนับสนุนโครงการประชาสัมพันธ์ การวางแผนรองรับธุรกิจอุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยวในอนาคต การเสริมสร้างพัฒนาทักษะการให้บริการแก่บุคลากรและประชาชนในพื้นที่ การจัดตั้งศูนย์ส่งเสริม อนุรักษ์ภูมิปัญญา กระบวนการ กรรมวิธีการทำอาหารท้องถิ่น การสร้างโมเดลกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารสุขภาพ 4) ด้านกลยุทธ์เชิงรับ ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบขนส่งให้เข้าสู่พื้นที่การท่องเที่ยวเชิงอาหาร การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารโดยส่งเสริมด้านการตลาด การพัฒนาการบริการ การวางแผนการจัดทำปฏิทินเทศกาล การจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าอาหารชุมชน

คำสำคัญ: กลยุทธ์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงอาหาร ชายฝั่งทะเลตะวันตก

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: chefmungon@gmail.com

The Strategy for Promoting Gastronomy Tourism in Thailand Riviera

Puri Chunkajorn^{1,*}, Chawalee Na Thalang²

¹Tourism and Hotel Management, College of Management, University of Phayao

²College of Management, University of Phayao

Received: 08 January 2021

Revised: 05 April 2021

Accepted: 08 April 2021

Abstract

This research study aims to study Strategy for Promoting Gastronomy Tourism on Thailand Riviera in using qualitative research. The result found that there are consists of 4 approaches: 1) Aggressive strategy; set a policy to develop infrastructure and transportation systems, to encourage of production for saving agricultural food products, to encourage gastronomy tourism activities in diversity areas, to encourage, to push and to enhance local food festivals, to encourage Full-scale border trade tourism, to develop commercial airports with potential and presenting local souvenir shops within the airport, to encourage investment of information technology 2) Defensive strategy; to develop local service processes, to develop logistics and transportation systems, to encourage investment in the area, to encourage food production and community agricultural tourism and upgrading food traditions, to establish a tourist service center specializing in food tourism in the province 3) Turnaround strategy; to develop transportation system, to support of public relations project, planning for the tourism service industry in the future, to enhance and develop service skills for personnel and people in the area, to establish a promotion center Conservation of wisdom, processes, local food processes and the modeling health food tourism activity 4) Retrenchment strategy; to develop transport infrastructure to enter the food tourism area, to organize gastronomy tourism activities by promoting marketing, developing of service, planning of the festival calendar, and establishing a community food distribution center.

Keyword: Strategy for Promoting Tourism, Gastronomy Tourism, Thailand Riviera

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

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกที่นักท่องเที่ยวยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องย่อมส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยจะเห็นได้จากรายงานขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ พ.ศ. 2559 ได้คาดการณ์ไว้ว่าในปี พ.ศ. 2573 จำนวนนักท่องเที่ยวโลกจะเพิ่มขึ้นเป็น 1,800 ล้านคน จากจำนวน 1,235 ล้านคน (UNWTO, 2017) และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป ตลาดเกิดใหม่ หรือกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาจะเป็นกลุ่มประเทศที่มีนักท่องเที่ยวขยายตัวในอัตราที่สูงกว่าตลาดประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกจะเป็นภูมิภาคที่มีอัตราการขยายตัวสูงที่สุด (Ministry of Tourism and Sports, 2015) ซึ่งจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ประเทศไทยมากขึ้น และจากการที่ประเทศไทยและประเทศ สมาชิกประชาคมอาเซียน ได้เข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ได้ทำให้เกิดความร่วมมือทางเศรษฐกิจในด้านต่างๆ มากขึ้น เช่น การลงทุนด้านการคมนาคมขนส่ง ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งในอนาคตจะเอื้อประโยชน์ให้แก่ประเทศไทยในการเป็นศูนย์กลางความเชื่อมโยงและการกระจายนักท่องเที่ยวของภูมิภาคอาเซียน (Wisatmongkol and Nuntasan, 2015) อีกทั้งยังเป็นโอกาสในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย และโอกาสในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวด้วย ทั้งนี้เนื่องจากการท่องเที่ยวก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องมากมาย เช่น ที่พักแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก และก่อให้เกิดการลงทุนในด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานการคมนาคมขนส่ง การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น เป็นต้น

อย่างไรก็ตามแนวโน้มดังกล่าวได้ทำให้เกิดแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก (Thailand Riviera) พ.ศ. 2560-2564 โดยสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ดำเนินการรวบรวมแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่มาตรการสำคัญ และแผนงานโครงการที่ความจำเป็นเร่งด่วนในการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรี ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อการส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันตก 4 จังหวัด ให้เต็มตามศักยภาพและเกิดการเตรียมความพร้อมของพื้นที่ รวมถึงโอกาสที่จะเกิดโครงการลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจากภาครัฐในอนาคต เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้สู่เมืองรองและชุมชนตามนโยบายรัฐบาลต่อไป สำหรับมาตรการสำคัญในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ประกอบด้วย (1) การกำหนดเขตพื้นที่รองในเมืองหลักเพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและการกระจายรายได้สู่เมืองรองตามนโยบายรัฐบาล (2) การประกาศกำหนดเขตพื้นที่ในท้องถิ่นหรือชุมชน (3) แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงท่าอากาศยานหัวหิน (สนามบินบ่อฝ้าย) เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว (4) การส่งเสริมธุรกิจสนามกอล์ฟเพื่อการท่องเที่ยว (5) การส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน และ (6) โครงการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว (Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sports, 2016)

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาเขตการพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก (พ.ศ. 2559-2563) ที่สำคัญ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ตลอดจนการพัฒนาปัจจัยพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อมุ่งสู่การเป็นเมืองพักผ่อนเพื่อสุขภาพระดับโลก ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันทางตลาดการท่องเที่ยวเพื่อเจาะกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ ยุทธศาสตร์ที่ 3 เร่งสร้างความเข้มแข็งกลไกการขับเคลื่อนเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชื่อมโยงภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก ระหว่างเขตพัฒนา และเชื่อมโยงการท่องเที่ยวไปประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ ยุทธศาสตร์ที่ 5 เร่งสนับสนุนและ

ขับเคลื่อนมาตรการเยียวยา รักษาและแก้ไขประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ด้านคุณภาพแรงงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความปลอดภัย ทั้งนี้การดำเนินการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ต่างๆ ดังกล่าวนี้นับว่าประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการ โดยเฉพาะการนำจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ ตามศักยภาพของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sports, 2016)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษากลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย ซึ่งเป็นการกำหนดกลยุทธ์ที่เกิดจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทยในด้านที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์โดยใช้เครื่องมือ TOWS Matrix ซึ่งเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่ใช้สำหรับสร้างกลยุทธ์ใหม่ขึ้นมาตามสภาพแวดล้อมปัจจุบันของพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการกำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาเขตการพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงอาหารในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย อีกทั้งยังก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในการจัดการการท่องเที่ยวที่ใช้อาหารเป็นจุดดึงดูดสำหรับส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตก และก่อให้เกิดแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตกสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงอาหารไปสู่ชุมชนและเป็นการกระจายรายได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่มีอิทธิพลต่อแนวทางการส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย
2. เพื่อนำเสนอกลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว

Department of Local Administration, Ministry of Interior (2006) ให้คำนิยามไว้ว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยว คือ การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวของท้องถิ่น หรือชุมชน และใช้บริการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ใช้องค์ประกอบของการส่งเสริมการท่องเที่ยวในระบบการท่องเที่ยว (Tourism System) เป็นหลักการในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว และมอบหมายงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปเป็นแนวทาง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบหลักอยู่ 3 ด้าน คือ (1) การส่งเสริมด้านแหล่งท่องเที่ยว (2) ด้านบริการการท่องเที่ยว และ (3) ด้านการตลาดท่องเที่ยวซึ่งในการดำเนินการด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว จะมีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการ คือ (1) พัฒนา บุคลากร พื้นฟู มรดกและสินทรัพย์ทางวัฒนธรรม ในทุกพื้นที่ เพื่อให้เกิด การท่องเที่ยวใหม่ สร้างแหล่งจ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยว แต่ยังคงรักษาแหล่งท่องเที่ยว และวิถีชีวิตของชุมชนให้ยังคงอยู่ในสภาพเดิม (2) เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนา แหล่งท่องเที่ยวใหม่ โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยว

(3) เพิ่มมาตรการอำนวยความสะดวก สร้างความปลอดภัย และป้องกันการเอาเปรียบ นักท่องเที่ยว (4) เร่งฟื้นฟูความร่วมมือกับท้องถิ่นที่อยู่ใกล้เคียง โดยอาจมีการลงทุนร่วมกัน และ (5) บริหารการท่องเที่ยว โดยใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุกโดยสร้างให้มีกิจกรรมท่องเที่ยว ที่เชื่อมโยงกับธุรกิจ หรือกิจกรรมของชุมชน

สาระสำคัญของมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ได้แก่ มาตรฐานโครงการ Clean Food Good Taste หรือ “โครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย” ซึ่งเป็นโครงการที่จัดทำขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล โดยกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้ดำเนินการ ภายใต้นโยบายสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนมีการสร้างเสริมสุขภาพ และมีหลักประกันสุขภาพ โดยได้เชื่อมโยงโครงการนี้เข้าสู่ธุรกิจการท่องเที่ยว และมุ่งสนับสนุนนโยบายที่จะทำให้ประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว โดยใช้ปัจจัยด้านอาหารเป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น ทั้งนี้โครงการดังกล่าวได้มีการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ไว้ 4 กลยุทธ์ ได้แก่ (1) การสร้างพหุภาคี (2) การประกันคุณภาพ (3) การสร้างความยั่งยืน และ (4) การประชาสัมพันธ์ (Department of Health, Ministry of Public Health, 2013)

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอาหาร

ในอดีต “อาหาร” จัดว่าเป็นองค์ประกอบของการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวตาม ร้านอาหาร โรงแรม หรือรีสอร์ท แต่ปัจจุบัน อาหารได้มีความสำคัญโดยเป็นตัวแทนที่จะนำเสนอ วิถีชีวิตของคนในสังคมนั้น ซึ่งสะท้อนวัฒนธรรมแต่ละท้องถิ่นทั้งในอดีตและปัจจุบัน จากความสำคัญนี้สามารถสรุปสาระสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ได้แก่ (1) นักท่องเที่ยวจะระลึกถึงความสำคัญของวัฒนธรรมท้องถิ่น (2) เป็นสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อนักท่องเที่ยว (3) เป็นส่วนสำคัญในการแข่งขันทางการตลาด (4) เป็นส่วนประกอบของการส่งเสริมการตลาดทางการท่องเที่ยว (5) เป็นส่วนประกอบในการพัฒนาด้านเกษตรกรรมและเศรษฐกิจของท้องถิ่น และ (6) เป็นตัวชี้วัดของความเจริญทั้งระดับโลก ระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น (Hall and Sharples, 2003) ซึ่ง Punturee (2015) ได้กล่าวว่าอาหารเป็นองค์ประกอบของการท่องเที่ยวที่สำคัญประการหนึ่งที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวได้ เนื่องจากอาหารสามารถบอกถึงเอกลักษณ์ของพื้นที่ วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมทั้งสามารถนำเสนอประสบการณ์ที่แปลกใหม่ให้กับนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงอาหารจึงเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีลักษณะเป็น “ความสนใจพิเศษ” โดยมีอาหารเป็นปัจจัยหลักในการสร้างประสบการณ์ผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งนี้การสร้างประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวสามารถทำได้โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส

นอกจากนี้ Mak (2012) ยังได้ระบุปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบริโภคอาหารของนักท่องเที่ยว โดยการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจากการบริโภคอาหาร การวิจัยทางสังคมวิทยา ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม มีอิทธิพลต่อการบริโภคอาหารของนักท่องเที่ยวซึ่งมาจาก อิทธิพลทางวัฒนธรรม ศาสนา ปัจจัยทางสังคมประชากร การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่ผ่านมาของนักท่องเที่ยว อีกทั้ง Phakdee-auksorn (2012) ยังได้กล่าวถึงความสำคัญของการศึกษาแรงจูงใจนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาหาร โดยนำเสนอแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงอาหารมีความสัมพันธ์กับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ 5 ประการซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ได้แก่ (1) การท่องเที่ยวเชิงอาหารกับความต้องการทางกาย เชื่อว่าเพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกาย อาหารสามารถกลายเป็นสิ่งดึงดูดใจในการท่องเที่ยวได้ (2) การท่องเที่ยวเชิงอาหารกับความต้องการความปลอดภัย การแสวงหาและเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านอาหารปลอดภัยและสุขอนามัยที่ทันสมัยเป็นแรงจูงใจหลักสำหรับผู้ใส่ใจด้านความปลอดภัยในอาหาร (3) การท่องเที่ยวเชิงอาหารกับความต้องการเชิงสังคม แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งกลายเป็นหัวใจสำคัญของเทศกาล

หรืองานประเพณีที่สร้างแรงดึงดูดใจสำหรับนักท่องเที่ยว การเดินทางเพื่อเข้าร่วมเทศกาลและฉลองงานประเพณีเหล่านี้ เป็นการเปิดพื้นที่ปฏิสัมพันธ์เชิงสังคม เช่น การพบปะ พูดคุยและทำความรู้จักระหว่างนักท่องเที่ยวด้วยกันหรือผู้ผลิตอาหารและเครื่องดื่มพื้นเมือง (4) การท่องเที่ยวเชิงอาหารกับความต้องการการยอมรับและยกย่อง นักท่องเที่ยวจะมีความรู้สึกสนใจและยอมรับอาหารที่มีความแตกต่างจากวัฒนธรรมของตนเอง รวมไปถึงวัตถุดิบและเครื่องปรุงที่มีความเฉพาะในแต่ละพื้นที่ (5) การท่องเที่ยวเชิงอาหารกับความต้องการประสบความสำเร็จ การเดินทางเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านการประกอบอาหาร การเดินทางเพื่อเข้าร่วมงานอาหารต่างๆ ที่จัดขึ้นเป็นพิเศษ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Phatcha, Phetchanchai and Kaosa-ard (2020) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่กลุ่มจังหวัดชายทะเลภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในพื้นที่ Active Beach โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งดึงดูดใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรมีภูมิทัศน์ที่สวยงาม สะอาด อาหารสะอาดได้มาตรฐาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ราคาที่พิกไม่สูงจนเกินไป

Naksawat (2019) ได้ทำการศึกษาการวางแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านอาหารภาคใต้เชิงสร้างสรรค์ แบบบูรณาการอย่างยั่งยืนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีศักยภาพด้านทรัพยากรทางธรรมชาติ ด้านบริการ ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ และการปลูกจิตสำนึก ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน นักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการจัดการทรัพยากรอาหาร อย่างยั่งยืน โดยมีวิสัยทัศน์ คือ สร้างแบรนด์ท่องเที่ยวอาหารได้และอาหารเพื่อสุขภาพกายใจให้แก่ชาวโลก และเป็นเมืองนวัตกรรมอาหาร โดยใช้เทคโนโลยีสร้างความมั่นคงด้านอาหารให้แก่ชาวไทยและชาวโลก และสร้างแบรนด์ท่องเที่ยว อาหารเกษตรอินทรีย์ วิถีธรรมชาติที่มีคุณภาพและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และเป็นศูนย์การศึกษาและพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวเชิงอาหารที่มีโครงสร้างและประสิทธิภาพโดยการสร้างเครือข่ายการจัดการอาหารระดับ ครัวเรือน ระดับชุมชน ระดับชาติ ส่วนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยว เชิงอาหารเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมและพัฒนาจิตใจ มีกลยุทธ์การอนุรักษ์วัฒนธรรม ภูมิปัญญา และวิถีชุมชน

Chimbanrai (2015) ได้ทำการศึกษาศักยภาพของอาหารพื้นเมืองน่าน พบว่า อาหารพื้นเมืองน่านส่วนใหญ่มีศักยภาพอยู่ในระดับสูง นักท่องเที่ยวพึงพอใจในด้านอัตลักษณ์ของอาหารพื้นเมืองมากที่สุด งานวิจัยได้เสนอแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านอาหารพื้นเมืองของจังหวัดน่าน 6 ด้าน คือ ด้านอัตลักษณ์ของอาหารพื้นเมือง ด้านคุณภาพของอาหารพื้นเมือง ด้านราคา ด้านการบริการ ด้าน ลักษณะของร้านอาหารพื้นเมือง และด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด

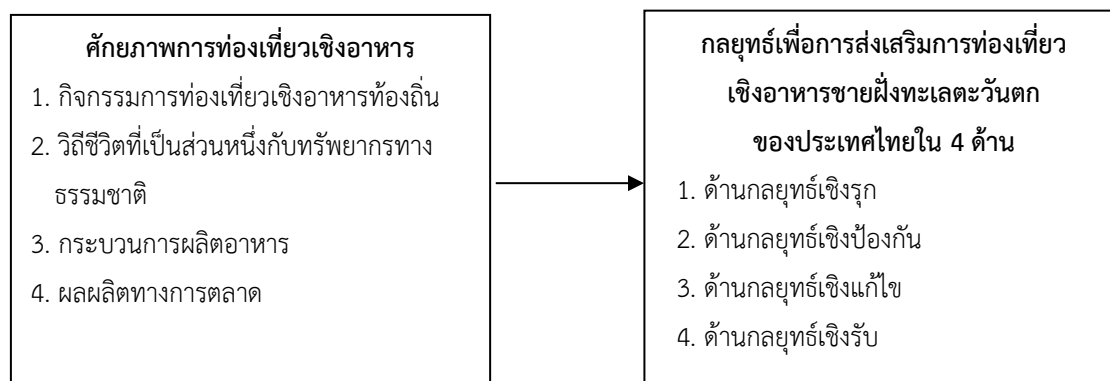
Chaichana (2005) ได้ทำการศึกษาศักยภาพภูมิปัญญาไทยด้านอาหารพื้นบ้านภาคเหนือตอนล่าง พบว่าอาหารพื้นบ้านภาคเหนือตอนล่างมีจำนวน 324 ชนิด แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ประเภทอาหารคาวร้อยละ 52.5 ประเภทอาหารหวานและแปรรูปร้อยละ 23.1 ประเภทอาหารหวานร้อยละ 18.8 และประเภทอาหารว่างร้อยละ 5.6

Puntien, Chantachon and Koseyayothin (2017) ได้ทำการศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงอาหารไทยโดยใช้ แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในเขตจังหวัดลุ่มแม่น้ำภาคกลาง ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร

จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การท่องเที่ยวที่ใช้อาหารเป็นจุดดึงดูดในการกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวอย่างมาก และสามารถพัฒนาเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ได้ เรียกว่า การท่องเที่ยวเชิงอาหารไทย โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงอาหารไทยสามารถแบ่งออกเป็น กลุ่มเด็กและครอบครัว กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเพื่อการศึกษาเรียนรู้ และกลุ่มอื่นๆ เช่น กลุ่มวัยรุ่น และวัยทำงาน โดย กิจกรรมที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ เหล่านี้สามารถจัดขึ้นโดยภาคส่วนต่างๆ ทั้ง ชุมชน ภาคเอกชน และภาครัฐ หรือใช้ความร่วมมือในการจัดการร่วมกัน อีกทั้งในส่วนสนับสนุนการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก ร้านอาหารและร้านขายของฝากสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารร่วมกับแหล่งท่องเที่ยว โดยให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวรูปแบบนี้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ร้านขายอาหารใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นในการประกอบอาหารให้เป็นเอกลักษณ์ หรือ สถานที่พักมีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยว ที่มาพักถึงกิจกรรมด้านอาหารในท้องถิ่น และจัดเป็นโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจร่วมกัน

Chang (2011) ได้ทำการศึกษารสชาติของการท่องเที่ยว: แรงบันดาลใจของผู้เข้าร่วมงานเทศกาลอาหาร เทศกาลอาหารสามารถนำเสนอประสบการณ์ทางประสาทสัมผัส สำหรับผู้เข้าชมในจุดหมายปลายทาง การทำความเข้าใจแรงจูงใจของผู้เข้าชมในการเข้าร่วมงานเทศกาลอาหารที่เฉพาะเจาะจงนั้นเป็นประโยชน์ต่อนักพัฒนาชุมชนและผู้เชี่ยวชาญด้านงานเทศกาล เมื่อใช้กลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมกิจกรรม การศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดการสร้างแรงจูงใจในงานเทศกาลโดยผสมผสานองค์ประกอบที่มีปฏิสัมพันธ์ทั้งสาม เป็นรากฐานในการศึกษาแรงจูงใจของเทศกาลอาหาร ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเผยให้เห็นแรงบันดาลใจหกมิติที่สร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้เข้าชมงานเทศกาลอาหารระดับภูมิภาคในรัฐเท็กซัส

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแทนภาครัฐ ตัวแทนภาคเอกชน/ผู้ประกอบการ ตัวแทนภาคชุมชน และตัวแทนนักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญด้านอาหาร จำนวน 56 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ตัวแทนภาครัฐ ประกอบด้วย (1) ผู้เกี่ยวข้องจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่การท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันตก จังหวัดละ 1 คน รวม 4 คน และ (2) ผู้เกี่ยวข้องจากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา ในเขตพื้นที่การท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันตก จังหวัดละ 1 คน รวม 4 คน

2. ตัวแทนภาคเอกชน/ผู้ประกอบการ ประกอบด้วย (1) ผู้ประกอบการร้านอาหาร/ธุรกิจอาหาร ในเขตพื้นที่การท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันตก จังหวัดละ 2 คน รวม 8 คน (2) ผู้ประกอบการขนส่ง ในเขตพื้นที่การท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันตก จังหวัดละ 2 คน จำนวน 8 คน และ (3) ผู้ประกอบการร้านของฝาก/ของที่ระลึก ในเขตพื้นที่การท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันตก จังหวัดละ 2 คน จำนวน 8 คน

3. ตัวแทนภาคชุมชน ประกอบด้วย ตัวแทนภาคชุมชน ในเขตพื้นที่การท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันตก จังหวัดละ 3 คน รวม 12 คน

4. ตัวแทนนักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญด้านอาหาร ประกอบด้วย ตัวแทนนักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญด้านอาหาร ในเขตพื้นที่การท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันตก จังหวัดละ 3 คน จำนวน 12 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตก โดยผ่านการพิจารณาความเหมาะสมที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ กรรมการที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ ผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องกำหนดประเด็นต่างๆ ไว้ล่วงหน้าว่าต้องการซักถามในเรื่องใด (Prasertrattasin, 2007)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

กลยุทธ์ในการเก็บข้อมูลไม่ได้มุ่งเน้นด้านวัตถุ แต่มุ่งความถูกต้องตรงประเด็นของข้อมูลในโลกและทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลเป็นหลัก โดยดำเนินการสอบถามในรูปแบบการสนทนา (Pothisita, 2011) ผ่านการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลให้ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้เล่าประสบการณ์ ความคิด ความรู้สึก ความสนใจ ความเชื่อ มุมมองและความรู้ของตนเองในรู้แบบเรื่องเล่าในหัวข้อหรือประเด็นที่ผู้สัมภาษณ์สร้างขึ้นเพื่อเป็นหัวข้อสนทนาและเรียบเรียงออกมาเป็นเรื่องราวและความหมาย สะท้อนมุมมองภูมิหลัง แนวคิดทฤษฎีภูมิหลังของผู้ให้สัมภาษณ์ ความคิดเห็นการสัมภาษณ์ เป็นการสร้างสิ่งที่กระจัดกระจายขึ้นมาใหม่ให้เป็นข้อมูลที่มีความหมาย โดยผู้วิจัยได้กำหนดแบบคำถามตามลักษณะกลุ่มผู้ให้ข้อมูลวิจัย ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญของคำถามสำหรับผู้ให้ข้อมูลวิจัย ออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ (1) ประเด็นคำถามสำหรับผู้ให้ข้อมูลวิจัยจากตัวแทนภาครัฐ (2) ประเด็นคำถามสำหรับผู้ให้ข้อมูลวิจัยจากตัวแทนเอกชน /ผู้ประกอบการ (3) ประเด็นคำถามสำหรับผู้ให้ข้อมูลวิจัยจากตัวแทนภาคชุมชน และ (4) ประเด็นคำถามสำหรับผู้ให้ข้อมูลวิจัยจากตัวแทนภาคนักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญด้านอาหาร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ด้านข้อมูล (Janthawanich, 2016) เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ ซึ่งวิธีการตรวจสอบของข้อมูลนั้น จะต้องตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ (1) เวลา หมายถึง การตรวจสอบข้อมูลในช่วงเวลาที่ต่างกัน เพื่อให้ทราบว่าข้อมูล ที่ได้รับในช่วงเวลาต่างๆ นั้นเหมือนกันหรือไม่ (2) สถานที่ หมายถึง ถ้าข้อมูล

ต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ และ (3) บุคคล หมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) เป็นการจัดข้อมูลอย่างเป็นระบบอยู่ในสถานะที่พร้อมจะนำไปใช้งานได้ทันที โดยการจัดระเบียบข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ และด้านเนื้อหา โดยจะมีการดำเนินการเป็นระยะๆ

1.1 ข้อมูลด้านกายภาพ ได้แก่ ผู้วิจัยได้ทำการบันทึกเสียงและจดบันทึก โดยมี การถอดข้อความและจัดระเบียบเก็บไว้ เนื่องจากหากจำเป็นต้องมีการแก้ไขขัดเกลาข้อมูล เพื่อความเหมาะสม และสละสลวยในภาษา ก็สามารถแก้ไขได้ แต่ต้องยังคงความหมายเดิม และอารมณ์ของผู้ให้ข้อมูลไว้

1.2 ข้อมูลด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จากเอกสารแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ตีความ หรือวิเคราะห์มาจัดเรียงเรียงจัดประเภท หรือเปรียบเทียบ เพื่อนำมาวิเคราะห์ว่าข้อมูลต่างๆ มีความหมายอะไรน่าจะตรงกับประเด็น กับเรื่องที่กำลังศึกษาวิจัย

2. การแสดงข้อมูล (Data Display) ผู้วิจัยมีการนำเสนอข้อมูลโดยวิธีการพรรณนา หลังจากขั้นตอนการจัดระเบียบข้อมูล และการเชื่อมโยงข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะทำการจัดกลุ่ม ข้อมูลและแสดงข้อมูลเป็นตาราง

3. การหาข้อสรุป ผู้วิจัยทำการสรุป ตีความ และการตรวจสอบความถูกต้อง ตรงประเด็นของผลการศึกษาวิจัย (Conclusion Interpretation Verification) โดยการบรรยายถึงข้อมูลที่ค้นพบ แล้วจึงนำมาตีความ และตรวจสอบก่อนที่จะเสนอผลการศึกษาต่อไป ซึ่งขั้นตอนในการตรวจสอบจะใช้วิธีการตรวจสอบภายในเพื่อทบทวนข้อมูล วิธีการได้มาของข้อมูล กระบวนการวิเคราะห์ ว่ามีความเหมาะสมถูกต้องมากน้อยเพียงใด แต่ในกรณีที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์หรือไม่ตรงประเด็น ผู้วิจัยได้มีการจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์

เมื่อได้ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลดังกล่าวมาสรุปเป็นกลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทยต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ทั้ง 4 จังหวัดในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันตก ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร และจังหวัดระนอง มีความโดดเด่นเรื่องวัฒนธรรมทางด้านอาหารที่เป็นเอกลักษณ์และพร้อมบริการการท่องเที่ยว เรื่องราวของอาหารที่สามารถสร้างเป็นรูปแบบในการท่องเที่ยวเชิงอาหารให้เกิดเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่น ขยายตลาดการท่องเที่ยวในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันตกให้มีกิจกรรมเชื่อมโยงตลอดแนวชายฝั่งทะเลตะวันตกให้มีความน่าสนใจ มีกิจกรรมสำคัญที่มาจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน สร้างแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาหาร มีนโยบายการสร้างศักยภาพใน 4 ด้าน

การสร้างศักยภาพในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารท้องถิ่น ให้กับชุมชนและสร้างผลิตภัณฑ์ชุมชนที่มีอัตลักษณ์ โดยมาจากการกำหนดเส้นทางกิจกรรมการสาธิตเมนูอาหารจากชุมชน สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการท่องเที่ยวจากชุมชน ผู้ประกอบการอาหารในชุมชนต้องมีช่องทางการจำหน่ายได้เองโดยตรง แต่ยังคงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ และเสน่ห์ของพื้นที่ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนมีการกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการและการตลาดการท่องเที่ยวเชิงอาหารอย่างแท้จริง สร้างองค์ความรู้และการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงอาหาร การมีส่วนร่วมของชุมชนและเอกชนให้ร่วมมือส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหาร

การสร้างศักยภาพด้านวิถีชีวิตที่เป็นส่วนหนึ่งกับทรัพยากรทางธรรมชาติ โดยภาครัฐและภาคเอกชน สามารถส่งเสริมศักยภาพให้แก่ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้นักท่องเที่ยวรับรู้ทางด้านภาพลักษณ์และคุณภาพอาหารนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงประสบการณ์การท่องเที่ยววิถีชีวิต วัฒนธรรมท้องถิ่น อาหารพื้นถิ่น จากการจัดงานเทศกาลอาหารในพื้นที่หรือถนนคนเดิน ที่จะนำนักท่องเที่ยวหรือ ยูทูบเปอร์ ได้สัมผัสกับอาหารท้องถิ่นของชุมชนอย่างแท้จริง

การสร้างศักยภาพกระบวนการผลิตอาหารในชุมชน เพื่อสร้างผลผลิตทางการตลาดอย่างยั่งยืน โดยชุมชนร่วมสร้างนโยบายเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ชุมชน โดยมีภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการร่วมประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้เรื่องราวอาหารท้องถิ่นต่อสาธารณชนผ่านสื่อออนไลน์เพื่อนำนักท่องเที่ยวหน้าใหม่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชน ลิ้มลองอาหารท้องถิ่น วัตถุดิบท้องถิ่น อย่างต่อเนื่อง

การสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตก ให้มีความสอดคล้องกันทั้ง 4 จังหวัด การบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้มีความต่อเนื่อง เพื่อให้ได้กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ให้มีการสนับสนุนการท่องเที่ยวที่หลากหลายร่วมกับการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ผลจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่กำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่จะสามารถเข้าถึงกิจกรรมจากชุมชนได้

เมื่อทำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) และการวิเคราะห์ TOWS Matrix ต่อศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตก พบว่า กลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย ควรประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์เชิงรุก

1.1 รัฐบาลควรมีนโยบายในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน และการคมนาคมขนส่งให้มีความพร้อมเพื่อเชื่อมโยงไปยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหารในพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรม

1.2 การส่งเสริมการผลิตสินค้าอาหารทางการเกษตรปลอดภัย เพื่อแปรรูปเป็นอาหารด้านสุขภาพตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงอาหารสุขภาพ

1.3 รัฐบาลควรส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในพื้นที่ที่มีความหลากหลาย

1.4 รัฐบาลควรมีนโยบายส่งเสริม ผลักดัน ยกระดับ เทศกาลประเพณีอาหารในท้องถิ่นให้มีความยิ่งใหญ่ระดับประเทศในแต่ละจังหวัด ได้แก่ จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร และจังหวัดระนอง

1.5 ส่งเสริมการท่องเที่ยวการค้าขายแดนอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อความหลากหลายของวัฒนธรรมอาหาร

1.6 ส่งเสริมพัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้มีศักยภาพ และมีการนำเสนอร้านอาหารท้องถิ่นภายในสนามบิน

1.7 ส่งเสริมการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวได้มีความเชื่อมโยงกัน

2. ด้านกลยุทธ์เชิงป้องกัน

2.1 การพัฒนาระบบการให้บริการในพื้นที่ การจัดการการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ

2.2 การพัฒนาระบบโลจิสติกส์และระบบคมนาคมขนส่งภายในพื้นที่ จุดเชื่อมต่อของจังหวัด

2.3 การส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ประกอบการในชุมชนเป็นอันดับแรก

2.4 การส่งเสริมการผลิตสินค้าอาหารและการท่องเที่ยวเชิงเกษตรชุมชนให้มีประสิทธิภาพ

2.5 การยกระดับเทศกาล ประเพณีอาหาร ระดับท้องถิ่นให้เป็นประเพณีระดับจังหวัด และระดับประเทศ

2.6 การจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวเชิงอาหารประจำจังหวัด

3. ด้านกลยุทธ์เชิงแก้ไข

- 3.1 การพัฒนาระบบขนส่งให้มีความเชื่อมโยงไปยังแหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร จุดต่างๆ ในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง
- 3.2 การสนับสนุนโครงการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตก
- 3.3 การวางแผนรองรับธุรกิจอุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยวในอนาคตที่จะขยายตัวเพิ่มมากขึ้น
- 3.4 การเสริมสร้างพัฒนาทักษะการให้บริการแก่บุคลากรและประชาชนในพื้นที่ เพื่อเตรียมการรองรับนักท่องเที่ยวในอนาคต
- 3.5 การจัดตั้งศูนย์ส่งเสริม อนุรักษ์ภูมิปัญญา กระบวนการ กรรมวิธีการทำอาหารท้องถิ่น
- 3.6 การสร้างโมเดลกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารสุขภาพที่กำลังได้รับความนิยม

4. ด้านกลยุทธ์เชิงรับ

- 4.1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบขนส่งให้เข้าสู่พื้นที่การท่องเที่ยวเชิงอาหาร
- 4.2 การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารโดยส่งเสริมด้านการตลาด เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในพื้นที่
- 4.3 การพัฒนาการบริการ ทักษะนำเสนอการท่องเที่ยวเชิงอาหารให้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวในพื้นที่
- 4.4 การวางแผนการจัดทำปฏิทินเทศกาล ฤดูกาลของวัตถุดิบที่ผลิตได้ในพื้นที่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถกำหนดวางแผนการเดินทางมาเยือนได้
- 4.5 การจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าอาหารชุมชนที่มีความทันสมัยในเส้นทางสายหลักของการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตก

อภิปรายผล

1. แผนพัฒนาศักยภาพจากด้านกลยุทธ์เชิงรุก ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐบาลควรมีนโยบายในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน และการคมนาคมขนส่งให้มีความพร้อมเพื่อเชื่อมโยงไปยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหารในพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรม การส่งเสริมการผลิตสินค้าอาหารทางการเกษตรปลอดภัย เพื่อแปรรูปเป็นอาหารด้านสุขภาพ ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงอาหารสุขภาพ รัฐบาลควรส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในพื้นที่ที่มีความหลากหลาย รัฐบาลควรมีนโยบายส่งเสริม ผลักดัน ยกระดับ เทศกาลประเพณีอาหารในท้องถิ่นให้มีความยิ่งใหญ่ระดับประเทศในแต่ละจังหวัด ได้แก่ จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร และจังหวัดระนอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Naksawat (2019) ได้ศึกษาเรื่อง การวางแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านอาหารภาคใต้เชิงสร้างสรรค์ แบบบูรณาการอย่างยั่งยืนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และนำเสนอยุทธศาสตร์ไปดำเนินการโครงการนำร่องในชุมชนที่เป็นกรณีศึกษาและทำการประเมินผลการดำเนินงานกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน และนักท่องเที่ยวในจังหวัด ส่งเสริมการท่องเที่ยวการค้าขายแดนอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อความหลากหลายของวัฒนธรรมอาหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chimbarnrai (2015) พบว่า หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต้องส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในจังหวัด เพื่อให้กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารพื้นเมืองในจังหวัดสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัด การส่งเสริมพัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้มีศักยภาพ และมีการนำเสนอร้านอาหารท้องถิ่นภายในสนามบิน รวมถึงการส่งเสริมการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวได้มีความเชื่อมโยงกัน

2. แผนพัฒนาศักยภาพจากด้านกลยุทธ์เชิงป้องกัน ประกอบด้วย การเพิ่มมาตรการความปลอดภัยในอาหารต่างๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว การส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกในเรื่องเอกลักษณ์และคุณค่าของอาหารไทย การส่งเสริมและการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอาหารสอดคล้องกับงานวิจัย Chaichana (2005) ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพภูมิปัญญาไทยด้านอาหารพื้นบ้านภาคเหนือตอนล่าง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทของอาหารพื้นบ้าน และศักยภาพของแหล่งวัตถุดิบ กระบวนการผลิต การผลิตในเชิงพาณิชย์ การเป็นอาหารเพื่อสุขภาพ และการถ่ายทอดภูมิปัญญา

3. แผนพัฒนาศักยภาพจากด้านกลยุทธ์เชิงแก้ไข ประกอบด้วย สร้างมาตรฐานอาหาร ความปลอดภัยในอาหาร การเพิ่มสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็น การบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของชุมชน การยกระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารอย่างมีมาตรฐาน การพัฒนาระบบขนส่งให้มีความเชื่อมโยงไปยังแหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร จุดต่างๆ ในพื้นที่ให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึง การสนับสนุนโครงการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตก จัดตั้งศูนย์ส่งเสริมอนุรักษ์ภูมิปัญญากรรมวิธีการทำอาหารท้องถิ่นแบบดั้งเดิม สอดคล้องกับงานวิจัย Puntien, Chantachon and Koseyayothin (2017) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงอาหารไทยโดยใช้ แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในเขตจังหวัดลุ่มแม่น้ำภาคกลาง ในเขตจังหวัด กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การท่องเที่ยวที่ใช้อาหารเป็นจุดดึงดูดในการกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และสามารถพัฒนาเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ได้ เรียกว่า การท่องเที่ยวเชิงอาหารไทย กิจกรรมที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ เหล่านี้สามารถจัดขึ้นโดยภาคส่วนต่างๆ ทั้ง ชุมชน ภาคเอกชน และภาครัฐ หรือใช้ความร่วมมือในการจัดการร่วมกัน อีกทั้งในส่วนสนับสนุนการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก ร้านอาหารและร้านขายของฝาก สามารถพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารร่วมกับแหล่งท่องเที่ยว โดยให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวรูปแบบนี้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

4. แผนพัฒนาศักยภาพจากด้านกลยุทธ์เชิงรับ ประกอบด้วย การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารโดยส่งเสริมด้านการตลาด เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในพื้นที่ สอดคล้องกับงานวิจัย Chimbarnai (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพของอาหารพื้นเมืองน่าน และเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออาหารพื้นเมืองน่าน และเพื่อพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านอาหารพื้นเมืองจังหวัดน่าน พบว่า อาหารพื้นเมืองน่านส่วนใหญ่มีศักยภาพอยู่ในระดับสูง นักท่องเที่ยวพึงพอใจในด้านอัตลักษณ์ของอาหารพื้นเมืองมากที่สุด งานวิจัยได้เสนอแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านอาหารพื้นเมืองของจังหวัดน่าน 6 ด้าน คือ (1) ด้านอัตลักษณ์ของอาหารพื้นเมือง (2) ด้านคุณภาพของอาหารพื้นเมือง (3) ด้านราคา (4) ด้านการบริการ (5) ด้านลักษณะของร้านอาหารพื้นเมือง และ (6) ด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด สำหรับการวางแผนการจัดทำปฏิทินเทศกาลฤดูกาลของวัตถุดิบที่ผลิตได้ในพื้นที่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถกำหนดวางแผนการเดินทางมาเยือนได้ สอดคล้องกับงานวิจัย Chang (2011) ได้ศึกษาเรื่อง รสชาติของการท่องเที่ยว: แรงบันดาลใจของผู้เข้าร่วมงานเทศกาลอาหาร เทศกาลอาหารสามารถนำเสนอประสบการณ์ทางประสาทสัมผัส สำหรับผู้เข้าชมในจุดหมายปลายทาง การทำความเข้าใจแรงจูงใจของผู้เข้าชมในการเข้าร่วมงานเทศกาลอาหารที่เฉพาะเจาะจง เมื่อใช้กลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหาร

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภาครัฐควรกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารชายฝั่งทะเลตะวันตก ที่มุ่งเน้นพัฒนาผู้ประกอบการ ชุมชน และพัฒนาทักษะองค์ความรู้ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย
2. หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนากิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ควรให้การสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจอาหารขนาดเล็ก ที่มีงบประมาณจำกัดและไม่มีความรู้ในการทำตลาดผ่านสื่อออนไลน์ ให้มีช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมีเป้าหมายในการใช้เทคโนโลยีขายสินค้าและการบริการ ภายใต้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน
3. หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนากิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ควรกำหนดให้มีการส่งเสริมเส้นทางกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในรูปแบบที่ชัดเจน เช่น การกำหนดปฏิทิน ฤดูกาล เทศกาลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมอาหารในพื้นที่ และทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
4. ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ควรกำหนดนโยบายในการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นสินค้าอาหารท้องถิ่น เรื่องคุณภาพและมาตรฐานการผลิตเพื่อส่งผลให้กลุ่มลูกค้าเกิดความภักดีต่อตราสินค้า (Group Loyalty) และเกิดพฤติกรรมการกลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำ ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงอาหารให้มีคุณภาพ มาตรฐานและคุ้มค่ากับราคา
5. หน่วยงานภาครัฐควรร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นในการรวบรวมองค์ความรู้ด้านอาหารท้องถิ่น และพัฒนากิจกรรมหลักสูตรการประกอบอาหารให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง

- Chaichana, S. (2005). *Potential of Thai wisdom on local food in the lower north*. Bangkok: Kasetsart University.
- Chang, W. (2011). A Taste of Tourism: Visitors' Motivations to Attend a Food Festival. *Event Management*, 15(2), 151-161.
- Chimbanrai, H. (2015). Potential of Local Food and Guidelines for Tourism Promotion through local food of Nan Province. *Journal of International and Thai Tourism*, 11, 37-53.
- Department of Health, Ministry of Public Health. (2013). *Food sanitation requirements for food stalls*. [Online]. Retrieved from: <http://foodsafety.anamai.moph.go.th/main.php?filename=stand>.
- Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sports. (2016). *The Second National Tourism Development Plan (2017-2021)*. Bangkok: The Office of Printing Affairs, the War Veterans Organization of Thailand.
- Department of Local Administration, Ministry of Interior. (2006). *Standard of Tourism Promotion*. [Online]. Retrieved from: http://www.dla.go.th/work/e_book/eb1/std210550/22/22.htm.

- Hall, C. M., and Sharples, L. (2003). The consumption of experiences or the experiences of consumption? An introduction to the tourism of taste. In C. M. Hall, E. Sharples, R. Mitchell, N. Macionis and B. Cambourne (Eds.), *Food Tourism Around the World: development, management and markets* (pp. 1-24). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Janthawanich, S. (2016). *Qualitative research methods*. 23th ed. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Mak, A. H.N. (2012). Factors influencing tourist food consumption. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 928-936.
- Ministry of Tourism and Sports. (2015). *Tourism Development Action Plan Within the West Coast Tourism Development Zone 2016–2020*. [Online]. Retrieved from: https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11583.
- Naksawat, N. (2019). Strategic plan for sustainable integrated creative southern food tourism development in Suratthani, Thailand. *Sisaket Rajabhat University Journal*, 13(1), 17-28.
- Phakdee-auksorn, P. (2012). Tourism Motivation Theory and Food Tourism. *Journal of Management Sciences*, 29(20), 129–148.
- Phatcha, P, Phetchanchai, C and Kaosa-ard, C. (2020). Factors affecting tourists' decision on health tourism in the area Eastern Seaside Province Group. *Journal of Innovation and Management Suan Sunandha Rajabhat University*, 5, 87–102.
- Prasertrattasin, S. (2007). *Research Methods in Social Science*. Bangkok: Feangfar.
- Pothisita, C. (2011). *Science and Art of Qualitative Research*. 5th ed. Bangkok: Amarin.
- Puntien, S., Chantachon, S. and Koseyayothin, M. (2017). Thai Culinary Tourism: An Approach to the Development and Troubleshooting for Tourism Management in Watershed Provinces of Thailand Central Region Based on Creative Economy. *Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and social sciences*, 5(2), 184-195.
- Punturee, P. (2015). Tourist Experience: The Creation of Food Tourism Activities in Thailand. *Journal of southern technology*, 8(2), 27-37.
- UNWTO. (2017). *Annual Report 2016*. [Online]. Retrieved April 2, 2020, from: <http://www2.unwto.org/publication/unwto-annual-report-2016-0>.
- Wisatmongkol, C. and Nuntasan, A. (2015). *Tourism Economic Review, No.2 October–December 2015*. [Online]. Retrieved from: https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7534.

การบรรเทาความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธีของพระไพศาล วิสาโล

ภัทรวิทย์ อยู่วัฒนะ^{1,*}, นิมิตร พลเยี่ยม², ประณวัฒน์ ชูวิเชียร³, ภิญญาพัชร รัตน์พริษฐ์⁴

^{1,2,3,4} วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 22 February 2021

Revised: 21 April 2021

Accepted: 12 November 2021

บทคัดย่อ

นับตั้งแต่อดีตเป็นต้นมา ประเทศไทยผ่านวิกฤตความขัดแย้งมาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งทางด้านสังคม ความเชื่อ ศาสนา วัฒนธรรม รวมถึงความขัดแย้งทางด้านการเมือง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการบรรเทาความขัดแย้งและสร้างความปรองดองด้วยหลักธรรมทางพุทธศาสนาตามแนวคิดของพระไพศาล วิสาโล โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ จากการวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์พระไพศาล วิสาโล ตลอดจนนักวิชาการที่มีความรู้ด้านหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ผลการวิจัยพบว่า แนวคิดของพระไพศาล วิสาโล เป็นแนวคิดที่นำวิธีการ “สันติวิธี” และวิธีการแบบ “อหิงสา” มาใช้ควบคู่กับหลักธรรมะ ซึ่งแนวคิดทั้งสองวิธีอาศัยความสงบ ความไม่รุนแรงในการแก้ไขปัญหา โดยใช้พิจารณาสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยใช้หลักไตรสิกขา คือ สีล สมาธิ ปัญญา และต้องใช้แนวคิดเชิงรับ คือ หลักขันติธรรม ความอดทนอดกลั้น ร่วมกับแนวคิดเชิงรุก คือ หลักสามัคคีธรรม และแนวคิดพื้นฐานเรื่องพรหมวิหาร 4 คือ ความเมตตา กรุณา

คำสำคัญ : ความขัดแย้ง แนวทางสันติวิธี

* ผู้ประสานงานหลัก, อีเมล: pattaravis.yo@ssru.ac.th

Alleviating Conflicts under the Peaceful Guidelines of Phra Paisal Visalo

Pattaravis Yoowattana^{1,*}, Nimitr Phonyiam², Pannawat Chuvichian³,

Pinyapatch Ratparit⁴

^{1,2,3,4}College of Innovation and Management, Suansunandha Rajabhat University

Received: 22 February 2021

Revised: 21 April 2021

Accepted: 12 November 2021

Abstract

In the past, Thailand has always been through conflict crises, whether social conflicts, beliefs, religions, cultures, or political conflicts. This research aimed to study the approach to alleviating conflicts and creating reconciliation with Buddhist principles based on the concept of Phra Paisan Visalo by using qualitative research from document analysis and interviews with Phra Paisan Visalo, as well as scholars with knowledge of Buddhist principles. The research results revealed that the concept of Phra Paisan Visalo is a concept that uses the method of “peaceful means” and the technique of “ahimsa” to be used in conjunction with the principles of dharma. Both are based on peaceful concepts of non-violence in problem-solving and are often used to consider reality using the three principles of morality, concentration, and wisdom. It also requires a passive vision, the principle of tolerance, patience, and the proactive concept of unity, and the basic idea of the 4th Brahma Vihara is benevolence.

Keywords: Conflicts, Peaceful Guidelines

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

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ในทุกสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีทั้งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม และความขัดแย้งที่นำไปสู่ความล้มเหลวของสังคม สำหรับประเทศไทยหากพิจารณาจากบริบททางสังคมการเมืองนับจากเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 เป็นต้นมานั้น ความพยายามที่จะสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมการเมืองแบบประชาธิปไตยกลับพบว่ามี ความขัดแย้งเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีความพยายามจากหลายฝ่ายที่จะสร้างความปรองดองสมานฉันท์ และเมื่อมีการรัฐประหารครั้งล่าสุด นำโดย พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 จากนั้นกล่าวได้ว่าทหารได้เข้ามาบิบบบาททางการเมืองอย่างมาก ทั้งการอยู่ในตำแหน่งนายกรัฐมนตรีอย่างยาวนานของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา แม้ว่าในสมัยที่ 2 จะมาจากการเลือกตั้งแต่ก็เป็นผลจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญที่จัดทำภายใต้รัฐบาลนี้ และเป็นรัฐธรรมนูญที่ถูกมองว่าร่างขึ้นเพื่อรักษาอำนาจรัฐบาลทหาร ประเด็นนี้จึงยังทำให้ความขัดแย้งทางการเมืองที่ยาวนานทวีความรุนแรง อีกทั้งความคิดเห็นของเยาวชนคนรุ่นใหม่ที่มีความไม่พอใจในเรื่องต่างๆ จากการเปิดรับข่าวสารอย่างเสรี ส่งผลให้สังคมไทยทวีความขัดแย้ง แบ่งฝ่าย แบ่งกลุ่ม และมีการแสดงออกด้วยวิธีการต่างๆ จนนำมาสู่การปราบปรามที่มีความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

ปัญหาความขัดแย้งนี้อาจเริ่มจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง เช่น ความลัษเลสสสัย ไม่สามารถจะตัดสินใจได้ และเมื่ออยู่ร่วมกันตั้งแต่สองคนขึ้นไปก็อาจเกิดเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล เมื่อขยายเป็นสังคมกว้างขึ้นก็จะเกิดความขัดแย้งในมิติต่างๆ เช่น ความขัดแย้งในครอบครัว ความขัดแย้งของสถาบันต่างๆ ในสังคม ความขัดแย้งระหว่างสังคมและรัฐ จนถึงความขัดแย้งทางการเมือง ความขัดแย้งระหว่างประเทศจนอาจนำไปสู่การเกิดสงครามระหว่างรัฐ Teeravekin (2009) ซึ่งตามแนวคิดของ Thomas and Kilmann (1987) ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นขั้นตอน ในแต่ละขั้นตอนของเหตุการณ์ความขัดแย้งมักพบว่าจะมีคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ถูกกระทำหรือผู้สูญเสีย โดยการกระทำนั้นก่อให้เกิดความคับข้องใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ช่วยเหลือ ถูกดูถูก เอาเปรียบ การใส่ร้าย และไม่อนุมัติ สอดคล้องกับนิยามของ Bercovitch (1984) ที่เห็นว่าความขัดแย้ง คือ สถานการณ์ที่ทำให้เป้าหมายหรือค่านิยมระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไปด้วยกันไม่ได้ ตามความหมายนี้ การจะเกิดความขัดแย้งหรือไม่เกิดขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขไม่ว่าจะเป็นทางสังคมหรือส่วนตัวที่จะทำให้เกิดความเข้ากันไม่ได้ดังกล่าว

จากเหตุการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งปัญหาระดับหน่วยงานองค์กร ปัญหาภายในประเทศจนถึงปัญหาระดับประเทศนี้ จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้สนใจศึกษาจนนำมาสู่แนวคิดทฤษฎีต่างๆ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่มาของความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้ง ตลอดจนใช้ความขัดแย้งในทางที่เป็นประโยชน์ สำหรับบทความนี้ผู้เขียนจะนำเสนอแนวคิดการบรรเทาความขัดแย้งและการสร้างความปรองดองของพระไพศาล วิสาโล ซึ่งท่านเป็นพระที่สนใจปัญหาทางสังคมและได้พยายามใช้วิถีทางธรรมในการลดปัญหาดังกล่าว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎี รวมถึงแนวทางที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในสังคม
2. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการจัดการความขัดแย้งตามแนวคิดของพระไพศาล วิสาโล

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสังเคราะห์และวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) มี 2 กลุ่ม คือ (1) พระไพศาล วิสาโล และ (2) นักวิชาการที่มีความรู้ด้านหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ฉบับ ได้แก่ (1) แบบบันทึกข้อมูล ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ (2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้เพื่อบันทึกข้อมูล การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์และวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในสังคม

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง

ความขัดแย้งมีหลากหลายความหมาย พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคำว่า “ขัดแย้ง” หมายถึง ไม่ลงรอยกัน ซึ่งได้อธิบายคำว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่าฝืน ขืนไว้ และ “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ด้านไว้ ทานไว้ ซึ่ง Rattanamongkolmas (1995) เห็นว่าคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันกับคำว่าความขัดแย้ง ได้แก่ “การแข่งขัน (competition) ความตึงเครียด (tension) วิกฤตการณ์ (crisis) ความรุนแรง (violence) สงคราม (war)” ซึ่งทุกคำล้วน แสดงให้เห็นถึงความไม่เป็นปกติของสังคม

คำว่า ความขัดแย้งในภาษาอังกฤษ คือ Conflict มีรากฐานมาจากภาษาละตินว่า Confligere แปลว่า การต่อสู้ (Fight) การทำสงคราม (Warfare) ความไม่ลงรอยหรือเข้ากันไม่ได้ (Incompatibility) การขัดแย้งกันและกัน หรือการเป็นปรปักษ์ (Opposition) หมายถึง การที่บุคคลสองคนหรือกลุ่มบุคคลที่มีความเห็น ความเชื่อ ความต้องการไม่เหมือนกัน โต้แย้งหรือโต้เถียงกัน ตื่นรนต่อสู้และแข่งขันกัน ตั้งแต่ ความคิดเห็น ความต้องการ เป้าหมายและพฤติกรรมขัดกัน Phramaha Hansa Dhammahas (2011)

จากความหมายข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความขัดแย้ง คือ การที่บุคคลมีความไม่ลงรอยกัน มีความเชื่อไม่ตรงกัน ตลอดจนแนวทางการกระทำต่างๆ ที่ไปด้วยกันไม่ได้ ซึ่งความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อาจเกิดในครอบครัว ในชุมชน ในองค์กร ในประเทศหรือระหว่างประเทศ

จากความสำคัญของความขัดแย้งที่กล่าวมาจึงนำมาสู่การศึกษานกเกิดแนวคิดทฤษฎีจำนวนมาก อาทิ แนวคิดของ Fredrich Hegel, Lewis A. Coser, Ludwig Feuerbach, Gaetano Mosca, Georg Simmel และ Karl Mark สำหรับปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองนั้น ทฤษฎีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Fredrich Hegel และ Karl Mark อธิบายความขัดแย้งโดยมองว่า ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ปกครองรัฐบางรัฐพยายามที่จะครอบครองและควบคุมรัฐอื่นๆ ไว้ จึงเป็นเหตุให้เกิดสงครามระหว่างรัฐขึ้น ถือเป็นความขัดแย้งทางประวัติศาสตร์ (Historical Conflict) ซึ่งตามแนวคิดของ Karl Mark เชื่อว่าความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงเป็นของคู่กัน ความขัดแย้งเป็นกฎพื้นฐานของชีวิต และความขัดแย้งเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาสังคม Karl Marx ยังเชื่อว่าจุดเริ่มต้นของความขัดแย้งมาจากเศรษฐกิจ ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเกิดขึ้นเพราะแต่ละกลุ่มมีความสนใจทางเศรษฐกิจที่ตรงข้ามกัน ความขัดแย้งทางเศรษฐกิจระหว่างกลุ่มเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก และจะนำไปสู่ความขัดแย้งทางสังคมและการเมือง จุดเน้นในแนวคิดของ Karl Marx จึงอยู่ที่เศรษฐกิจ การต่อสู้ของชนชั้น การแสวงหาประโยชน์และการปฏิวัติ (Mark and Hegel, 1904)

ทฤษฎีความขัดแย้งของ Kant (2001) ได้เสนอทฤษฎีความขัดแย้งที่มีสาระสำคัญ คือ ความขัดแย้งที่เริ่มจาก "ข้อเสนอเบื้องต้น" (Thesis) แล้วมีข้อขัดแย้ง (Antithesis) จึงทำให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้น มนุษย์แต่ละคนจะมีความขัดแย้งธรรมชาติ (Natural Dialectics) คือ ความขัดแย้งในจิตใจ และมนุษย์ทุกคนมีความเห็นแก่ตัว ละเมียดและเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอซึ่งถือเป็นมูลเหตุสำคัญของปัญหาความขัดแย้ง

กล่าวโดยสรุป จากคำอธิบายความขัดแย้งของนักวิชาการต่างๆ นั้น จะเห็นได้ว่า ความขัดแย้งสามารถจะเกิดขึ้นได้ในหลายลักษณะ อาจเกิดจากการต่อสู้กันเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ การแก่งแย่งแข่งขันเพื่อเข้าควบคุมหรือครอบครองบางสิ่งบางอย่าง โดยมีพื้นฐานมาจากความเห็นแก่ตัวของมนุษย์ ความขัดแย้งอาจเกิดจากประเด็นทางเศรษฐกิจหรือผลประโยชน์ที่เป็นชนวนให้ผู้คนแก่งแย่งแข่งขันจนเกิดความขัดแย้ง สุดท้ายจึงต้องแสวงหาอำนาจเพื่อจะได้เข้าไปควบคุมหรือครอบครองอย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาด จึงเกิดกระบวนการแข่งขัน ต่อสู้ และแปรเปลี่ยนสภาพจากความกลมเกลียวสู่ความขัดแย้ง หรือจากความขัดแย้ง มุ่งสู่ความกลมเกลียวสมานฉันท์

1.2 ประเภทของความขัดแย้ง

นักการศึกษาด้านความขัดแย้งได้แบ่งประเภทของความขัดแย้งออกไปอย่างหลากหลาย ซึ่งอยู่กับเจตนาธรรมของผู้แบ่งประเภทของความขัดแย้งนั้น สำหรับ Yuree (2004) ได้แบ่งความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ (1) ความขัดแย้งที่มีรากฐานเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความต้องการและความปรารถนาของมนุษย์ (2) ความขัดแย้งของจุดยืน ความขัดแย้งกับความต้องการที่ถูกกระตุ้นโดยผลประโยชน์ที่แฝงอยู่ และ (3) ความขัดแย้งจากการแก่งแย่งอำนาจ ส่วน Rattanamongkolmas (1995) ได้แบ่งความขัดแย้งออกเป็น 2 ภาวะ คือ

1. ความขัดแย้งภายใน (Inner Conflict) หรือความขัดแย้งกับตนเอง (Self-Conflict) เป็นความขัดแย้งระหว่างตัวบุคคลกับค่านิยมของสังคมที่บุคคลนั้นสังกัดอยู่ เช่น บุคคลมีความเชื่อและศรัทธาในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยหากประเทศที่ตนอยู่ผู้ปกครองให้การปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจหรือแบบเผด็จการก็จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกอึดอัดและพยายามแสดงออกต่อต้านการปกครองดังกล่าว

2. ความขัดแย้งทางสังคม (Social Conflict) เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคล ประเทศกับประเทศ กลุ่มประเทศกับกลุ่มประเทศ ประเด็นของการเกิดความขัดแย้งไม่ใช่เรื่องส่วนตัว แต่เป็นประเด็นสาธารณะที่เกี่ยวกับคนทั่วไป เช่น ความขัดแย้งเรื่องอุดมการณ์ทางการเมืองต่างกัน ประเด็นของความขัดแย้งทาง

สังคมจึงอาจครอบคลุมถึงสาเหตุทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ลัทธิทางศาสนา ผลประโยชน์ทางด้านอำนาจทางเศรษฐกิจ อำนาจทางการเมือง และการเมือง เป็นต้น

1.3 การจัดการความขัดแย้ง

การจัดการกับความขัดแย้งพบว่า มีการนำเสนอไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งคณะอนุกรรมการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีให้แนวทางของสันติวิธีว่าประกอบด้วย 3 ประการ ดังต่อไปนี้ (The Institute Maintains Rajanupab, 2008)

(1) การแก้ปัญหาโดยไม่ใช้วิธีรุนแรง เช่น จัดการกับผู้ชุมนุมโดยไม่ใช้อาวุธ หรือต่อสู้เพื่อความเป็นธรรมด้วยการชุมนุมอย่างสงบ การตื้อแพ่ง หรือการคว่ำบาตร ทั้งนี้ รวมไปถึงการไม่ตอบโต้ความรุนแรงด้วยความรุนแรง

(2) การขจัดเงื่อนไขแห่งความรุนแรง และสร้างเงื่อนไขแห่งสันติวิธี เช่น การดูแลให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน การขจัดความยุติธรรม การเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกป้องชุมชน มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น สามารถเข้าถึงทรัพยากรสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม รอดพ้นจากความยากไร้ ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค และศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ ได้รับความเคารพ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การขจัดความรุนแรงเชิงโครงสร้าง

(3) ทักษะที่เอื้อต่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ เช่น ความเอื้ออาทร ความห่วงใย ความใจกว้าง ยอมรับความหลากหลาย และเคารพความแตกต่าง การรู้จักให้อภัย ไม่แบ่งเขาแบ่งเรา รวมถึงทักษะที่ว่าความรุนแรงมิใช่ทางออก จะแก้ปัญหาย่างยั่งยืนและได้ผลต้องสันติวิธี

การจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธีย่อมไม่เห็นด้วยกับการใช้ความรุนแรง และวิจารณ์ฝ่าย “สันติภาพด้วยกำลัง” ว่า ถ้าคิดป้องกันสงครามด้วยการเตรียมกำลังรบก็จะต้องเกิดสงคราม เพราะอีกฝ่ายก็คงไม่ไว้ใจว่าเตรียมกำลังไว้รับมือหรือใช้เป็นข้ออ้างเพื่อเตรียมกำลังไว้รุกราน อย่างไรก็ตาม แม้ในบรรดาผู้สนับสนุนสันติวิธีก็ยังสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 พวก คือ (Sujithamrak, 1990)

(1) ผู้ที่ใช้สันติวิธีเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง คือต่อต้านการใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา

(2) ผู้ที่ใช้สันติวิธีเป็นวิถีทางในการดำเนินชีวิต คือต่อต้านวิถีชีวิตที่รุนแรง เช่น การเบียดเบียนอย่างไม่เป็นธรรมต่อเพื่อนมนุษย์สัตว์พืช และสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ

นักสันติวิธีพวกแรกมองสันติวิธีในฐานะที่เป็นวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งมากกว่าเป็นวิถีทางในการดำเนินชีวิต กลุ่มนี้ไม่เห็นด้วยกับการแก้ปัญหาโดยใช้วิธีการรุนแรง เช่น การตัดสินความขัดแย้งกันด้วยกำลัง การแก้ไขปัญหาเด็กที่ไม่เชื่อฟังคำสั่งสอนด้วยการตี การลงโทษอาชญากรด้วยการประหารชีวิต เป็นต้น นอกเหนือจากการแก้ปัญหายังยอมรับการใช้ความรุนแรงในการดำเนินชีวิตในด้านอื่นๆ เช่น ไม่เห็นว่าการฆ่าสัตว์เพื่อเป็นอาหารเป็นสิ่งผิด อาจนิยมกีฬาหรือความบันเทิงที่ใช้ความรุนแรง เช่น การล่าสัตว์ ยิงนก ตกปลา การชกมวย การเอาสัตว์มาต่อสู้กัน การนิยมดูภาพยนตร์หรือเล่นวิดีโอเกมที่รุนแรง เป็นต้น

1.4 วิธีการจัดการความขัดแย้งด้วยหลักศาสนาธรรม

ศาสนาเป็นเรื่องเกี่ยวกับความต้องการทางจิตใจของมนุษย์ที่แฝงไว้ด้วยความศักดิ์สิทธิ์ เป็นศรัทธาสูงสุดของมนุษย์ที่จะเชื่อและปฏิบัติตามเพื่อความอยู่รอดและความสงบสุขของสังคม เป้าหมายของศาสนามีความสอดคล้องกับการจัดการความขัดแย้งของมนุษยชาติเพื่อสันติภาพ ดังนั้น การนำหลักศาสนาใช้ในการจัดการความขัดแย้งจึง

เป็นอีกหนึ่งวิธีที่มนุษย์นำมาปฏิบัติกันอย่างยาวนาน ซึ่งทุกศาสนาได้วางแนวทางไว้ อาจแตกต่างกันไปบ้างแต่เป้าหมายหรือผลที่ต้องการจะเป็นไปเพื่อสร้างสันติสุขของมวลมนุษย์เช่นเดียวกัน ดังนี้

ศาสนาคริสต์ หลักคำสอนจาก “พระคริสตธรรมคัมภีร์” สามารถนำมาปฏิบัติใช้เพื่อแก้ไขปัญหาข้อพิพาทบาดหมางต่างๆ นับเป็นเครื่องมือในการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดย “สวมหัวใจ” ดังต่อไปนี้ คือ (Office of the Court of Justice, Office of Dispute Resolution, 2016)

(1) ใจที่เที่ยงตรง จากพระดำรัสของพระเยซูคริสต์ที่ตรัสไว้ว่า “อย่าคิดว่าเรามาเพื่อจะนำสันติภาพมาสู่โลก เราไม่ได้มาสันติภาพมาให้ แต่เรานำดาบมา” หมายความว่า การแสวงหา “สัจธรรม” จิตใจจะต้องเที่ยงตรง คือ ต้องไม่ประนีประนอมหรือไม่สมยอมกับใคร สิ่งใด ความรู้ใด หรือเหตุปัจจัยใดๆ จิตใจคนๆ นั้นจึงจะค้นพบความจริง เช่นเดียวกัน ผู้ที่เกี่ยวข้องและกำลังมองหาความปรองดอง หรือ สมานฉันท์ ความคิดจิตใจที่ท่านจะต้องมีก็คือ “ความเที่ยงตรง” หมายถึง ท่านต้องกล้าเลือกทำแต่สิ่งที่ถูกต้องมีใช้เลือกที่รักมักที่ชัง เห็นแก่พรรคพวกของตนหรือเพราะเขาเป็นคนของใคร

(2) ใจที่เปิดกว้าง พระเยซูคริสต์ตรัสว่า “มารดาของเราและพี่น้องของเรา คือ คนเหล่านั้นที่ได้ฟังพระวจนะของพระเจ้าและทำตาม” นั้นหมายถึงว่า ไม่เลือกปฏิบัติเพราะเขาเป็นสายเลือด เป็นเพื่อน เป็นพี่น้อง หรือเป็นญาติ เป็นผู้มีพระคุณ หรือผู้มีอำนาจ ก็คิดอีกแบบ ทำอีกแบบ ตัดสินอีกแบบ ถ้าไม่ใช่ก็คิดอีกแบบ ทำอีกแบบ ตัดสินอีกแบบหนึ่ง ถ้าทำแบบนี้ก็เข้าข่าย “สองมาตรฐาน” ซึ่งใครๆ ก็ไม่ชอบ ถ้ายังคิดจะปฏิบัติต่อกันและกันด้วยความคิดและจิตใจที่คับแคบ พระเยซูคริสต์ได้ทรงตรัสไว้ว่า “ถ้าพวกท่านรักเฉพาะคนที่รักท่าน ควรนับว่าเป็นคุณความดีของท่านด้วยหรือเพราะแม้แต่พวกคนบาปก็ยังรักเฉพาะคนที่รักเขาเหมือนกัน ถ้าพวกท่านทำดีเฉพาะกับคนที่ทำดีต่อท่าน ควรนับว่าเป็นคุณความดีของท่านหรือเพราะแม้แต่พวกคนบาปก็ทำอย่างนั้นเหมือนกัน ถ้าท่านทั้งหลายให้ยืมเฉพาะคนที่ท่านหวังจะได้คืน ควรนับว่าเป็นคุณความดี ของท่านหรือเพราะแม้แต่พวกคนบาปก็ยังให้คนบาปยืมโดยหวังจะได้คืนเหมือนกัน” นี่เป็นหัวใจที่สองที่คนไกลเกลี่ยควรจะต้องมี

(3) ใจที่ยินยอม การเจรจาไกลเกลี่ยเพื่อแก้ไขปัญหาข้อพิพาท หรือเพื่อหยุดการทะเลาะบาดหมางได้หรือไม่ หัวใจที่ยินยอมถือเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ นั้นหมายความว่า ต้องให้คู่กรณีหรือฝ่ายตรงข้ามเขาสัมผัสได้ก่อนว่า เขายังมีความสำคัญ และยังมีคุณค่า ยังเป็นที่ปรารถนาอยู่ ดังนั้น คนที่ไปทำหน้าที่พูดจาไกลเกลี่ยจะต้องมีความอ่อนน้อมถ่อมตน โดยยึดหลักพระคัมภีร์ที่เขียนไว้ว่า “จงรักกันฉันพี่น้อง ส่วนการที่ให้เกียรติแก่กันและกันนั้น จงถือว่าผู้อื่นดีกว่าตัว” และ “จงปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างที่ท่านปรารถนาให้เขาปฏิบัติต่อท่าน” วิธีนี้ควรใช้ทุกๆ ครั้งที่ท่านได้เป็นคนกลางหรือเป็นคนเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง หมายความว่า ถ้าทัศนคติและมุมมองของผู้ไกลเกลี่ยหรือคู่กรณีได้ตีคุณค่าหรือให้ราคากับคู่กรณีอย่างมีคุณค่า มีเกียรติ และได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม เชื่อได้ว่าผลลัพธ์ที่จะได้รับกลับมานั้นย่อมจะเป็นไปในเชิงบวกอย่างแน่นอน ซึ่งการปฏิบัติแบบนี้เป็นหัวใจแห่งการยินยอม และเป็นการปฏิบัติตามอย่างพระเยซูคริสต์ ดังที่พระองค์ทรงตรัสและได้กระทำเป็นต้นแบบ

(4) ใจที่ (พร้อม) ให้อภัย อัครทูตแห่งคริสตจักรได้สอนไว้ว่า “จงให้อภัยใคร่ และใจซัดเคื่อง และใจโกรธ และการทะเลาะเถียงกัน และการพูดให้ร้าย กับการคิดปองร้ายทุกอย่างอยู่ห่างไกลจากท่านเถิด และท่านจงเมตตาต่อกัน มีใจเอ็นดูต่อกันและอภัยโทษให้กัน เหมือนดังที่พระเจ้าได้ทรงโปรดอภัยโทษให้แก่ท่านในพระคริสตนั้น” การให้อภัยจะช่วยให้เราเป็นอิสระจากกรงขังหรือกำแพงที่เราสร้างขึ้นมานั่นได้แก่ ความเกลียด เคียดแค้น ชิงชัง

ทรงซึ่งแห่งความพยายาม อาฆาตมาดร้าย ความคิดและความ รู้สึกที่เป็นอคติ และเมื่อใดก็ตามที่เราสลัดเอาสิ่งต่างๆ เหล่านี้ออกไป อิสราภาพจึงจะมีเกิดขึ้นในใจและในสังคมอย่างแน่นอน

ศาสนาอิสลาม ได้ระบุถึงแนวคิดคุณค่าและหลักการคำสอนของศาสนาอิสลามซึ่งมีปรากฏอยู่มากมายใน คัมภีร์อัล-กุรอาน และอัล-หะดีษ ซึ่งสามารถใช้เป็นกรอบในการสร้างสันติภาพขัดความขัดแย้งได้ดังนี้ (Sethamalinee, 2014)

(1) การสถาปนาความยุติธรรมข้อเรียกร้องสำคัญที่สุดประการหนึ่งในศาสนาอิสลาม คือ การสถาปนาความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในสังคม การมุ่งเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับความยุติธรรมตามหลักการคำสอนของอิสลามจึงเป็นสิ่งเดียวกับการใช้แนวทางสันติวิธีในการเรียกร้องผู้คนชุมชนเพื่อต่อต้านความอยุติธรรมในสังคม จุดหมายปลายทางหลักของสันติวิธี ได้แก่ การแปรเปลี่ยนและจัดโครงสร้างความรุนแรงในทุกกระดับซึ่งการแปรเปลี่ยนดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นในการสถาปนาสังคมที่มีความยุติธรรม

(2) การสร้างความเข้มแข็งทางสังคมผ่านการกระทำด้วยคุณธรรมและความดีงาม อิสลามเรียกร้องให้มนุษย์ต้องกระทำความดีไม่เพียงต่อผู้ที่เป็นบุพการีและผู้ที่เป็นญาติพี่น้อง หากรวมถึงต้องกระทำดีและรับผิดชอบต่อผู้ที่เป็นเด็กกำพร้า คนยากจน ผู้คนที่ไม่มีผู้คอยให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนผู้ที่เป็นเพื่อนบ้านไม่ว่าพวกเขาจะมีความเกี่ยวข้องกับเราในทางใดหรือไม่ก็ตาม

(3) ความเป็นสากลและเกียรติศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์โดยมองว่า มนุษย์ทุกคนต่างมีจุดกำเนิดเดียวกันและอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น การเป็นมนุษย์จึงมีสถานะและได้รับเกียรติอย่างสูงส่งจากผู้เป็นเจ้าการปกป้องชีวิตและเคารพในเกียรติศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่ศักดิ์สิทธิ์ที่ไม่อาจจะล่วงละเมิดกันได้ในทัศนะอิสลาม

(4) ความเท่าเทียมคุณค่าเรื่องความเท่าเทียมเป็นเรื่องสำคัญเพราะอิสลามมองว่ามนุษย์ ทุกคนล้วนมาจากจุดกำเนิดเดียวกัน ทุกคนต่างเป็นสิ่งถูกสร้างจากผู้เป็นเจ้า

(5) ความศักดิ์สิทธิ์แห่งชีวิตมนุษย์เมื่อมนุษย์ไม่ได้เกิดขึ้นมาโดยบังเอิญ หากแต่ถูกสร้างจากผู้เป็นเจ้าอย่างมีความหมายและมีเป้าหมายที่ชัดเจน คำสอนของอิสลามได้ให้ความสำคัญและรับประกันว่าชีวิตและการงานของมนุษย์จะต้องได้รับการปกป้องและห้ามมิการล่วงละเมิด การฆ่าทำลายชีวิตมนุษย์ผู้บริสุทธิ์

(6) การมุ่งสู่สันติสุข สันติภาพเป็นสภาวะทั้งระดับปัจเจกบุคคลและระดับสังคม การยอมจำนนต่ออำนาจผู้เป็นเจ้าโดยสมบูรณ์จึงเป็นหลักรับประกันในการสร้างสันติภาพในทัศนะอิสลาม

(7) การสร้างสันติภาพเพื่อลดความขัดแย้ง อิสลามสนับสนุนให้มุสลิมมีบทบาทและทำหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานข้อขัดแย้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน คำสอนของอิสลามให้หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าด้วยความก้าวร้าวรุนแรงและมือคดระหว่างกัน

(8) การให้อภัยเป็นวิถีที่ผู้คนพึงมีต่อกันและกัน เป็นคุณค่าสำคัญในหลักการและกระบวนการแก้ไขความขัดแย้งทั้งในทางทฤษฎีและการปฏิบัติ

(9) ความรับผิดชอบในการกระทำและการตัดสินใจทุกคนมีอำนาจในการเลือกตัดสินใจในการกระทำของตนเอง และทุกคนจะได้รับผลในการตัดสินใจนั้นๆ จากผู้เป็นเจ้าอย่างเที่ยงธรรม

(10) ความอดทนมุสลิมถูกสอนให้เป็นผู้อดทนไม่ว่าจะเผชิญกับความยากลำบากอย่างมากมาย เช่น ไรก็ตามความอดทนเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้มีคุณธรรมรวมทั้งคนทำงานด้านการสร้างสันติภาพในการรณรงค์สู่เปลี่ยนแปลงสังคมด้วยสันติวิธี

(11) กระบวนการมีส่วนร่วมและยอมรับซึ่งกันและกันอิสลามส่งเสริมให้มนุษย์เปิดใจกว้างมากกว่าที่จะมีจิตใจคับแคบ โดยใช้หลักความยุติธรรมแทนที่ความอยุติธรรม

(12) ความเป็นพหุลักษณะ อิสลามเชื่อว่าความแตกต่างเป็นลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ และเป็นเจตจำนงค์ของผู้เป็นเจ้า

ศาสนาพุทธ สำหรับประเทศไทยซึ่งเป็นเมืองพุทธศาสนาได้มีการนำหลักธรรมคำสอนทางศาสนาเข้ามาเพื่อจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง พระพุทธศาสนาถือได้ว่าเป็น “ศาสนาแห่งสันติ” พระพุทธเจ้าทรงมองความขัดแย้งว่าเป็น “ธรรมชาติของมนุษย์” ซึ่งถือได้ว่าเป็น “สิ่งที่มนุษย์หลีกเลี่ยงไม่พ้น” (Sathaarnon, 1996) ความขัดแย้งหรือความแปลกแยกในตัวเองกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้เจ้าชายสิทธัตถะได้พัฒนาจิตของตนเองเพื่อเลื่อนสถานภาพจากความเป็นมนุษย์ธรรมดาไปสู่ความเป็นพระพุทธเจ้า ที่เป็นเช่นนั้นก็เพราะสาเหตุสำคัญดำเนินมาจากความขัดแย้งภายใน เกี่ยวกับการเกิด แก่ เจ็บ ตาย (Phramaha Hansa Dhammhaso, 2011) ดังนั้น หลักธรรมเพื่อขจัดความขัดแย้งเป็นหลักพุทธสันติวิธีของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า เรียกหลักธรรมนี้ว่า โอวาทปาฏิโมกข์แปลว่า คำสอนเพื่อความหลุดพ้นจากความทุกข์ หรือความขัดแย้ง เพราะคำสอนของพระพุทธเจ้าล้วนแล้วแต่เป็นไปเพื่อความดับทุกข์

จากหลักคำสอนสำคัญในพุทธศาสนาที่ผู้ศึกษาต่างยอมรับว่าเป็นศาสนาที่สามารถสร้างสังคมสันติสุข หากบุคคลในสังคมยึดมั่นปฏิบัติตามคำสอนขององค์พระพุทธรองค์ก็จะลดความยึดมั่นถือมั่น ลดทิฐิ ลดความพยาบาท และประการสำคัญ คือ การรู้จักให้อภัยซึ่งจะส่งผลให้ความโกรธความบาดหมางลดลง ดังความเห็นของ Singh (2014) จากบทความการนำเสนอเรื่อง การแก้ไขสันติภาพและความขัดแย้งของโลก ซึ่งเขาได้แสดงความเห็นถึงความเป็นมาและความสำคัญของพุทธศาสนา จากวิวัฒนาการทางประวัติศาสตร์และปรัชญานั้น ศาสนาพุทธเป็นศาสนาที่สร้างความสมดุลของอำนาจ เป็นศาสนาที่สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งผ่านการปลูกฝังคำสอนเรื่องความเมตตาและความมีสติ คำสอนทางพุทธศาสนาที่ผู้รับยึดมั่นในหลักธรรมคำสอน ยึดแนวปฏิบัติจะเป็นการส่งเสริมสันติภาพ เพราะเมื่อบุคคลต้องการความสงบสันติ ซึ่งนี่คือ หลักการสำคัญที่จะไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง หลักธรรมคำสอนทางพุทธศาสนาสอนให้ก้าวข้ามความขัดแย้งโดยลดการยึดมั่นความคิดของตน สอนให้รู้ว่ ต้นเหตุ คือ สาเหตุหลักของความทุกข์ และการจะจัดการกับความขัดแย้งนั้นต้องใช้สติ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญ คำอธิบายนี้สอดคล้องกับการศึกษา เรื่องการแก้ไขข้อขัดแย้งในบริบททางพุทธศาสนาของ Tophoff (2016) ที่พบว่า ทักษะการแก้ไขความขัดแย้งเป็นความสามารถสำคัญของผู้ที่จะมีส่วนแก้ไขปัญหา ทั้งเรื่องความขัดแย้งส่วนบุคคลและความขัดแย้งในองค์กร ในวิชาชีพ โดยเฉพาะผู้ที่เข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยในการประนีประนอมความขัดแย้งของคู่กรณีนับเป็นทักษะที่สำคัญยิ่ง โดยต้องเริ่มจากตัวผู้ปฏิบัติที่ต้องมีทัศนคติที่ดี ต้องเข้าใจถึงต้นกำเนิดของปัญหา ซึ่งหลักคำสอนของพุทธศาสนานั้นมีความสำคัญต่อการลดความขัดแย้ง เป็นรากฐานที่มั่นคงสำหรับความเข้าใจในการแก้ไขข้อขัดแย้ง การเข้าใจตนเองและผู้อื่น (2) หลักเรื่องของความเมตตา กรุณา การควบคุมตนเองจากการทำสมาธิ ที่ก่อให้เกิดสติระลึกรู้ได้ จากหลักการสำคัญนี้จึงมีคุณประโยชน์อย่างยิ่งในปฏิบัติงานเพื่อ การไกล่เกลี่ยคู่กรณีลดความขัดแย้งจากปัญหาต่างๆ

2. ผลการศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งตามแนวคิดของพระไพศาล วิสาโล

พระอธิการไพศาล วิสาโล (วงศ์วรวิสิทธิ์) เป็นพระนักเผยแผ่ที่เป็นที่รู้จักดีรูปหนึ่งของเมืองไทย ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของาวาสวัดป่าสุคะโต อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ พระไพศาลเป็นพระนักวิชาการ นักคิดนักเขียนในบวรพระพุทธศาสนารุ่นใหม่ เป็นนักปฏิบัติธรรม และนักบรรยายธรรมที่ผลิตผลงานออกมาในรูปสื่อโทรทัศน์ และหนังสือออกมาอย่างสม่ำเสมอ ท่านยังเป็นผู้ริเริ่มในการเตรียมตัวทางจิตวิญญาณก่อนตาย เพื่อให้ผู้ตายจากไปอย่างสงบ มีผลงานเผยแพร่นิสิตหลายรูปแบบ

2.1 แนวคิดทางการเมืองของพระไพศาล วิสาโล

เส้นทางชีวิตสมัยเป็นฆราวาสและบนสังฆมรรคมโนเทศบรรพชิต ท่านได้ผ่านพบเหตุการณ์ทางการเมืองมาหลายเหตุการณ์ อาทิ เหตุการณ์ยึดอำนาจทางการเมืองในปี พ.ศ. 2534 ภายใต้คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (รสช.) ที่นำโดย พล.อ. สุนทร คงสมพงษ์ ผู้บัญชาการทหารสูงสุด (ผบ.สส.) เหตุการณ์พฤษภาทมิฬ พ.ศ. 2535, การรัฐประหารเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2549, การทำรัฐประหารเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 และยิ่งไปกว่านั้นในช่วงเวลาที่กำลังศึกษาทั้งในระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา ท่านยังได้เข้าไปรับรู้เหตุการณ์ทางการเมืองทั้งในระดับประเทศและระดับโลกอีกหลายเหตุการณ์ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง, เหตุการณ์ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2516 ที่ล้มล้างได้ใกล้ชิด, เหตุการณ์ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2519 ที่ได้เข้าร่วมชุมนุมด้วยตัวเอง (Meksopon, 2010)

จากเหตุการณ์ทางการเมืองต่างๆ ที่เกิดขึ้นนับเป็นสภาพแวดล้อมที่วุ่นวายและวุ่นเวียนอยู่ในชีวิตของท่าน ซึ่งรวมถึงปัญหาภายในครอบครัว แม้ภายหลังสำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษา เมื่อปี พ.ศ. 2523 ความรุนแรงทางการเมืองได้เบาบางลง และท่านได้เข้าทำงานตามภารกิจที่รับผิดชอบเกี่ยวกับด้านพัฒนาสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาเด็กยากไร้ที่ขาดแคลนอาหารในชนบท แต่ก็ยังมีเหตุที่จะต้องเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เพียงเพราะสาเหตุจากรูปแบบและทัศนคติที่ไม่ตรงกันเท่านั้น และเมื่อความเครียดมีปริมาณเพิ่มจนถึงขีดสูงสุดท่านก็ได้เลือกแนวทางดำเนินชีวิตตามรอยพระศาสดาสัมมาสัมพุทธเจ้าเพื่อหาทางขจัดความเครียดซึ่งเป็นทุกข์ในใจ โดยตัดสินใจอุปสมบทถือครองผ้ากาสาวพัสตร์ ศึกษาระยะและนำหลักธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธองค์มาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ และยังใช้เป็นเครื่องมือในการเผยแผ่พระพุทธศาสนาด้วยวิธีการต่างๆ ในเวลาต่อมา (Wongkornwut, 2010)

สำหรับแนวคิดทางการเมืองของพระไพศาล จากการศึกษาของผู้เขียนได้แบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา คือ (1) ก่อนอุปสมบท และ (2) หลังการอุปสมบท ดังนี้ (Pholyiam, 2018)

ก่อนอุปสมบท พบว่า ความคิดทางการเมืองได้เข้ามาหยั่งรากลงในห้วงสำนึกตั้งแต่วัยเด็กหลายประการ เริ่มตั้งแต่เมื่อครั้งที่เข้าเรียนทางด้านสายวิทยาศาสตร์ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่โรงเรียนอัสสัมชัญบางรัก ซึ่งเป็นโรงเรียนที่มีศิษย์เก่าที่มีชื่อเสียงมากมาย เช่น อาจารย์สุลักษณ์ ศิวรักษ์ นักคิดนักเขียนชื่อดัง อาจารย์ป่วย อึ้งภากรณ์ อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อดีตผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย อาจารย์สัญญา ธรรมศักดิ์ อดีตนายกรัฐมนตรี เป็นต้น ท่านเป็นเด็กที่มีผลการเรียนดี แต่ด้วยสถานการณ์ทางการเมืองของโลกในช่วงเวลานั้นซึ่งเป็นผลพวงจากภาวะของสงครามโลกครั้งที่ 2 ต่อเนื่องมาถึงสงครามเย็น จากที่ท่านมีความสนใจเรื่องการเมืองเป็นทุนเดิม ทำให้เข้าถึงข้อมูลจนรับรู้เรื่องราวของสถานการณ์ต่างๆ ที่มีผลต่อประเทศไทยได้เป็นอย่างดี และท่านยังเข้าร่วมกิจกรรมกับชมรมค่ายอาสาพัฒนา แต่ชีวิตต้องปรับเปลี่ยนครั้งสำคัญเมื่อได้มีโอกาสอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการเมืองระหว่างไทยกับญี่ปุ่นในหนังสือที่ชื่อว่า “สังคมศาสตร์ปริทัศน์” ฉบับกึ่งยลสิ่งต่อต้านจักรวรรดินิยม

ญี่ปุ่น ทำให้ท่านได้รู้ว่าประเทศไทยถูกกดขี่และเอาเปรียบจากญี่ปุ่นในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ท่านมองว่าไทยเป็นประเทศหนึ่งในภูมิภาคของเอเชียอาคเนย์ที่ถูกญี่ปุ่นเอาเปรียบ แนวความคิดที่มุ่งหวังจะเรียนในสายวิทยาศาสตร์ในชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจึงได้ก็แปรเปลี่ยนไปตามอุดมการณ์ที่เริ่มตกผลึกในจิตวิญญาณ และความสนใจการเมืองอย่างจริงจัง ประกอบกับในช่วงเวลานั้นกระแสทางการเมืองของเหตุการณ์ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2516 ยังเป็นแรงขับเคลื่อนทางการเมืองที่ทรงพลังในสังคมไทย จากความคิดที่จะเรียนสาขาวิศวกรรมศาสตร์หรือแพทยศาสตร์ได้เปลี่ยนมาเรียนสายวิทยาศาสตร์และได้สอบคัดเลือกเพื่อเข้ามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยเลือกเรียนในคณะศิลปศาสตร์ วิชาเอกประวัติศาสตร์ เพื่อจะสามารถเข้าใจและอธิบายปรากฏการณ์ของสังคม

จากการเป็นเด็กหนุ่มผู้มีหัวก้าวหน้าทั้งได้รับการถ่ายทอดจากครูทางความคิดหลายคน ไม่ว่าจะเป็นอาจารย์สุลักษณ์ ศิวรักษ์ นิโคลัส เบเนดต์ และอาจารย์ปวย อึ้งภากรณ์ ซึ่งล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงวิธีคิดและอุดมการณ์ทางการเมืองเป็นอย่างมาก ท่านจึงเข้าร่วมชุมนุมทางการเมืองในเหตุการณ์ 6 ตุลาคม 2519 ที่นักศึกษาปัญญาชนในยุคนั้นต้องการเห็นสังคมเปลี่ยนแปลงไปสู่ลัทธิสังคมนิยม อันเนื่องมาจากผลของการเกลียดชังจักรวรรดินิยมตะวันตก และญี่ปุ่นซึ่งอยู่ฝ่ายขวา หรือฝ่ายเสรีนิยมที่ปัญญาชนยุคนั้นมองว่าเป็นพวกกดขี่ และเอาเปรียบประเทศไทยมายาวนาน ท่านได้ตัดสินใจเลือกอยู่ฝ่าย “ซ้าย” แต่ฝ่ายซ้ายที่มีลักษณะพิเศษต่างจากซ้ายที่เป็นกระแสหลัก คือ เป็นซ้ายแบบ “อหิงสา” หรือ “สันติวิธี” ไม่ใช่ซ้ายจัดที่ต้องใช้กำลังอาวุธเพื่อยึดอำนาจรัฐแล้วเปลี่ยนแปลงสังคม ตามความคิดแบบสันติวิธีของอาจารย์สุลักษณ์ ศิวรักษ์ นิโคลัส เบเนดต์ และอาจารย์ปวย อึ้งภากรณ์ อย่างไรก็ตามก็ดีจากการเข้าร่วมทางการเมืองในเหตุการณ์ชุมนุมประท้วงขับไล่จอมพลถนอม (พระถนอมสุกิตติขจร) ให้ออกนอกประเทศ ท่านถูกตำรวจตระเวนชายแดนบุกเข้ามาจับตัวไปในวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2519 ซึ่งขณะที่เข้าควบคุมตัว มีการใช้กำลังรุนแรงและนำไปขึ้นรถเพื่อไปที่โรงเรียนพลตำรวจบางเขน (Phra Paisan Visalo, Abbot of Wat Pa Sukato, interviewed on 17 May 2018)

หลังเหตุการณ์นี้ทำให้ท่านหันมาสนใจสภาพสังคมการเมืองที่มีปัญหาและการที่คนหนุ่มสาวเลือกแนวทางซ้ายเพื่อยึดอำนาจรัฐต่างหนีเข้าป่าเพื่อร่วมกับพรรคคอมมิวนิสต์แห่งประเทศไทย แต่ท่านเลือกสู้แบบสันติวิธี และเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นนักศึกษาทุนภูมิพล ทั้งได้เดินทางไปร่วมสัมมนาประเด็นเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนและสันติวิธี ที่ประเทศสหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. 2520 ทำให้ท่านเห็นว่า สันติวิธีเป็นแนวทางที่จะสามารถแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งได้

หลังการอุปสมบท เมื่อออกบวชแล้วท่านได้มาปฏิบัติธรรมที่วัดสนามใน ตำบลวัดชลอ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และต่อมาท่านได้เดินทางไปปฏิบัติธรรมอยู่ที่วัดป่าสุคะโต ตำบลท่ามะไฟหวาน อำเภอกำแพงศรี จังหวัดชัยภูมิ กับหลวงพ่อคำเขียน สุวณฺโณ ท่านฝึกปฏิบัติอยู่ได้ไม่นานเนื่องจากหลวงพ่อ คำเขียนต้องการไปจำพรรษาในที่ห่างไกลมีความทุรกันดารและเกรงว่าจะไม่มีผู้ใดดูแลพระใหม่อย่างท่าน หลวงพ่อจึงพาไปฝากกับหลวงพ่อเทียน วัดสนามใน จังหวัดนนทบุรีอีกครั้ง ซึ่งการปฏิบัติธรรมอยู่กับหลวงพ่อเทียน ในพรรษาที่ 1 ท่านเน้นการปฏิบัติที่เข้มข้น ทำให้ท่านเกิดความสับสนวุ่นวายภายในจิตใจเป็นอย่างมาก ดังนั้นเพื่อเป็นการต่อสู้กับสภาวะจิตใจตนเอง จึงได้เดินทางไปจำพรรษาที่วัดป่าสุคะโต เพื่อปฏิบัติธรรมตั้งแต่พรรษาที่ 2 ของการอุปสมบท

ที่วัดป่าสุคะโต เดิมเป็นสำนักสงฆ์ที่ตั้งอยู่ในถิ่นทุรกันดาร ท่ามกลางภูเขาหัวโล้นเพราะถูกนายทุนลักลอบตัดไม้ ประกอบกับชาวบ้านก็หวั่นเกรงทางพงเพื่อขยายพื้นที่การเพาะปลูกมันสำปะหลัง หลวงพ่อคำเขียนได้ตั้งสำนักสงฆ์เพื่อใช้เป็นที่พักผ่อนหลักการปฏิบัติธรรม ต่อมาจึงได้รับอนุญาตจากกรมการศาสนาให้เปลี่ยนสถานะจากสำนักสงฆ์

เป็นวัดการมาปฏิบัติธรรมที่วัดป่าสุคโตในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยพวงพญายุนได้เข้ามาตัดต้นไม้ทำลายป่า แม้แต่พระภิกษุจะได้บิณฑบาตห้ามปรามแต่ก็ไม่เกิดผลอย่างใดพระไพศาล วิสาโล จึงได้หารือกับพระลูกวัดด้วยกันในการทำหน้าที่ดูแลรักษาผืนป่าโดยได้ร่วมมือกับคณะสงฆ์วัดป่ามหาวันที่ตั้งอยู่บนภูหลงห่างออกไปราว 10 กิโลเมตร ในการร่วมดูแลปกป้องอนุรักษ์ป่าภูหลง นอกจากนี้ ยังชักชวนชาวบ้านจัดกิจกรรมปลูกป่าเพื่อให้เป็นป่าสมบูรณ์ซึ่งจะทำให้เป็นแหล่งอาหารและแหล่งสมุนไพรให้ชาวบ้านได้และเป็นแหล่งเรียนรู้ ซึ่งชาวบ้านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ท่านได้พยายามสร้างปฏิสัมพันธ์กับชาวบ้านเพื่อหาแนวร่วมในการดูแลและอนุรักษ์ผืนป่า ทั้งคอยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชาวบ้านด้วยการเทศนาอบรมสั่งสอนจนถูกเรียกขานว่าเป็นพระเอ็นจีโอฉบับแต่นั้นเรื่อยมาโดยใช้วิธีการ “สันติวิธี” หรือการไม่ใช้วิธีการรุนแรงเป็นแนวทาง

จากการที่ท่านมีความฝึกฝนหาความรู้และได้สร้างผลงานออกมาจำนวนมาก ซึ่งงานเขียนโดยทั่วไปจะมีแนวคิดธรรมะแบบสันติวิธีเพื่อเป็นคติเตือนใจไม่ว่าจะเป็นหนังสือธรรมะ หรือแม้แต่ต้นตยสารผู้หญิง นอกจากนี้ยังมีเว็บไซต์หรือแม้แต่ตอบปัญหาในเฟซบุ๊กและอีเมล งานเขียนของท่านเป็นที่รู้จักกัน อย่างแพร่หลาย เช่น พุทธศาสนาไทยในอนาคต: แนวโน้มและทางออกจากวิกฤติ, สุขใจในนคร พรแห่งชีวิต, จิตแจ่มใสดอกไม้บาน เกิดมาทั้งที่ต้องมีวิชาชีวิต เป็นต้น

2.2 การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพระไพศาล

จากภูมิหลังเมื่อครั้งเป็นนักศึกษาที่ชอบทำกิจกรรมช่วยเหลือสังคมและได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับการเมืองอยู่หลายครั้ง และการศึกษาทางธรรมเมื่อออกบวชจึงทำให้เกิดแนวคิดแบบสันติวิธีซึ่งเป็นแนวทางสำคัญที่พระไพศาลใช้ในการแก้ไขปัญหาภายหลังจากการเป็นพระภิกษุ เช่น การเรียกร้องให้มีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งเหตุการณ์ปี พ.ศ. 2553 ด้วยวิธีสันติ หรือแม้แต่การได้รับการแต่งตั้งให้เข้าไปเป็นคณะกรรมการปฏิรูปประเทศก็ตาม ด้วยท่านมีแนวคิดที่ว่า ในทางพระพุทธศาสนาจะต้องเกี่ยวข้องกับชาวบ้านอยู่แล้ว จากการบัญญัติวินัย คือ พระจะไปหาภิกษุเองไม่ได้ พระจะไปอยู่ในป่าในถ้ำคนเดียวไม่ได้ พระต้องบิณฑบาต สิ่งนี้ก็เพื่อจะได้มาเกี่ยวข้องกับชาวบ้าน ซึ่งแตกต่างจากพวกฤๅษีไพร่ของพวกพราหมณ์ที่ตัดขาดจากทางโลก พระมีวินัยห้ามเก็บข้าวเก็บอาหารข้ามคืนเพราะฉะนั้นเมื่อถึงวันใหม่ก็ต้องไปหาอาหารใหม่ พระห้ามเก็บผลไม้กินเอง ก็ต้องบิณฑบาตไปหาชาวบ้านทุกเช้า เพื่อจะได้มีความสัมพันธ์กับชาวบ้าน ชาวบ้านอุปถัมภ์พระในทางวัตถุ พระก็อุปถัมภ์ชาวบ้านในทางธรรม เพราะฉะนั้นนอกจากจะต้องประพฤติปฏิบัติธรรมส่วนตัวแล้ว ยังต้องมีความสัมพันธ์กับชาวบ้าน เป็นการท่านให้เป็นประโยชน์ พระที่ตั้งใจจะทำสมาธิภาวนาถือว่าดี แต่ต้องเอื้อเพื่อชุมชนด้วย การเอื้อเพื่อของท่านคือการสอนธรรมะ พระในเมืองอาจะมีบทบาทในการสอนหนังสือ ซึ่งไม่ได้เป็นธรรมดาแล้วแต่มีทั้งภาษาอังกฤษ สอนสุขภาพ พระสมัยก่อนสอนการช่าง ทำวาว ทำเครื่องดนตรี เป็นเรื่องทางโลก ช่างดาบ ช่างมวย เป็นพระก็มี แสดงว่าโดยประเพณี พระเข้าไปช่วยชาวบ้านในเรื่องทางโลกด้วย พระในอีสานจำนวนมากก็ยังรักษาบทบาทนี้อยู่ มีการนำชาวบ้าน พัฒนา เป็นผู้ประสานความขัดแย้ง ซึ่งจริงๆ แล้วก็ไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของพระแต่โดยประเพณีก็ยอมรับกันเพราะเห็นว่าพระเป็นผู้นำของชุมชน เป็นผู้นำทางจิตวิญญาณ ปัจจุบันสังคมมันซับซ้อน มีปัญหามากมาย บทบาทของพระในการช่วยเหลือสังคมจึงเปลี่ยนไป อย่างไรก็ตามท่านเห็นว่าพระควรจะรักษาความหลากหลายของพระเอาไว้ เช่น สมัยก่อนมีพระในวัดเรียกว่าคามวาสี อรัญวาสี พระในป่า พระคันถรณะเน้นเรื่องปริยัติ พระวิปัสสนาธุระเน้นเรื่องกรรมฐาน แม้กระทั่งสาธุศิษย์ของพระพุทธเจ้าสมัยก่อนก็มีเอตทัคคะในด้านต่างๆ เช่น เป็นยอดในการก่อสร้าง ยอดในการเทศน์ คือ มีหลายแบบ

เพื่อที่จะรักษาหลักคือประโยชน์ตนประโยชน์ท่าน แต่ก็ต้องไม่ลืมว่าบทบาทหลักของพระคือขัดเกลาศรัทธาภายในตน และเผยแผ่แก่ผู้อื่น (Phra Paisal Visalo, 2013)

2.3 ปัญญาและอุปสรรค

วิธีการสอนของพระไพศาล วิสาโล เกี่ยวกับเรื่องความขัดแย้งนั้นจะเห็นได้ว่าท่านจะไม่แสดงความคิดเห็นทางการเมืองและจะไม่สอนตรงๆ แต่ท่านจะสอนให้พิจารณาว่า สิ่งต่างๆ เกิดจากการประพจน์ถ้าประพจน์ปฏิบัติดีก็จะได้สิ่งที่ดี ดังนั้น การขจัดความขัดแย้งและแนวทางการสร้างความปรองดอง การใช้หลักธรรมและวิธีการแบบสันติวิธีเพื่อบรรเทาความขัดแย้งและสร้างความปรองดองนั้นตัวหลักธรรมไม่ได้มีปัญหาอย่างไร ทั้งนี้วิธีการสอนของพระไพศาล วิสาโล ท่านใช้กลวิธีต่างๆ ทั้งเป็นผู้นำในการปฏิบัติ การผลิต ผลงานข้อเขียนเพื่อชี้ให้เห็นถึงการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขของประชาชนเพื่อพัฒนาจิตใจและผลที่จะเกิดกับสังคมประเทศชาติ ท่านพยายามทำให้ผู้รับเข้าใจได้ง่าย ให้ผู้รับคำสอนทางพุทธศาสนาได้นำไปคิด ไตร่ตรอง แผลความ ท่านชี้ให้เห็นว่าสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเรื่องของการมี “กิเลส” ดังนั้น การเข้าใจถึงสาเหตุต้นตอการเกิดกิเลสและการตัดกิเลสจึงเป็นแนวทางสำคัญที่ลดความขัดแย้งลงได้

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาประวัติและแนวคิดของพระไพศาล วิสาโล ในการพยายามหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง พบประเด็นสำคัญดังนี้

1. “สันติวิธี” เป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้ง หรือตอบโต้ในแต่ละสถานการณ์โดยปราศจากความรุนแรงกับผู้ที่มีความคิดเห็นตรงกันข้าม หรือกับคู่กรณีทั้งทางร่างกายและต่อชีวิต โดยการพูดคุย เจรจาต่อรอง การปฏิบัติการณ์ที่ปราศจากความรุนแรงอย่างมีระเบียบแบบแผน
2. หลักศาสนธรรมที่นำมาใช้กับวิธีการ “สันติวิธี” คือ ธรรมชาติของมนุษย์ที่ล้วนมีความต้องการทางจิตใจที่แฝงไว้ด้วยความศรัทธาสูงสุดที่จะเชื่อ ปฏิบัติตาม เพื่อความอยู่รอดและความสงบสุข ดังนั้นจึงนำหลักคำสอนเรื่อง “ไตรสิกขา” อันได้แก่ ศีล สมาธิ ปัญญา” มาเป็นแก่นแนวทาง
3. การแก้ปัญหาต้องใช้แนวคิดเชิงรับ คือ หลักขันติธรรม หลักอนัตตา และหลักอนิจตา แนวคิดเชิงรุก คือ หลักการวชิรธรรม หลักสามัคคีธรรม ร่วมกับแนวคิดพื้นฐานแบบคู่ขนาน คือ พรหมวิหาร 4 หลักปริหานิยธรรม หลักสารณียธรรม และหลักสังคหะวัตรธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และความปรองดองจึงจะเกิดขึ้น
4. ความขัดแย้งแม้อาจเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่การที่จะลดความขัดแย้งไม่ให้ขยายไปสู่ความรุนแรงที่เพิ่มขึ้นควรจะต้องรับระงับความขัดแย้งด้วยการกำจัดรากเหง้าที่เกิดขึ้นให้หมดสิ้นไป
5. การสร้างความปรองดองเป็นวิธีการลดความเกลียดชัง ความ ซึ่งพระไพศาล วิสาโล ได้เสนอแนวคิดเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยการใช้วิธีการสันติวิธี ผสมผสานกับหลักธรรมทางพุทธศาสนาหลายรูปแบบ เช่น การเตือนสติด้วยการพูด การเขียนหนังสือ บทความ วารสาร การจัดอบรม การเทศนา โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต เฟสบุ๊ก และสื่อสังคมออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

แนวคิดและวิธีการของ พระไพศาล วิสาโล เป็นสิ่งที่ท่านได้รับจากประสบการณ์ชีวิตและการบวชเรียนรู้หลักธรรมทางพุทธศาสนา ซึ่งเป็นแนวคิดที่หากนำไปปฏิบัติก็จะสามารถลดความขัดแย้งและเกิด ความปรองดองสามารถสร้างสันติสุขในสังคม จึงเป็นสิ่งที่ภาครัฐควรน้อมนำหลักธรรมในพุทธศาสนามาปลูกฝังเพื่อสร้างสังคมไทยให้กลับมาเป็นสังคมแห่งความสุขสงบ

เอกสารอ้างอิง

- Bercovitch, J. (1984). *Social conflict and third parties: Strategies of conflict resolution*. Boulder: Westview Press.
- Kalyanatham Club. (2013). *3 Decades of Phra Paisal Visalo*. Bangkok: Amarin Printing and Publishing. (in Thai)
- Mark, M. and Hegel, F. (1904). *The manifesto to the communist party*. Chicago: Kerr.
- Meksopon, R. (2010). Bloody democracy seems to have come a long way but not yet reached: the depth of the background, May 35. Bangkok: Ban PhraAthit Publishing House. (in Thai)
- Office of the Court of Justice, Office of Dispute Resolution (2016). *Religion and dispute mediation: a solution to problem solving. In law and dispute mediation*. Bangkok: Active Print. (in Thai)
- Phra Paisal Visalo. (2013). Discuss the meaning of religion with Phra Paisal Visalo Part 2: The monks with social and political roles. *Newsletter of Buddhika for Buddhism and Society*, 14(51), 10-13. (in Thai)
- Phra Paisan Visalo. (2018). Abbot of Wat Pa Sukato, interviewed on 17 May 2018. (in Thai)
- Phramaha Hansa Dhammahas. (2011). *Buddhist nonviolent: Integrative the principles and instruments of conflict management*. Bangkok: 21 Century. (in Thai)
- Pholyiam, N. (2018). *Using Buddhist principles to alleviate conflicts. And to create the reconciliation of Phra Paisal Visalo*. Thesis of the Degree of Doctor of Philosophy. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Rattanamongkolmas, A. (1995). *International Conflict*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Sathaarnon, C. (1996). *Peace theory/cultural way*. Bangkok: Ruenkaew Printing. (in Thai)
- Sethamalinee, S. (2014). *Building Peace and Peaceful Means in the Islamic Way (Part 3): Principles and Values*. Chiang Mai: Institute of Religion, Culture and Peace, Payap University. (in Thai)
- Singh, A. K. (2014). *World Peace and Conflict Resolution: A Solution from Buddhist Point of View*. [Online]. Retrieved 24 October 2021, from: http://www.icdv.net/2014paper/ws4_06_en__World_Peace_and_Conflict_Resolution_652599916.pdf

- Sujithamrak, R. (1990). Peace Education and Peace. In the Teaching Document for Peace Education (Unit 1). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat University Press. (in Thai)
- Teeravekin, L. (2009). *Conflicts in human subjects*. [Online]. Retrieved 1 June 2020, from: <https://mgronline.com/daily/detail/9520000077095>. (in Thai)
- The Institute Maintains Rajanupab. (2008). *Course for developing management skills specific areas for those who are / will be provincial governors, deputy governors, and provincial administrators*. Bangkok: Knowledge Development and Management. (in Thai)
- Thomas, K. W., and Kilmann, R. H. (1987). *Thomas – Kilmann conflict mode interest*. New York: Xicom.
- Tophoff, M. M. (2016). Conflict resolution within a Buddhist Context. *Journal of Mediation and Applied Conflict Analysis*, 3(2), 463–474.
- Wongkornwut, K. (2010). The meaning of every breath. *People Magazine*, 5(11), 7-15. (in Thai)
- Yuree, W. (2004). *Healing Strategy for Achieving Peace Together* (BenjaratSae Chua, Translator). Bangkok: Fueng Fah Printing. (in Thai)

นวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา

วุฒิพงศ์ จันทรเมืองไทย^{1,*}, ชุมพล รอดแจ่ม², ชุตติกาญจน์ ศรีวิบูลย์³, ชลภัตสรณ์ ลิทธิวงศ์ชัย⁴

^{1,2,3,4}หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 02 April 2021

Revised: 05 May 2021

Accepted: 06 May 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา และเพื่อสร้างรูปแบบที่เหมาะสมในการนำนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ศึกษาจากแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงบริบทการศึกษาไทย ผลการศึกษาพบว่า โมเดลที่เหมาะสมในการนำนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้สำหรับองค์กรด้านการศึกษา คือ 5H go 3In Model ประกอบด้วย (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์และค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของทรัพยากรมนุษย์ และ (2) นวัตกรรมองค์กร ใน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ นวัตกรรมยุทธศาสตร์องค์กร นวัตกรรมทรัพยากรมนุษย์ และนวัตกรรมการบริหารจัดการ การนำ 5H go 3In Model มาปรับใช้ในองค์กร เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างขีดความสามารถของบุคลากรขององค์กร เพื่อการแข่งขันขององค์กรทางการศึกษาของประเทศไทยให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

คำสำคัญ : นวัตกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ องค์กรด้านการศึกษา

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: s63467810001@ssru.ac.th

Human Resource Management Innovative of Educational Organizations

Wutipong Janmuangthai^{1,*}, Chumpon Rodjam², Chutikarn Sriviboon³,

Cholpassorn Sitthiwarongchai⁴

^{1,2,3,4}Master of Business Administration Program in Innovation in Human Capital and

Entrepreneurship Management, College of Innovation and Management,

Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 02 April 2021

Revised: 05 May 2021

Accepted: 06 May 2021

Abstract

This research aims to study human resource management innovation for educational organizations and to create appropriate models to bring human resource management innovation in educational organizations. Qualitative Research is based on the concept of innovation and human resource management, as well as the Thai educational context. The results showed that the right model to implement human resource management innovation for educational organizations is the 5H go 3In Model. It consists of (1) Human Resource Management in 5 components: Human Resource Planning, Recruitment and Selection of Human Resource, Human Resource Training and Development, Human Resource Performance Evaluation and Human Resource Compensation and Benefits. And (2) Corporate Innovation in 3 components: Strategy Innovative, Human Resource Innovative and Management Innovative. The adoption of 5H go 3In Model in the organization is critical to building the capacity of the organization's personnel to compete with Thailand's educational organizations as an innovation organization.

Keywords: Innovation, Human Resource Management, Educational Organizations

* Corresponding Author; E-mail: s63467810001@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพแวดล้อมของสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในทุกด้าน ความเจริญก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมมีผลต่อองค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเป็นการรองรับความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมถึงความสามารถในการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดและความเจริญเติบโตขององค์กร การบริหารงานในองค์กรทุกแห่งต่างเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก การเปลี่ยนแปลงองค์กร เป็นกระบวนการที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์การเปลี่ยนแปลง รวมทั้งแรงผลักดันจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ขยายขอบเขตไปสู่สากล การเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญ คือ การเปลี่ยนแปลงทำให้องค์กรปรับตัวในการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมและพัฒนาย่างต่อเนื่อง (Yavirat, 2013) รวมทั้งประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่กำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งปัจจุบันเป็นฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) แผนฉบับดังกล่าว ยึดหลักการปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การพัฒนาที่ยั่งยืน และคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ โดยให้มียุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ (Office of the National Economic and Social Development Board, 2017) ในระยะหลัง ประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤตคุณภาพการศึกษา บัณฑิตที่จบออกมาไม่มีคุณภาพ และในบางสาขาวิชาขาดแคลนบัณฑิตที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แต่ก็มีหลายสาขาวิชาที่ผลิตบัณฑิตมากเกินไปเกินความต้องการของตลาด เช่น สาขาสังคมศาสตร์ ระบบการเรียนการสอนขาดการบูรณาการ ทำให้บัณฑิตไม่สามารถนำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับการทำงานจริงได้ ในขณะเดียวกันก็มีนักศึกษาจำนวนหนึ่งที่มีฐานะยากจนทำให้ไม่สามารถเข้าถึงระบบการศึกษาโดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงได้ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากงบประมาณที่แต่ละมหาวิทยาลัยได้รับจัดสรรจากภาครัฐมีจำนวนไม่เพียงพอ รวมถึงหน่วยงานของรัฐไม่สามารถนำงบประมาณที่ได้รับจัดสรรไปใช้อนอกเหนือวัตถุประสงค์ที่ระบุเพื่อของบประมาณได้ ประกอบกับหลักการบริหารที่เข้มงวด เคร่งครัดของราชการ ทำให้มหาวิทยาลัยไม่สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ เพื่อแก้ไขปัญหาก็กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่มาของแนวคิดที่จะให้มหาวิทยาลัยของรัฐ เกิดความคล่องตัวในการบริหาร โดยอาศัยอำนาจจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 36 กำหนดให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล และอาจจัดเป็นส่วนราชการหรือเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐได้ ทั้งนี้ยังให้มหาวิทยาลัยดังกล่าวดำเนินกิจการได้โดยอิสระสามารถพัฒนาระบบบริหารและการจัดการที่เป็นของตนเอง มีความคล่องตัวมีเสรีภาพทางวิชาการและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถานศึกษาตามกฎหมายว่าด้วย การจัดตั้งสถานศึกษานั้นๆ อย่างไรก็ดี ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และมหาวิทยาลัยเอกชนล้วนจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่/บุคลากรส่วนต่างๆ เปรียบเสมือนฟันเฟืองประกอบกันและช่วยขับเคลื่อนให้แต่ละมหาวิทยาลัยบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของตน ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรเหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด (Chulaiyanon, 2016)

หลายองค์การได้มีการนำการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปใช้ ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรมักจะมีคำถามต่างๆ เกี่ยวกับการสร้างคุณค่า (Value Creation) ของบุคลากรต่อองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรเสมือนเฟืองตัวหนึ่ง หรือเครื่องจักรตัวหนึ่งที่ต้องร่วมสร้างมูลค่าธุรกิจ (Value Creation) ให้องค์กรเช่นกัน หรือที่เรามักจะได้ยินว่าการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) นั่นเอง หากทุกหน่วยงานในองค์กรมี

ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ รวมถึงการมีสำนึกรับผิดชอบ (Accountability) มีจิตสำนึก (Conscious) ที่ดี ย่อมทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดแน่นอน ดังนั้น ทุกหน่วยงานจึงต้องแข่งขันกัน สร้างคุณค่าทางธุรกิจให้องค์กร และการแข่งขันกันสร้างมูลค่าธุรกิจต้องสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ก็คือหน่วยธุรกิจขององค์กรที่ต้องแข่งขันกับฝ่ายงานด้านการตลาด ที่สร้างมูลค่าทางธุรกิจให้องค์กรด้วยการสร้างยอดขายให้บรรลุเป้า ฝ่ายปฏิบัติการ สร้างมูลค่าธุรกิจด้วยการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มีต้นทุนที่เหมาะสม หรือฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างมูลค่าธุรกิจด้วยการจัดฐานข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็วทันเวลาเพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และนโยบายที่เหมาะสม ส่วนฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ สร้างมูลค่าเพิ่มให้ธุรกิจได้ด้วยการสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในองค์กรมีระบบการปฏิบัติงานที่ดี และให้ความเห็นต่อการควบคุมติดตามผลงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อที่จะสร้างมูลค่าธุรกิจให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน (Barney, 2001 cited in Srithammanit, 2016)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้เขียนสนใจศึกษา “นวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา” เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้พร้อม มีความรู้ความสามารถและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และพัฒนาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการบริหาร อันจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร รวมทั้งจะเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาวิจัยเชิงลึก และการพัฒนาบุคลากรตามรูปแบบนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์แก่องค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษานวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา
2. เพื่อสร้างรูปแบบที่เหมาะสมในการนำนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

นวัตกรรม เป็นการนำความรู้และความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการสร้างสิ่งใหม่ๆ หรือสิ่งเดิมที่นวัตกรรมมีความสำคัญต่อองค์การในการสร้างความยืดหยุ่นและความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการแก้ปัญหาขององค์การ ทั้งนี้ การแก้ปัญหาและนวัตกรรมเป็นกระบวนการที่เกิดควบคู่กันและช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ความสำเร็จขององค์การต่างๆ ตั้งแต่องค์การขนาดเล็กและกลาง (SME) ไปจนถึงองค์การระดับโลกหลายแห่ง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งหนึ่งในความสามารถที่ว่ามี คือ ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) (Wutthirong, 2012) รวมถึงปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงหลายด้านเกิดขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจ และ ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิมต้องเปลี่ยนแปลง ธุรกิจจึงต้องมีการคิดค้น ปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ไม่เป็นธุรกิจที่ล้าหลัง หรือต้องยุติการดำเนินงานในอนาคตอันใกล้ ธุรกิจภาคการบริการเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ธุรกิจการบริการจึงมีการพัฒนาความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลา

แห่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัลที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ดังนั้นธุรกิจจึงต้องให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า และมีความพร้อมของข้อมูลเพื่อสร้างนวัตกรรมทางเลือกสำหรับลูกค้าตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น การเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจบริการที่พักอย่าง Airbnb หรือ ธุรกิจบริการด้านการขนส่งอย่าง Uber เป็นต้น โดยธุรกิจที่ประสบความสำเร็จเหล่านี้อาจเริ่มต้นด้วยธุรกิจขนาดเล็ก แต่ได้สร้างความท้าทายใหม่ที่แตกต่างจากการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิมโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ธุรกิจขนาดใหญ่มักจะไม่ได้ให้ความสำคัญ และอาจจะขาดความคล่องตัวในการพัฒนาเนื่องจากขนาดขององค์กร (Rogers, 1995 cited in Thummachote et al., 2018)

องค์ประกอบของการสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรม (Tidd, Bessant and Pavitt, 2001 cited in Yosyingyong, 2009) มีลักษณะที่สำคัญได้แก่ (1) มีวิสัยทัศน์ร่วม ผู้นำ และการมุ่งไปสู่นวัตกรรม (Shared Vision, Leadership and the Will to Innovate) (2) โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม (Appropriate Organization Structure) (3) บุคลากรที่มีความสำคัญ (Key Individual) (4) การฝึกอบรมและพัฒนา (Stretching Training and Development) (5) การมีส่วนร่วมในนวัตกรรม (High Involvement in Innovation) (6) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (Effective Team Working) (7) บรรยากาศที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ (Creative Climate) (8) ปัจจัยภายนอก (External Focus) (9) การขยายการสื่อสาร (Extensive Communication) และ (10) องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

นวัตกรรม จำแนกได้ 2 ประเภท (National Innovation Agency, 2009) ได้แก่ (1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) ประกอบด้วย นวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Product) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product) และ (2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ประกอบด้วยนวัตกรรมกระบวนการทางเทคโนโลยี (Technological Process Innovation) และนวัตกรรมกระบวนการทางองค์กร (Organizational Process Innovation)

Yosyingyong (2009) ได้จำแนกนวัตกรรมออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ (1) นวัตกรรมทางธุรกิจองค์กร (Business Innovation) เป็นการปรับปรุงการดำเนินธุรกรรมขององค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงความอยู่รอดและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร (2) นวัตกรรมทางยุทธศาสตร์ (Strategy Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ความเชื่อ เป้าหมาย รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อกำหนดทิศทางขององค์กร และผลักดันธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน (3) นวัตกรรมทางทุนมนุษย์ (Human Capital Innovation) เป็นการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะที่เหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการนวัตกรรม (4) นวัตกรรมทางกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการพัฒนารูปแบบปฏิบัติงานที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงขึ้น ประกอบด้วย นวัตกรรมกระบวนการทางเทคโนโลยี และนวัตกรรมกระบวนการทางองค์กร (5) นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เป็นการสร้างสินค้าและบริการใหม่ หรือพัฒนา และปรับปรุงสินค้าที่มีอยู่ หรือรวมสินค้าที่มีอยู่เข้าไปในสินค้าใหม่ เพื่อเสนอคุณค่าให้แก่ลูกค้าและประโยชน์ที่จะได้รับ โดยคำนึงถึงกระบวนการจัดการห่วงโซ่คุณค่าที่เกิดขึ้นกับทุกหน่วยงานที่จะทำให้เกิดผลในเชิงพาณิชย์ได้ และ (6) นวัตกรรมทางการตลาด (Marketing Innovation) เป็นการพัฒนารูปแบบการตลาดรูปแบบใหม่ที่สำคัญกับช่องทางการจัดจำหน่าย การสื่อสารการตลาด และการส่งเสริมผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมถึงการประเมินความต้องการของผู้บริโภค

Thummachote (2015) กล่าวว่า นวัตกรรม สามารถแบ่งออกได้ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) นวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมาย รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อกำหนดทิศทางขององค์กร และผลักดันองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน (2) นวัตกรรมทุนมนุษย์ (Human Capital Innovation) เป็นการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ และมีทักษะที่เหมาะสมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้กระบวนการนวัตกรรม และ (3) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการพัฒนาการปฏิบัติที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Meesubthong (2016) และแนวคิดของ Chomkaew (2017) แต่ขัดแย้งกับแนวคิดของ Samantreeporn (2017) ที่กล่าวว่า นวัตกรรม จำแนกได้ 4 ประเภท โดยเพิ่ม นวัตกรรมบริการ (Services Innovation) ซึ่งนวัตกรรมบริการนั้น ไม่สามารถจับต้องได้เหมือน Product Innovation จะเป็นรูปแบบของการให้บริการ

จากแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมข้างต้น ผู้เขียนได้สรุป นวัตกรรม คือ การใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาหรือประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ ด้วยการนำนวัตกรรมยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy Innovative) นวัตกรรมทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Innovative) และนวัตกรรมการบริหารจัดการ (Management Innovative) มาขับเคลื่อนองค์กรเพื่อก่อให้เกิดคุณค่า (Value Creation) ประสิทธิภาพขององค์กร และมีประโยชน์ต่อผู้อื่น เศรษฐกิจ และสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีภารกิจหลักอยู่ 4 ประการ ได้แก่ การจัดหา การพัฒนา การธำรงรักษา และ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นภารกิจหลักทั้งในระดับบุคคลระดับกลุ่มและระดับองค์กร ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมีมานานแล้ว ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดๆ ก็จำเป็นต้องมีหน่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งยุคก่อนอาจไม่ได้ให้ความสำคัญกับหน่วยงานนี้มากนักถูกมองว่าเป็นเพียงหน่วยงานที่มีหน้าที่รับ สมครพนักงานและ ไล่พนักงานออก แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ ทำให้บทบาทและหน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนไป ผู้ดูแลงานด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องมีส่วนในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร หรือการสร้างกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นจุดแข็งขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันระหว่างองค์กร สามารถเรียบเรียงจุดยืนทางความคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละช่วงเวลาที่ผ่านมา (Chinakai, 2018) ได้ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบธรรมเนียมนิยม ไม่ปรากฏหลักฐานการเกิดขึ้น ที่ชัดเจน แต่เชื่อกันว่าน่าจะปรากฏให้เห็นได้ในประเทศจีน ดังจะเห็นได้จากหลักฐาน ทางประวัติศาสตร์ที่บ่งชี้ว่าผู้ปกครองประเทศให้มีการสอบแข่งขันเข้ารับราชการ การบรรจุ แต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง และการให้ค่าตอบแทน ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ยังถือเป็นแม่แบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน ส่วนอีกหลักฐานหนึ่ง ได้เสนอว่าราว 1800 ก่อนคริสตกาล ในช่วงกษัตริย์ฮัมมูราบี (Hammurabi) ปกครองประเทศบาบิโลเนีย ได้ประกาศใช้กฎหมายที่เรียกว่า กฎหมายของกษัตริย์ฮัมมูราบี โดยระบุการกำหนดเรื่องค่าจ้างขั้นต่ำในการจ้างแรงงานว่านายจ้างจะต้องจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ลูกจ้างเป็นจำนวนเงินปีละเท่าใด ที่อาจถือได้ว่าประเทศนี้ได้มีการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นรูปธรรมและที่ชัดเจนขึ้นอีกแห่งหนึ่ง คือ เหตุการณ์การปฏิวัติอุตสาหกรรม ในราวปีศตวรรษที่ 17-18 ที่เกิดการจ้างแรงงานเป็นจำนวนมาก การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบนี้จะเน้นที่การดำเนินการบริหารกำลังคนอย่างเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง มีลำดับก่อนหลังของกิจกรรมการบริหารกำลังคน อันประกอบด้วย การกำหนดนโยบายด้านกำลังคน การวางแผนกำลังคน การสรรหาและคัดเลือกคนเก่งเข้ามาทำงานให้แก่องค์กร การพัฒนาศักยภาพให้ทำงานได้ ทำงานเป็น

การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือนค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การพัฒนาศักยภาพในการทำงานเพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน อีกทั้งมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีไปจนบุคคลออกไปจากองค์กร

2. แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบมุ่งเน้นมนุษยสัมพันธ์ จากการจัดตั้งองค์การแรงงานระหว่างประเทศในปี ค.ศ. 1919 ทำให้ประเทศต่างๆ ที่เป็นสมาชิกได้ประกาศใช้กฎหมายต่างๆ ที่ให้สิทธิ์แก่ลูกจ้าง ทำให้เกิดความเป็นธรรมในการใช้แรงงานมากยิ่งขึ้น และจากการศึกษา “Hawthorn study” ของ Mayo et al. (1933 cited in Chinakai, 2018) ได้ชี้ให้เห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการทางสังคมและจิตวิทยาของบุคลากรเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานและส่งผลให้การทำงานของบุคลากรมีผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น การให้ความสำคัญกับการจัดสภาพการทำงานที่เพิ่มความสะดวกสบายในการทำงาน การผ่อนคลายกฎระเบียบที่เคยเข้มงวดกดขี่มากขึ้น เน้นการปกครองบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตยและการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นผลให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการทำงานดีขึ้น มีประสิทธิภาพการผลิตที่สูงขึ้น มีความพึงพอใจในงานและมีความภักดีต่อองค์การเพิ่มสูงขึ้น

3. แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ หลังจาก ค.ศ. 1919 ไม่นานมากนักเมื่อสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านอุตสาหกรรม ความซับซ้อนของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้เกิดขึ้นตามด้วยส่งผลให้การพัฒนาทางวิชาการใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์การของมนุษย์มีการศึกษาวิจัยมากขึ้น การศึกษาวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เกิดการปรับเปลี่ยนมุมมองต่อบุคลากรที่ทำงานในองค์การ จากการมองว่าบุคลากรเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การทำงานสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้หากองค์การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันของพนักงานด้วยกันเองและระหว่างองค์การกับพนักงาน แต่หลังจากพัฒนาการทางด้านการศึกษาวิจัยทำให้เข้าใจ ทำให้เริ่มเปลี่ยนมุมมอง โดยมองเห็นว่าการที่องค์การจะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้นนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกส่วนขององค์การทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงานจะต้องมีส่วนร่วม สนับสนุนซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี โดยมองว่าบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งเปรียบเหมือน “ทรัพยากร” ที่ต้องอนุรักษ์ รักษาและหวงแหนไว้เป็นอย่างดีในองค์การ เพื่อร่วมกันทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้

4. แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบมุ่งเน้นทุนมนุษย์ ในราวปี ค.ศ. 2000 เป็นต้นมา การบริหารทรัพยากรมนุษย์เริ่มเปลี่ยนแปลงอีกครั้งหนึ่ง ภายใต้สิ่งท้าทายใหม่ๆ ขององค์การ ทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเชิงวิชาการได้มีมุมมองต่อแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ โดยเห็นว่า มนุษย์เปรียบเหมือนทุนมนุษย์ที่ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดขององค์การ อีกทั้งมนุษย์สามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด พร้อมทั้งจะเพิ่มคุณค่าได้ตลอดเวลา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการบริหารงานบุคคลที่ผู้บริหารขององค์การร่วมกันใช้ความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินการสรรหาคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งให้ความสนใจในการธำรงรักษา และพัฒนาให้บุคลากรขององค์การมีความรู้ความสามารถเพิ่มพูนขึ้น ให้มีสุขภาพกาย และจิตใจที่ดีในการทำงาน ตลอดจนช่วยเหลือสร้างหลักประกัน ให้แก่บุคลากรที่ต้องพ้น จากการทำงานด้วยเหตุผลบางประการให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (Thummachote et al., 2018) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Meesubthong (2016), Samantreeporn (2017), Chomkaew (2017) และ

Boonyapo (2019) ตลอดจน Padthong, Panjan, Na Wichian, Saengsook and Rodjam (2020) กล่าวว่า รูปแบบการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ฯ ประกอบด้วย 5 งานหลัก ได้แก่ การสรรหาและว่าจ้าง การทบทวนผลตอบแทน การสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรและการพัฒนาองค์กร การประเมินผลงาน และการสร้างความผูกพันในองค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ข้างต้น ผู้เขียนได้สรุป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงค่าขององค์การให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีภารกิจหลัก 7 องค์ประกอบ คือ การวางแผนด้านกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล การดูแลสุขภาพความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยในบทความนี้ ผู้เขียนศึกษาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

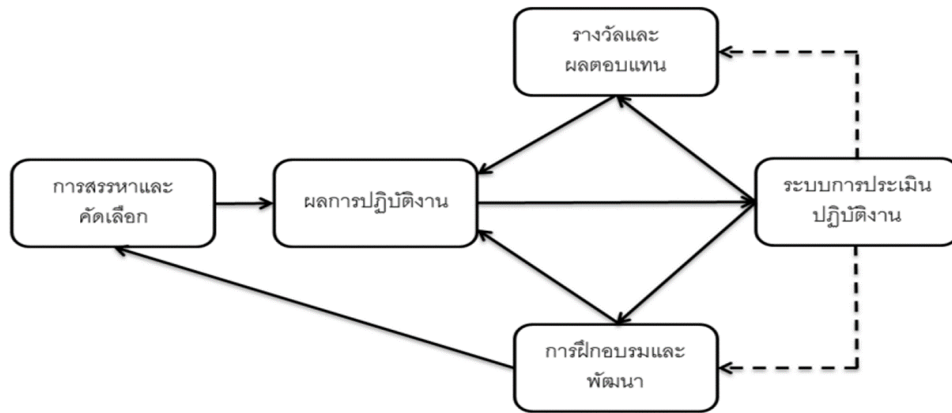
บริบทการศึกษาไทย

การวิเคราะห์การศึกษาในประเทศไทยภายใต้การใช้แผนการศึกษาแห่งชาติ พระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) การศึกษาแห่งชาติ รวมถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งการศึกษาไทยในปัจจุบัน เป็นยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เปิดกว้าง มีหลากหลายรูปแบบให้มนุษย์ได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองได้อย่างรวดเร็วโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาในสถานศึกษาของไทย เพื่อให้ก้าวทันโลกยุคใหม่ที่ไร้ขอบเขตภายใต้จินตนาการของมนุษย์ที่สร้างขึ้น การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา จึงแบ่งแนวโน้มทางการศึกษาในอนาคตออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านบวก อาทิ หลักสูตรใหม่เกิดขึ้นจำนวนมาก หลักสูตรนานาชาติมีแนวโน้มมากขึ้น การจัดการศึกษามีความเป็นสากลมากขึ้น ความเหลื่อมล้ำด้านโอกาสทางการศึกษาลดลง และโอกาสรับบริการทางการศึกษามีคุณภาพเพิ่มขึ้น และ (2) ด้านลบ อาทิ การเพิ่มช่องว่างด้านคุณภาพในการจัดการศึกษา การผลิตบัณฑิตเกินความต้องการของตลาด การสอนทักษะการคิดและทักษะทางอารมณ์ยังไม่มีคุณภาพ การสอนคุณธรรมจริยธรรมยังไม่มีคุณภาพ และการสอนภาษาต่างประเทศยังไม่มีคุณภาพ (Pimpa, 2018)

ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อแนวโน้มของการศึกษาในประเทศไทย แท้จริงแล้วไม่ได้มีเพียงเรื่องของกระบวนการสอน ครูผู้สอน หรือตัวเด็กเองเท่านั้น แต่รวมไปถึงปัจจัยภายนอกที่สำคัญและมีผลกับความสำเร็จ และการพัฒนาของการศึกษาในประเทศจะพัฒนาได้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด จะเจริญทัดเทียมหรือมากกว่าประเทศอื่นๆ ได้นั้นจึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ศึกษาปัจจัยภายนอกต่างๆ ด้วย ดังเช่น 5 ประการที่สำคัญที่มีผลต่อแนวโน้มของการศึกษาไทยในอนาคต ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (2) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (3) ปัจจัยด้านระบบราชการ (4) ปัจจัยด้านการเมือง และ (5) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม

ตัวแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษา มีความสอดคล้องกับตัวแบบของแบบมิชิแกน (Michigan Model of HRM) หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งได้ว่าเป็นตัวแบบการจัดการนิยม (Managerialism) ซึ่งเป็นตัวแบบที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจะได้รับเป็นอันดับแรก และให้การจัดการ “คนหรือทรัพยากรมนุษย์” เป็นเครื่องมือในการที่จะทำให้อำนาจขององค์กร ซึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษาก็เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของราชการหรือสถาบันการศึกษา ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษาให้ความสำคัญกับหน่วยงานหรือองค์การมากกว่าตัวบุคคล โดยการกำหนดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษาเป็นบทบัญญัติทางกฎหมายตั้งแต่กระบวนการสรรหาคน พัฒนาคน จนกระทั่งออกจากหน่วยงานหรือ

เกยิณรารการไป ซึ่งจะเห็นว่เน้นที่หลักการ กฎเกณฑ์มากกว่าเน้นความสำคัญของบุคคล (Tanwimonrat, 2014)
ดั่งภาพ 1



ภาพที่ 1 นวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา
ที่มา: Tanwimonrat (2014)

จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่า การศึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้คนมีความรู้และคุณสมบัติต่างๆ ที่ช่วยให้คนนั้นอยู่รอดในโลกได้เป็นประโยชน์ต่อตนเองครอบครัวและสังคมส่วนรวม ดังนั้น คุณภาพการศึกษาจึงสะท้อนถึงคุณภาพของคนที่เป็นผลิตผลของการจัดการศึกษาอย่างไรก็ตามในสถานการณ์ปัจจุบันสถานศึกษาส่วนใหญ่ยังมีความเหลื่อมล้ำและแตกต่างกันทั้งในด้านงบประมาณคุณภาพบุคลากรหรือแม้แต่ปัจจัยด้านผู้เรียน รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและสร้างรูปแบบที่เหมาะสมในการนำนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา ดังตารางที่ 1

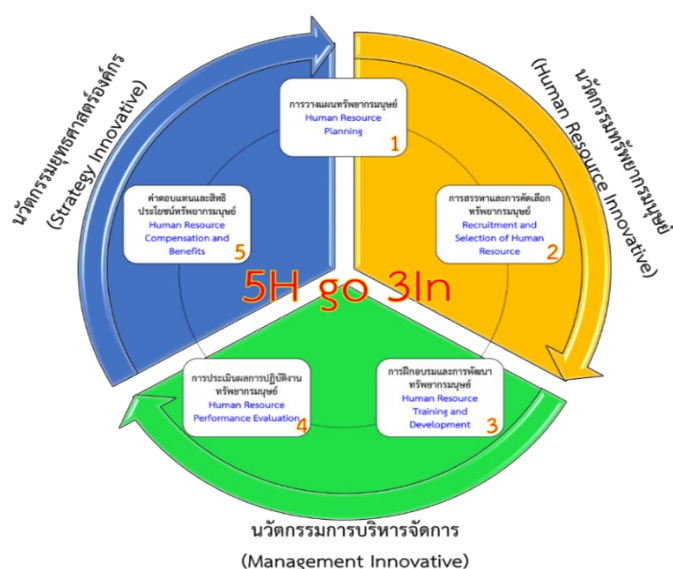
ตารางที่ 1 การสังเคราะห์แนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้แต่ง	Thummachote, et al. (2018)	Meesubthong (2016)	Samantreeporn (2017)	Chomkaew (2017)	Boonyapo (2019)
ปัจจัย					
1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	✓	✓	✓	✓	✓
2. การสรรหาและการคัดเลือก	✓	✓	✓	✓	✓
3. การฝึกอบรมและการพัฒนา	✓	✓	✓	✓	✓
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	✓			✓	✓

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้แต่ง ปัจจัย	Thummachote, et al. (2018)	Meesubthong (2016)	Samantreeporn (2017)	Chomkaew (2017)	Boonyapo (2019)
5. ค่าตอบแทนและ สิทธิประโยชน์	✓			✓	✓
6. นวัตกรรมเชิง กลยุทธ์	✓	✓	✓	✓	
7. นวัตกรรมทาง ทุนมนุษย์	✓	✓	✓	✓	
8. นวัตกรรมทาง กระบวนการ	✓			✓	
9. นวัตกรรมบริการ			✓		

จากตารางที่ 1 การสังเคราะห์แนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา “นวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา” แบ่งได้ 2 ส่วน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และ (2) นวัตกรรมองค์กร ประกอบด้วย นวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ นวัตกรรมทางทุนมนุษย์ นวัตกรรมทางกระบวนการ และนวัตกรรมบริการ ซึ่งผู้เขียนได้นำมาจัดกลุ่มใหม่เพื่อสร้างรูปแบบที่เหมาะสมในการนำนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา ดังภาพ 2



ภาพที่ 2 นวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา

จากภาพที่ 2 รูปแบบที่เหมาะสมในการนำนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษาคือ 5H go 3In Model ประกอบด้วย (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) การสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ (Recruitment and Selection of Human Resource) การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Training and Development) การประเมินผลการปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Performance Evaluation) และค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Compensation and Benefits) และ (2) นวัตกรรมองค์กร ใน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ นวัตกรรมยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy Innovative) นวัตกรรมทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Innovative) และนวัตกรรมการบริหารจัดการ (Management Innovative) ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้พร้อม มีความรู้ความสามารถและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และพัฒนาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการบริหาร อันจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์แก่องค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบแผนการวิจัยที่ใช้ คือ การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและความสำคัญของการนำนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในองค์กรด้านการศึกษา เพื่อเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร รวมทั้งจะเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาวิจัยเชิงลึก และการพัฒนาบุคลากรตามรูปแบบนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์แก่องค์กรต่อไป

ตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัย คือ เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับ (1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (2) องค์กรด้านการศึกษา และ (3) นวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกข้อมูล ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง จะนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

5H go 3In Model เป็นโมเดลที่เหมาะสมในการนำนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา ประกอบด้วย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และนวัตกรรมองค์กร (Innovation Organizations)

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) การสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ (Recruitment and Selection of Human Resource) การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Training and Development) การประเมินผล การปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Performance Evaluation) และค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Compensation and Benefits) แสดงให้เห็นว่า การออกแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำไปสู่สู่นวัตกรรมที่มีความแตกต่างจากองค์กรแบบดั้งเดิม (traditional organization) องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาพนักงานให้สามารถแก้ไขปัญหาอย่างรอบรอบ พัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่เป็นวงจรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพนักงานจะทำให้เกิดความสามารถในการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง กระบวนการในการจัดการบุคลากรในองค์กรตามมิติต่างๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินงานตามหน้าที่ของตนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงการพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อความสำเร็จขององค์กรที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มอนดี โนว์ และพรีมอซ์ (Mondy, Noe and Premeaux, 1999 cited in Hongsaeng, 2012) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) เป็นการปฏิบัติและนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน และแนวคิดของ Thummachote (2018) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการวางแผน สรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมพัฒนา ฝึกอบรม และประเมินผลการปฏิบัติงาน อันนำมาสู่การบำรุงรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และยังรวมถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรในองค์กรที่ต้องพ้นจากการปฏิบัติงานด้วยเหตุทุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

2. นวัตกรรมองค์กร ใน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ นวัตกรรมยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy Innovative) นวัตกรรมทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Innovative) และนวัตกรรมการบริหารจัดการ (Management Innovative) แสดงให้เห็นว่า การมุ่งสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม องค์กรต้องออกแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำไปสู่สู่นวัตกรรม องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาพนักงานให้สามารถแก้ไขปัญหาอย่างรอบรอบ พัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่เป็นวงจรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพนักงานจะทำให้เกิดความสามารถในการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง สิ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรนวัตกรรม ต้องเริ่มต้นจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการสร้างสรรคนวัตกรรมจึงต้องมีวิธีการหรือกระบวนการที่สอดคล้องกับความเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม บางองค์กรอาจให้ความรู้ หรือให้พนักงาน

เข้าโปรแกรมการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับนวัตกรรมเพื่อกระตุ้นให้พนักงานใช้ความคิดในเชิงนวัตกรรมมากขึ้น หรือ บางองค์การได้จัดตั้งโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาความเป็นนวัตกรรมให้กับพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Yosyingyong (2009) ได้จำแนกนวัตกรรมออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ (1) นวัตกรรมทางธุรกิจนวัตกรรมองค์กร (Business Innovation) เป็นการปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจขององค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงความอยู่รอดและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร (2) นวัตกรรมทางยุทธศาสตร์ (Strategy Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ความเชื่อ เป้าหมาย รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อกำหนดทิศทางขององค์กร และผลักดันธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน (3) นวัตกรรมทางทุนมนุษย์ (Human Capital Innovation) เป็นการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะที่เหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการนวัตกรรม (4) นวัตกรรมทางกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงขึ้น ประกอบด้วย นวัตกรรมกระบวนการทางเทคโนโลยี และนวัตกรรมกระบวนการทางองค์กร (5) นวัตกรรมทางสินค้าและบริการ (Product/Service Innovation) เป็นการสร้างสินค้าและบริการใหม่ หรือพัฒนา และปรับปรุงสินค้าที่มีอยู่ หรือรวมสินค้าที่มีอยู่เข้าไปในสินค้าใหม่ เพื่อเสนอคุณค่าให้แก่ลูกค้าและประโยชน์ที่จะได้รับ โดยคำนึงถึงกระบวนการจัดการห่วงโซ่คุณค่าที่เกิดขึ้นกับทุกหน่วยงานที่จะทำให้เกิดผลในเชิงพาณิชย์ได้ และ (6) นวัตกรรมทางการตลาด (Marketing Innovation) เป็นการพัฒนาวิธีการทำการตลาดรูปแบบใหม่ที่มีความสำคัญกับบรรจภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย การสื่อสารการตลาด และการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมถึงการประเมินความต้องการของผู้บริโภค และแนวคิดของ Thummachote (2015) กล่าวว่า นวัตกรรม สามารถแบ่งออกได้ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) นวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมาย รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อกำหนดทิศทางขององค์กร และผลักดันองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน (2) นวัตกรรมทุนมนุษย์ (Human Capital Innovation) เป็นการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ และมีทักษะที่เหมาะสม ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้กระบวนการนวัตกรรม และ (3) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการพัฒนาการปฏิบัติที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษาและสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ควรนำ 5H go 3In Model ไปเป็นต้นแบบในการพัฒนานวัตกรรมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และควรให้องค์กรด้านการศึกษาส่งเสริมให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Boonyapo, K. (2019). The Cutting Edge of Human Resource Management. *Journal of Perinatal Management Science*, 21(1), 165–170. (in Thai)
- Chinakai, E. (2018). Development of Human Resources Management Concept. *Lampang Rajabhat University Journal*, 7(1). 157–167. (in Thai)

- Chomkaew, N. (2017). Relationship Between Human Resource Management and Corporate Engagement and Personnel Performance Surat Thani Rajabhat University. *Journal of Management Science*, 4(2), 89–116. (in Thai)
- Chulaiyanon, O. (2016). *Resource Management in Thai Autonomous Universities*. Independent Study of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Hongsaeng, P. (2012). *Human Resource Management Affecting Branch Staffs' Organizational Commiment in Government Savings Bank in Bangkok Metropolitan Area*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration Program in Management. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Meesubthong, C. (2016). Human Resource Management in the 21st Century. *Journal of Business Review*, 8(1), 183–197. (in Thai)
- National Innovation Agency. (2009). *Definition of innovation*. [Online]. Retrieved 2021, 10 March, from: https://www.nia.or.th/index.php?section=aboutus&page=strategy_definition (in Thai)
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2017). *National Economic and Social Development Plan No. 12 (2017-2021)*. Bangkok: Office of the Prime Minister. (in Thai)
- 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. (in Thai)
- Pimpa, P. (2018). Current Thai Studies. *Journal of Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus*, 7(1), 242–249. (in Thai)
- Samantreeporn, S. (2017). Human Resource Management in the Business Sector in the Rapidly Changing World. *Academic Journal, Bangkok Thonburi University*, 6(1), 1–16. (in Thai)
- Srithammanit, T. (2016). *Effective Human Resource Management of Private Hospitals*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Tanwimonrat, S. (2014). Human Resource Management in Educational: Concepts Theory and Education Laws. *Veridian E-Journal*, 7(3), 845–862. (in Thai)
- Thummachote, R. (2015). Innovation with Human Resource Management. *Journal of Public and Private Management Innovation*, 3(1), 70–84. (in Thai)
- Thummachote, R. et al. (2018). Innovative Human Resource Management of Thailand to Create Competitive Advantages in the ASEAN Community: A case study of Siam Cement Thailand Public Company Limited and Advanced Info Service Public Company Limited. *Rajapark Journal*, 12(26), 186–198. (in Thai)

- Wutthirong, P. (2012). *Ultimate Human Resource Management in the New Era*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Yavirat, N. (2013). *Modern management*. Bangkok: Triple Group. (in Thai)
- Yosyingyong, K. (2009). *Innovation Organization*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา

วาทีณี พูลทรัพย์^{1,*}, นุชนรา รัตนศิริประภา²

^{1,2}ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Received: 10 April 2021

Revised: 28 April 2021

Accepted: 06 May 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา และเพื่อยืนยันองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาในประเด็นด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือครูฝ่ายวิชาการ และครูผู้สอน ในโรงเรียนของพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวนทั้งสิ้น 432 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบแบ่งประเภท เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และการยืนยันองค์ประกอบด้วยการหาค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า 1. องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ (1) การบริหารฐานนวัตกรรม (2) การบริหารสมรรถนะองค์กร (3) การบริหารหุ้นส่วนองค์กร (4) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม (5) การพัฒนานวัตกรรม (6) นวัตกรรมเชิงระบบ (7) การบริหารแผนนวัตกรรม และ 2. ผลการยืนยันองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาพบว่า มีความถูกต้อง มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และเป็นประโยชน์

คำสำคัญ: การบริหารโรงเรียน พื้นที่นวัตกรรมการศึกษา

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: niddyka@gmail.com

The Factors of School Administration in the Education Sandbox

Watinee Poonsub^{1,*}, Nuchnara Ruttanasiraprapa²

^{1,2}Educational Administration Program, Faculty of Education, Silpakorn University

Received: 10 April 2021

Revised: 28 April 2021

Accepted: 06 May 2021

Abstract

The purposes of this research were to identify the factors of school administration in the education sandbox and the confirmation of factors of school administration in the education sandbox on issues of accurate, appropriate, feasible and applicable. The sample group used in the research was school administrators, deputy director of schools or head of academic affairs and teachers totally of 432 respondents. The instruments for collecting the data were semi-structured interview, opinionnaire and confirmative form. The results of the research showed that 1. the factors of school administration in the education sandbox consists of 7 elements: (1) Innovation Base Management (2) Organizational Performance Management (3) Organizational Partnership Management (4) Innovative Leadership (5) Innovator Development (6) Systematic Innovation, and (7) Innovation Plan Management and 2. The results of confirmation of the factors of school administration in the education sandbox are accurate, appropriate, feasible and applicable.

Keywords: School Administration, The Education Sandbox

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

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 เป็นการจัดการศึกษายุคใหม่ที่เน้นการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้และทักษะแห่งอนาคต เป็นการศึกษาเพื่อเปลี่ยนแปลง (Education for change) การจัดการศึกษาในยุคใหม่จึงจำเป็นต้องใช้นวัตกรรมการศึกษาเพื่ออนาคตสำหรับการศึกษาทุกระดับ โดยผู้สอน นักวิชาการ และผู้บริหารต่างต้องร่วมมือกันพัฒนานวัตกรรมมาช่วยในการบริหารและพัฒนากิจการการศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ใหม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและแก้ปัญหาการทำงานที่แตกต่างไปจากรูปแบบเดิมๆ พื้นที่นวัตกรรมทางการศึกษาจึงถือว่าเป็น National Action Research ซึ่งอาจจะเป็นอันที่ใหญ่อันดับหนึ่งของโลกโดยบางคนอาจเรียกว่า Implementation Research เป็นวิจัยปฏิบัติการที่ให้แต่กรอบวิธีการในการขับเคลื่อน แล้วให้ผู้ที่อยู่ในกระบวนการเป็นผู้ที่เลือกสรรสิ่งที่ตัวเองจะนำมาใช้ โดยมีเป้าหมายให้ผู้เรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ เหมาะสมสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของชุมชนและพื้นที่ และมีการเรียนรู้และขยายผลของนวัตกรรมที่ได้จากพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาสู่การจัดการศึกษาในพื้นที่อื่นๆ โดยให้ทุกภาคส่วนต้องมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลงการศึกษาของประเทศ (Srirattanabunlung, 2019) ดังนั้น จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาขึ้น โดยเห็นสมควรว่าประเทศไทยควรต้องมีการพัฒนาการจัดการศึกษาขึ้นพื้นฐานอันเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาคนไทยให้มีคุณภาพมีความใฝ่รู้ มีความคิดสร้างสรรค์มีความสามารถในการสื่อสาร สามารถอยู่และทำงานร่วมกับผู้อื่นซึ่งมีความแตกต่างหลากหลายได้ มีความรู้เท่าทันโลก และมีทักษะในการประกอบอาชีพตามความถนัดของผู้เรียนแต่ละคน และให้รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมร่วมกันพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพและลดความเหลื่อมล้ำในการจัดการศึกษาขึ้นพื้นฐานได้อย่างแท้จริง โดยกำหนดให้มีพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาซึ่งเป็นพื้นที่ปฏิรูปการบริหารและการจัดการการศึกษาขึ้นเพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมการศึกษาอันเป็นการนำร่องในการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่หน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษาขึ้นพื้นฐานให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพและลดความเหลื่อมล้ำ รวมทั้งมีการขยายผลนวัตกรรมจัดการเรียนการสอนและวิธีการปฏิบัติที่ดีไปใช้ในสถานศึกษาอื่น (Educational Innovation Area Act A.D. 2019, 2019)

จากความสำคัญดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลจากผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการศึกษาให้สถานศึกษาได้มีอำนาจและอิสระในการบริหารจัดการสถานศึกษาภายใต้บริบทของตนเอง ได้คิดค้นและพัฒนา นวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เรียน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารและการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้ต่อไป

คำถามการวิจัย

1. องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาเป็นอย่างไร
2. ผลการยืนยันองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา
2. เพื่อทราบผลการยืนยันองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาเป็นพหุองค์ประกอบ
2. ผลการยืนยันองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษามีความถูกต้อง มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้ และเป็นประโยชน์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน

การบริหารโรงเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มีการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน คือ (1) การกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาไปยังคณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา โดยให้คณะกรรมการสถานศึกษาทำหน้าที่กำกับ ส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของสถานศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ งบประมาณ งานบุคคล และบริหารทั่วไป (2) การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นหัวใจหรือหลักสำคัญสำหรับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานโดยเฉพาะแนวคิดการมีส่วนร่วมหรือการบริหารแบบร่วมมือเป็นที่ยอมรับกันมากในวงการบริหารต่าง ๆ รวมทั้งด้านการศึกษาด้วย โดยเชื่อว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมจะทำให้ได้ผลผลิตที่มากขึ้นผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น (3) การบริหารตนเองสถานศึกษาจะมีความเป็นอิสระ คล่องตัว มีอำนาจการตัดสินใจด้วยตนเองมากยิ่งขึ้นภายใต้การบริหารแบบองค์คณะบุคคล (4) การมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษาไปให้สถานศึกษา (5) การบริหารจัดการที่ตอบสนองหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและชุมชนได้มากที่สุด (6) การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเปลี่ยนแปลง (Office of the Basic Education Commission, 2007) ซึ่งการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานจะประสบความสำเร็จได้นั้นมีรูปแบบสำคัญของการบริหารอยู่ 4 รูปแบบ ได้แก่ แบบที่มีผู้บริหารของโรงเรียนเป็นหลัก (Administrative control school council) แบบที่ครูเป็นหลัก (Professional control school council) แบบที่ชุมชนเป็นหลัก (Community control school council) และแบบที่ครู และชุมชนมีบทบาทหลัก (Ayeni, 2013) ประกอบกับพฤติกรรมของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการกระตุ้น จูงใจให้ปฏิบัติตามการปฏิบัติงานขององค์การเพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจ (Thurapang and Jadesadalug, 2020) และด้วยการจัดการศึกษาเชิงพื้นที่ที่มีส่วนช่วยในการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้ ซึ่งประกอบด้วย 6 ประเด็นสำคัญ คือ (1) การกระจายอำนาจให้ความอิสระเพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้รับผิดชอบหลัก กระทรวงศึกษาธิการต้องกระจายอำนาจด้านการศึกษา (Decentralization) (2) เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และปลูกจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบ (3) พัฒนาระบบความรับผิดชอบต่อการศึกษา ออกแบบและระบบความสัมพันธ์ทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ (4) พัฒนาระบบสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ในพื้นที่พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศทุกด้าน (5) ปรับระบบการพัฒนาผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาสร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุก ให้กับผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา และ (6) การเปิดพื้นที่ร่วมพัฒนาการศึกษา แสวงหาวิธีการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัด และรับผิดชอบต่อการศึกษาให้มากขึ้น (Manokarn, 2018)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

การนำหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การหรือ TQM มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรนั้น จะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ (1) การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพื่อมุ่งหวังที่จะให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ในทุก ๆ ส่วนขององค์การ (2) มีหลักการพื้นฐานของรูปแบบที่สำคัญครบ 3 ประการ คือ การมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer focus) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (process improvement) และการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของทุกคนในองค์การ (total involvement) และ (3) การมีองค์ประกอบที่สำคัญๆ ที่จะทำให้การนำ TQM ไปใช้ให้บรรลุผล ได้แก่ ผู้บริหารที่มีคุณลักษณะของ “ภาวะผู้นำ (leadership)” มีการให้การศึกษาและจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับ TQM กับทุกคนในองค์การ (education and training) มีโครงสร้างการบริหารงานที่เกื้อหนุน (supportive structure) ระบบการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ (communications) ให้ความสำคัญกับการพิจารณาความดีความชอบ (reward and recognition) นำกระบวนการทางสถิติ (statistical process control) หรือการวัดผลการปฏิบัติงาน (measurement) มาใช้ในกระบวนการ TQM ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม (teamwork) (Tenner and Detoro, 1992)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์การสมรรถนะสูง

การบริหารโรงเรียนให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะที่สูงนั้นทั้งผู้บริหาร และสมาชิกในองค์การจะต้องร่วมกันดำเนินการในทุกขั้นตอน โดยองค์ประกอบของการบริหารองค์การสมรรถนะสูงได้มีการระบุไว้ 5 ประการ คือ (1) คุณภาพการบริหารจัดการ (Management Quality) (2) เปิดเผยและเน้นการปฏิบัติ (Openness and Action Orientation) (3) เน้นความยาวนาน (Long-Term Orientation) (4) พัฒนาต่อเนื่อง (Continuous Improvement) (5) คุณภาพบุคลากร (Employee Quality) (Waal, 2012) โดยจะต้องประกอบไปด้วยด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ การออกแบบองค์การและกระบวนการทำงาน โครงสร้างองค์การที่ปรับตัวได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าและสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี มีลำดับชั้นการบังคับบัญชาน้อย หรือให้อำนาจการบริหารแก่ทีมงานต่างๆ ให้มากที่สุด มีระบบการเชื่อมต่อส่วนต่างๆ ขององค์การเข้าด้วยกัน และพนักงานต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานและเป้าหมายทางการเงิน คุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างดี รวมถึงพนักงานจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของตนเองอยู่เสมอ องค์การจึงจะประสบความสำเร็จได้นั่นเอง (Miller and Miller, 2005)

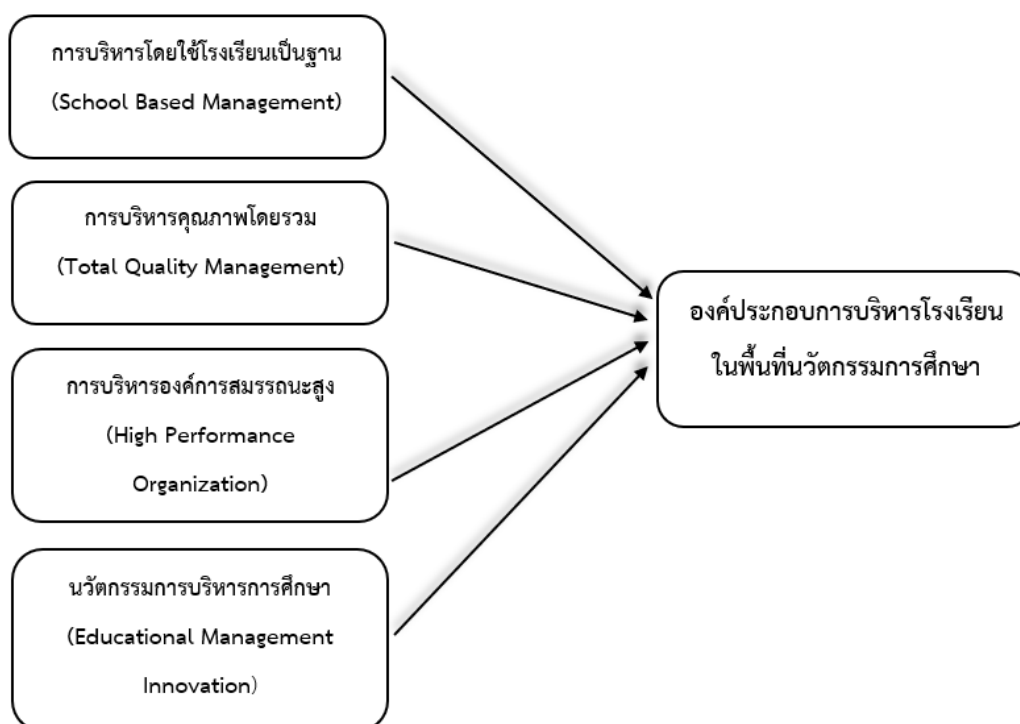
แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริหารการศึกษา

การนำนวัตกรรมการบริหารการศึกษามาใช้ในการบริหารสถานศึกษานั้นจะครอบคลุมและเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการศึกษา 2 ประเภท คือ (1) นวัตกรรมเชิงนโยบาย เป็นนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุง นโยบาย กฎระเบียบ เพื่อให้หน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษานำร่องในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาบริหารจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (2) นวัตกรรมการเรียนการสอนและการบริหารจัดการในสถานศึกษา เป็นนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนซึ่งจะเกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการบริหารโดยสถานศึกษาสามารถเลือกสรรนวัตกรรมการเรียนการสอน และการบริหารจัดการที่ผ่านการพิสูจน์แล้วทั้งในและต่างประเทศว่าสามารถสร้างคุณภาพผู้เรียนและโรงเรียนได้จริงมาใช้พัฒนาต่อยอดได้ (Thailand Education Partnership, 2018) โดยมีแนวทางการดำเนินงานใน 2 มิติ คือ มิติแนวนอน (Horizontal dimension) เป็นมิติด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการนวัตกรรมการศึกษา 4 ระยะ (1) แรงจูงใจทำให้เกิดการคิดนวัตกรรม (2) สร้างแนวคิดหรือแนวปฏิบัติใหม่ (Invention/idea linking) (3) การนำไปสู่การประยุกต์ใช้จริง (Implementation/idea testing) (4) กำหนดรูปแบบกระบวนการที่ชัดเจน มิติแนวตั้ง (Vertical Dimension) เป็นมิติของผู้เปลี่ยนแปลง ซึ่งมีทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Birkinshaw et al., 2008)

โดยในการศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Based Management) การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) การบริหารองค์การสมรรถนะสูง (High Performance Organization) และนวัตกรรมการบริหารการศึกษา (Educational Management Innovation) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีแผนแบบการวิจัยเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียว มีการวัดครั้งเดียวในลักษณะศึกษาสภาพการณ์ไม่มีการทดลอง (the-one-shot, non-experimental case study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ โรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวนทั้งสิ้น 226 โรง จำแนกเป็น ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่) จำนวน 48 โรง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดระยอง) จำนวน 22 โรง ภาคใต้ (จังหวัดสตูล) จำนวน 10 โรง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดศรีสะเกษ) จำนวน 42 โรง ภาคตะวันตก (จังหวัดกาญจนบุรี) จำนวน 39 โรง และจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส) จำนวน 65 โรง (Academic Office, the Secretariat of the House of Representatives, 2019)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ โรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 144 โรง ซึ่งได้มาโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Robert and Daryle, 2019) แล้วเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งประเภท (stratified random sampling) จำแนกตามภูมิภาค และแบ่งจังหวัดเป็น 8 จังหวัด ได้แก่ ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่) จำนวน 31 โรง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดอุดรธานี) จำนวน 13 โรง ภาคใต้ (จังหวัดสตูล) จำนวน 7 โรง ภาคตะวันออก (จังหวัดชลบุรี) จำนวน 27 โรง ภาคตะวันตก (จังหวัดกาญจนบุรี) จำนวน 25 โรง และจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี 11 โรง จังหวัดยะลา 18 โรง และจังหวัดนราธิวาส 12 โรง) โดยผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลโรงเรียนละ 3 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 1 คน รองผู้อำนวยการโรงเรียน หรือครูฝ่ายวิชาการ จำนวน 1 คน และครูผู้สอน จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 432 คน เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis)

เครื่องมือวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) แบบสอบถามความคิดเห็น (Opinionnaires) และแบบยืนยันองค์ประกอบ (Confirmatory Form)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในขั้นแรกโดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและทรงคุณวุฒิเพื่อสอบถามความคิดเห็นโดยผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเองแล้วนำบทสัมภาษณ์มาวิเคราะห์สรุปรวมกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีในการกำหนดเป็นตัวแปรที่ศึกษา ขั้นตอนถัดมาผู้วิจัยจัดส่ง และรับคืนแบบสอบถามความคิดเห็นด้วยตนเอง สำหรับโรงเรียนที่สามารถดำเนินการได้ แต่สำหรับโรงเรียนที่ติดขัดด้วยข้อจำกัดด้านความพร้อม และเวลาได้ใช้วิธีการส่งและรับคืนทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และวิธีการทางออนไลน์ และขั้นตอนสุดท้ายการยืนยันองค์ประกอบผู้วิจัยจัดส่ง และรับคืนแบบยืนยันองค์ประกอบให้กับผู้เชี่ยวชาญทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำข้อมูลมาสรุปเป็นตัวแปรที่ศึกษา
2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต (arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยนำค่ามัธยฐานเลขคณิต มาเทียบกับเกณฑ์ของเบสส์ (Best, 1981)
4. การวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) ใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธีสกัดองค์ประกอบ “PCA” (Principal Component Analysis) ซึ่งถือเกณฑ์การคัดเลือกตัวแปรที่เข้าอยู่ในองค์ประกอบตัวใดตัวหนึ่ง โดยพิจารณาจากค่าความแปรปรวนของตัวแปร (eigenvalue) ที่มากกว่า 1 และถือเอาน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของตัวแปรแต่ละตัวขององค์ประกอบนั้นมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ที่บรรยายด้วยตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป ตามวิธีของไคเซอร์ (Tabachnik and Fidell, 1983)
5. การวิเคราะห์เพื่อยืนยันองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาโดยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน โดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ปรากฏในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ส่วนผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ปรากฏในตารางที่ 3 รายละเอียดต่างๆ มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ตำแหน่งระดับการศึกษาประสบการณ์ในการทำงาน

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 432 คน จำแนกเป็น 3 กลุ่มคือ 1) ผู้อำนวยการโรงเรียน 2) รองผู้อำนวยการโรงเรียน หรือครูฝ่ายวิชาการ และ 3) ครูผู้สอน กลุ่มละ 144 คนเท่ากัน วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 432 คน เป็นเพศหญิง 300 คน คิดเป็นร้อยละ 69.44 และเพศชาย 132 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56 มีอายุระหว่าง 35-45 ปี มากที่สุด จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 น้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 21.53 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 48.38 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกน้อยที่สุดจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งมากที่สุดคือมากกว่า 5 ปี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 น้อยที่สุดคือ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งไม่เกิน 1 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 432)

สถานภาพ	ผู้อำนวยการโรงเรียน		รองผู้อำนวยการ/ ครูฝ่ายวิชาการ		ครูผู้สอน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ								
1. ชาย	67	46.52	24	16.67	41	28.47	132	30.56
2. หญิง	77	53.48	120	83.33	103	71.53	300	69.44
รวม	144	100	144	100	144	100	432	100
อายุ								
1. ต่ำกว่า 35 ปี	7	4.86	12	8.33	74	51.39	93	21.53
2. 35-45 ปี	61	42.36	89	61.81	42	29.17	192	44.44
3. สูงกว่า 45 ปี	76	52.78	43	29.86	28	19.44	147	34.03
รวม	144	100	144	100	144	100	432	100
วุฒิการศึกษา								
1. ปริญญาตรี	15	10.42	79	54.86	110	76.39	204	47.22
2. ปริญญาโท	117	81.25	62	43.06	30	20.83	209	48.38
3. ปริญญาเอก	12	8.33	3	2.08	4	2.78	19	4.40
รวม	144	100	144	100	144	100	432	100
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง								
1. ไม่เกิน 1 ปี	-	-	-	-	18	12.50	18	4.17
2. 1-5 ปี	55	38.19	46	31.94	61	42.36	162	37.50
3. มากกว่า 5 ปี	89	61.81	98	68.06	65	45.14	252	58.33
รวม	144	100	144	100	144	100	432	100

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยวิธีการสกัดปัจจัย (Principal Component Analysis: PCA)

จากตารางที่ 2 พบว่าองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา จำแนกได้ทั้งหมด 7 องค์ประกอบ ในแต่ละองค์ประกอบมีตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) ตั้งแต่ 0.70-0.85 โดยองค์ประกอบที่ 1 มี 6 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 มี 3 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 3 มี 3 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 4 มี 3 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 5 มี 3 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 6 มี 3 ตัวแปร และองค์ประกอบที่ 7 มี 3 ตัวแปร

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis: PCA)

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
a65	.769						
a79	.754						
a97	.753						
a96	.747						
a67	.743						
a66	.702						
a46		.770					
a50		.742					
a47		.718					
a56			.774				
a55			.722				
a58			.719				
a28				.770			
a25				.735			
a24				.731			
a19					.859		
a22					.745		
a21					.711		
a6						.805	
a7						.768	
a8						.736	
a3							.852
a1							.808
a4							.760

ตอนที่ 3 ผลการยืนยันองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา ด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นยืนยันร้อยละ 100 เกี่ยวกับข้อค้นพบของงานวิจัยเรื่อง องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาทั้ง 7 องค์ประกอบมีความถูกต้อง มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากแบบยืนยันองค์ประกอบ

องค์ประกอบการบริหารโรงเรียน ในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา	ความคิดเห็น							
	ความถูกต้อง		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเป็นประโยชน์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การบริหารฐานนวัตกรรม	5	100	5	100	5	100	5	100
การบริหารสมรรถนะองค์กร	5	100	5	100	5	100	5	100
การบริหารหุ้นส่วนองค์กร	5	100	5	100	5	100	5	100
ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม	5	100	5	100	5	100	5	100
การพัฒนานวัตกรรม	5	100	5	100	5	100	5	100
นวัตกรรมเชิงระบบ	5	100	5	100	5	100	5	100
การบริหารแผนนวัตกรรม	5	100	5	100	5	100	5	100

โดยสรุป งานวิจัยสามารถสรุปโดยแบ่งเป็น 2 ข้อตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) ได้แก่ (1) การบริหารฐานนวัตกรรม (2) การบริหารสมรรถนะองค์กร (3) การบริหารหุ้นส่วนองค์กร (4) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม (5) การพัฒนานวัตกรรม (6) นวัตกรรมเชิงระบบ (7) การบริหารแผนนวัตกรรม

2. ผลการยืนยันองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา พบว่า มีความถูกต้อง มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และเป็นประโยชน์

อภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญที่ค้นพบจากองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา และสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ (1) การบริหารฐานนวัตกรรม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับที่ 1 เนื่องจากการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาในแต่ละพื้นที่ต้องมีการศึกษาข้อมูลและบริบทสร้างความร่วมมือกับชุมชนในพื้นที่เพื่อให้การบริหารเป็นไปเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชนอย่างแท้จริง (2) การบริหารสมรรถนะองค์กร เป็นองค์ประกอบ

ที่สำคัญเป็นอันดับที่ 2 ที่จะส่งผลกระทบต่อการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา เนื่องจากการที่ผู้บริหารที่สามารถส่งเสริม สนับสนุนให้มีการพัฒนาปรับปรุงองค์การได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเปรียบเสมือนเป็นการเพิ่มศักยภาพให้แก่ทรัพยากรขององค์การให้มีความสามารถในการแข่งขัน และนำพาองค์การไปสู่จุดมุ่งหมายได้สำเร็จ (3) การบริหารหุ้นส่วนองค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับที่ 3 ที่จะส่งผลกระทบต่อการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา เนื่องจากการบริหารโรงเรียนนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอโดยเฉพาะผู้รับบริการคือ ผู้เรียน ดังนั้นการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและชุมชนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ (4) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับที่ 4 ที่จะส่งผลกระทบต่อการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา เนื่องจากผู้บริหารต้องเป็นผู้นำในการที่จะเปลี่ยนแปลง และนำนโยบายสู่การปฏิบัติซึ่งปัจจุบันการขับเคลื่อนการบริหารงานต่างๆ ล้วนมีการพัฒนาและต่อยอดอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้นำจึงต้องนำนวัตกรรมการบริหาร หรือนำสิ่งใหม่มาผลิตคิดค้น และพัฒนาเพื่อให้เกิดการพัฒนาได้อย่างทันทั่วทั้งที่และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้แก่บุคลากรทางการศึกษาได้อีกทางหนึ่ง (5) การพัฒนานวัตกรรม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับที่ 5 ที่จะส่งผลกระทบต่อการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา เนื่องจากทรัพยากรทุกอย่างที่อยู่ภายใต้องค์การแห่งนวัตกรรมนั้นต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลมาเป็นตัวขับเคลื่อนงานในทุกมิติทั้งตัวผู้บริหาร ครู และผู้เรียน ล้วนมีความสัมพันธ์กันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เนื่องจากในทุกตำแหน่งต้องมีแรงบันดาลใจที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เหมาะสม แล้วนำไปขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมจึงจะประสบผลสำเร็จดังความมุ่งหมายขององค์การได้ (6) นวัตกรรมเชิงระบบ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับที่ 6 ที่จะส่งผลกระทบต่อการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา เนื่องจากการบริหารโรงเรียนต้องอาศัยกระบวนการทำงานที่มีแบบแผน และมีการวางระบบการทำงานที่ชัดเจน สมาชิกในองค์การทุกคนต้องรับรู้ถึงเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้นการนำนวัตกรรมการบริหารการศึกษามาใช้ให้อยู่ในรูปแบบของระบบจะเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น และ (7) การบริหารแผนนวัตกรรม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับที่ 7 ที่จะส่งผลกระทบต่อการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา เนื่องจากการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาต้องมีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายให้เป็นไปตามหลักการบริหารพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาซึ่งผู้บริหารต้องเป็นผู้นำในการขับเคลื่อน และกำหนดนโยบาย แผนงาน รวมถึงการกำกับติดตาม เพื่อให้บุคลากรทางการศึกษาเกิดความตระหนักรู้ให้มีความสำคัญ และขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามแผนงาน หรือหลักการที่ถูกกำหนดไว้

2. การบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษานั้นจะต้องมีองค์ประกอบของแต่ละพื้นที่ตามบริบทที่แตกต่างกัน โดยจะเห็นได้ว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมรรักษ์ แก้วสังข์ ที่ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบและตัวบ่งชี้การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่โดยประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 7 ด้าน คือ (1) บริหารทรัพยากรบุคคล มี 12 ตัวบ่งชี้ (2) บริหารงานวิชาการ มี 9 ตัวบ่งชี้ (3) บริหารแบบมีอาชีพ มี 8 ตัวบ่งชี้ (4) บริหารควบคุมคุณภาพ มี 7 ตัวบ่งชี้ (5) การบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม มี 5 ตัวบ่งชี้ (6) การบริหารขวัญและกำลังใจ มี 5 ตัวบ่งชี้ และ (7) การบริหารการสื่อสาร มี 5 ตัวบ่งชี้ (Kaewsang, 2014) จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยครอบคลุมขอบข่ายงานทุกด้านของการบริหารสถานศึกษา และมีการแยกองค์ประกอบไว้อย่างชัดเจนมีผลการวิจัยที่มีความหมายคล้ายคลึงในบางประเด็น เป็นต้น และ 2. ผลการยืนยันองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา พบว่า มีความถูกต้อง มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และเป็นประโยชน์

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาในทุกภูมิภาคของประเทศ ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาแบบเชิงลึกตามแต่ละพื้นที่เพื่อศึกษาเรียนรู้ และปรับปรุงยุคทัศน์นวัตกรรมการบริหารการศึกษาให้เหมาะสมกับทรัพยากรของโรงเรียน และตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาในการผลิตคิดค้น และพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

Academic Office, the Secretariat of the House of Representatives. (2019). *Education Sandbox*.

Bangkok: The Secretariat of the House of Representatives. (in Thai)

Adeolu, J. A. (2013). A Conceptual Model for School-Based Management Operation and Quality Assurance in Nigerian Secondary Schools. *Journal of Education and Learning*, 2(2), 39-40.

Andre, D. W. (2012). *What Makes a High Performance Organization: Five Validated Factors of Competitive Advantage that Apply Worldwide*. United Kingdom: Global Professional Publishing.

Birkinshaw, J., Hamel, H. and Mol, M. J. (2008). Management innovation. *Academy of Management Review*. [Online]. Retrieved December 20, 2008, from:

<https://pdfs.semanticscholar.org/b3d5/1cac8ffdecdf851febda356a2382ab8c083d>

Best, J. W. (1983). *Research in Education*. New Delhi: Prentice Hall.

Educational Innovation Area Act A.D. 2019. (2019). *Royal Thai Government Gazette, Volume 136, section 56 A*. (in Thai)

Kaewsang, S. (2014). *Factors and Indicators of Basic Education School Administration in the Southern Border Provinces Specific Development Area*. Thesis of the Degree of Doctor of Philosophy Program in Educational Administration. Bangkok: Silpakorn University. (in Thai)

Krejcie, V. R. and Morgan, W. D. (2019). *Determining Sample Size for Research Activities*. [Online]. Retrieved July 20, 2019, from: <http://www.learningace.com/doc/1232649/712ceb977e68b4891e02e9e8011a81d2/krejcie>.

Manokarn, M. (2018). *Basic Education Reform and Area Based Education*. Chiang Mai: Faculty of Education, Chiang Mai University. (in Thai)

Miller, D. and Miller, B. (2007). *Managing for the long Run: Lessons for the Competitive Advantage from Great Family Businesses*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

- Office of the Basic Education Commission. (2007). *Guidelines for decentralization of education administration and management for the Committee of the Educational Area Office and the Educational Institution shall be prescribed by the Ministerial Regulation Criteria and methods for decentralization of educational administration and management, 2007*. Bangkok: The Agricultural Cooperative Federation of Thailand. (in Thai)
- Srirattanabunlung, J. (2019). Management of the Educational Sandbox in the Perspective of the Educational Innovation Area Act A.D. 2019. *The Meeting Report of the Senate Education Committee*, 14 November 2019 at Khon Kaen University. (in Thai)
- Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. (1983). *Using Multivariate Statistics*. New York: Harper & Row.
- Tenner, A. R. and Detoro, I. J. (1992). *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Thailand Education Partnership. (2018). Establishing an additional primary education area to Be “The Education Sandbox”. *Supporting documents for the Education Council Meeting No. 2/2018*, 9 May 2018 at the Office of the Secretariat of the Council Education. (in Thai)
- Thurapang, W. and Jadesadalug, V. (2020). The Influence of Transformation Leadership and Ability to Reduce Waste and Intervening Variables of Empowerment are Impact to The Performance of Logistic Department Staff in Asian Alliance International Company Limited. *Journal of Innovation and Management*, 5(2), 120. (in Thai)

ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ดวงเนตร ชุมทอง^{1*}, สายพิณ ปั่นทอง², นฤพนธ์ เล็งสีบล³

^{1,2,3}สาขาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Received: 04 May 2021

Revised: 27 July 2021

Accepted: 29 July 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้านิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง และปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้านิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานในธุรกิจคลังสินค้านิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จำนวน 300 ราย ด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ความแปรปรวนหรือเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปเป็นการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โมเมนต์ผลคูณอย่างง่ายของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้านิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ในส่วนปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้านิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ได้แก่ ปัจจัยด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการบริหารค่าตอบแทน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่าอิทธิพลมีประสิทธิภาพร้อยละ 62.40

คำสำคัญ : ปัจจัยภายในองค์กร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: 6271101089.stu@pim.ac.th

Factors Within the Organization That Influence Employees Performance in The Warehouse at Lat Krabang Industrial Estate

Duangnet Koomthong^{1,*}, Saiphin Panthong², Narupon Sengsuebphol³

^{1,2,3}Faculty of Business Administration Panyapiwat Institute of Management

Received: 04 May 2021

Revised: 27 July 2021

Accepted: 29 July 2021

Abstract

The purpose of this research was to study the demographic factors affecting the efficiency of employees in the warehouse business in Lat Krabang Industrial Estate and internal factors influencing the efficiency of employees in the warehouse business in Lat Krabang Industrial Estate. Collecting data from 300 employees in the warehouse business in Lat Krabang Industrial Estate with questionnaires that have been checked for content validity and confidence. The data were analyzed using descriptive statistics. The hypothesis was tested by examining the difference between the mean of the 2 sample groups. The variance or comparison of the mean difference between 3 or more samples was a hypothesis test: Pearson simple product-moment correlation coefficient analysis and multiple regression analysis. The hypothesis testing results showed that Demographic factors were age, education, length of service. It affects the efficiency of employees in the warehouse in Lat Krabang Industrial Estate. In terms of internal factors that influence the efficiency of employees in the warehouse business in Lat Krabang Industrial Estate, including planning factors, organization management, Training and development, compensation management at a statistically significant level of 0.05, the influence was 62.40 percent effective.

Keywords: Internal Factors, Operational Efficiency, Latkrabang Industrial Estate

* Corresponding Author; E-mail: 6271101089.stu@pim.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะเศรษฐกิจไทยปัจจุบัน นักวิชาการคาดว่าเศรษฐกิจไทยยังเติบโตประมาณร้อยละ 4 ซึ่งเป็นอัตราที่ใกล้เคียงกับระดับศักยภาพ แม้จะมีทิศทางชะลอตัวบ้างจากปีก่อน จากปัจจัยด้านอุปสงค์ต่างประเทศ โดยในปีนี้อัตราการส่งออกในประเทศทั้งการบริโภคและการลงทุนภาคเอกชนจะมีบทบาทสำคัญสำหรับการขยายตัวของเศรษฐกิจ จากสถานการณ์ธุรกิจบริการขนส่งและคลังสินค้าปี 2561-2562 คาดว่ายังคงขยายตัว แต่อาจเป็นไปในอัตราที่ชะลอตัวลงเล็กน้อยจากการส่งออกและการบริโภคในประเทศที่ขยายตัวลดลง (Woramongkol, 2019) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากจำนวนนิติบุคคลจัดตั้งใหม่ของธุรกิจขนส่งขนถ่ายสินค้าและผู้โดยสาร พบว่ายังเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะที่จดทะเบียนในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัดในพื้นที่ภาคกลาง กรุงเทพฯ และภาคตะวันออก ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่สำคัญและเป็นพื้นที่ที่มีการขยายตัวของมูลค่าทางเศรษฐกิจในระดับสูง การกระจายสินค้าเป็นกิจกรรมเชื่อมต่อที่สำคัญกิจกรรมหนึ่งในซัพพลายเชนจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคและคลังสินค้าทำหน้าที่รักษาสมดุลระหว่างการบริโภค ซึ่งมีอัตราความต้องการขึ้นลงไม่แน่นอนและคาดหมายล่วงหน้าได้ยาก

แม้ว่าการวางแผนการผลิตสินค้าต้องอาศัยอัตราการบริโภค หรืออุปสงค์ที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่คงที่และไม่แน่นอนของความต้องการในการบริโภค ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่สมดุลขึ้นได้ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง คลังสินค้าเป็นเครื่องมือในการกระจายสินค้าจากผู้ผลิตออกสู่ตลาดผ่านไปยังผู้บริโภค ผู้ผลิตสินค้าใช้คลังสินค้าในการเก็บรักษาสินค้าสำเร็จรูป ที่เป็นผลผลิตของตนในขั้นแรกไม่ว่าจะเป็นผลทางเกษตร หรือผลผลิตทางอุตสาหกรรมก็ตาม และใช้คลังสินค้าที่กระจายอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ในการกระจายสินค้าสู่ผู้บริโภคอย่างทั่วถึง ความสำคัญต่อวงการธุรกิจ คลังสินค้าสาธารณะเป็นแหล่งให้เครดิตแก่นักธุรกิจ ที่สำคัญแหล่งหนึ่งเช่นเดียวกับสถาบันบริการทางการเงินประเภทอื่นๆ เช่น ธนาคาร เป็นต้น (Aphaphattsakul, 2013) ด้วยระบบ Logistics เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในโลกของการทำธุรกิจในปัจจุบันเป็นภาคอุตสาหกรรมที่เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนธุรกิจ และยังคงมีแนวโน้มที่จะมากขึ้นอีกในอนาคต ซึ่งส่งผลโดยตรงให้งานทางด้าน Logistics มีการเติบโตของตลาดแรงงานที่มากขึ้น โดยงานทางด้านนี้จะมีส่วนเกี่ยวข้องเนื่องกับการขนส่งสินค้า ที่หลักสำคัญอยู่ที่การขนส่งเคลื่อนย้ายสินค้าไปยังจุดหมายด้วยวิธีการและระบบการจัดการที่ดีที่สุด ทำให้ความต้องการบุคลากรด้านโลจิสติกส์ที่มีสูงขึ้น ความเชื่อมโยงของการบริหารองค์กรภาคธุรกิจคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นภาคธุรกิจที่สนับสนุนที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของประสิทธิภาพของคลังสินค้าที่มีต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้าในอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์กับองค์กรธุรกิจ นำข้อมูลไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้มีผลต่อความสำเร็จของงานรวมทั้งความสุขของบุคลากรด้วย อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้าในอุตสาหกรรมลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรด้านการจัดการ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้าในอุตสาหกรรมลาดกระบัง

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยภายในส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ต่างกัน
2. ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ การจัดการ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

การแบ่งส่วนตลาดประชากรทำได้โดยการ แบ่งกลุ่มของผู้บริโภคตาม อายุ รายได้ เชื้อชาติ เพศ การประกอบ อาชีพ สถานภาพสมรส ประเพณี และ ขนาดของ ใช้ในครัวเรือน และที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ตัวแปรเหล่านี้มีวัตถุประสงค์ เชิงประจักษ์และสามารถชักถามหรือการสังเกตได้อย่างง่ายดาย สิ่งเหล่านี้ช่วยให้นักการตลาดได้จำแนกผู้บริโภคแต่ละ ประเภทตามที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจน เช่น กลุ่มอายุหรือกลุ่มรายได้ เช่นเดียวกับ ระดับชนชั้นทางสังคมที่จะถูก กำหนดโดยวัตถุประสงค์ (Schiffman and Wisenblit, 2015)

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ

1. การวางแผน (Planning) การวางแผนถือว่าเป็นกิจกรรมหลักในการจัดการลำดับแรกจากกิจกรรมทั้งสิ้น 4 กิจกรรม ตามหน้าที่ทางการจัดการ การวางแผนถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับผู้บริหารที่ต้องการประสบความสำเร็จใน การจัดการองค์กร
2. การจัดการองค์กร (Organizing) การจัดการองค์การ ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ประการ ได้แก่ การออกแบบงาน การออกแบบโครงสร้างองค์การ การจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ และการประสานงาน การจัดการองค์การ เป็นกิจกรรมทางการจัดการลำดับที่ 2 ต่อจากการวางแผน
3. การภาวะผู้นำ (Leading) การชี้นำเป็นหน้าที่ทางการจัดการลำดับที่ 3 ของการบริหารจัดการองค์การ ผู้บริหารจำเป็นต้องทำหน้าที่ชี้นำสมาชิกภายในองค์กร การชี้นำสามารถทำได้โดยใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารร่วมกับการจูงใจสมาชิก เพื่อทำงานอย่างเต็มที่และได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย
4. การควบคุม (Controlling) เป็นกิจกรรมหลักทางการจัดการลำดับสุดท้ายของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงาน ผู้บริหารที่ไม่สามารถควบคุมกิจการให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนด (Suksrivong, 2016)

แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์

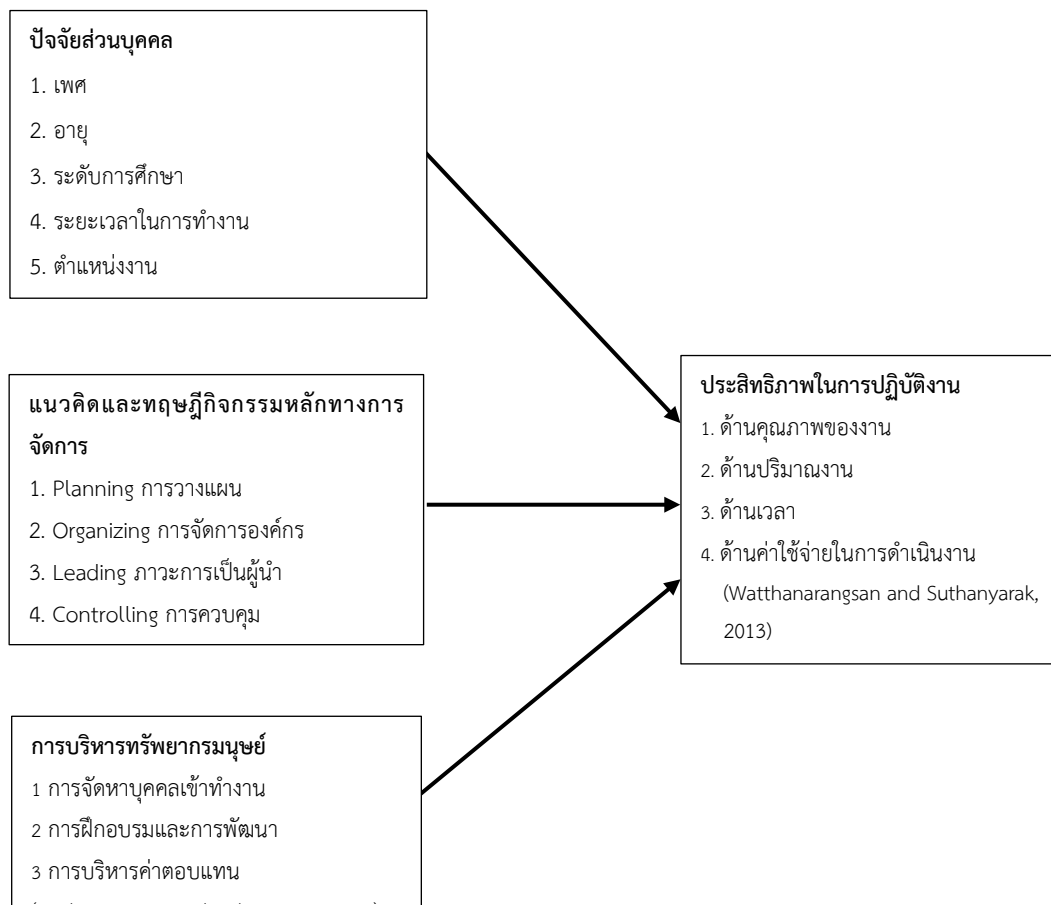
การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวคิดในการบริหารคนเชิงกลยุทธ์ มีการปรับเปลี่ยนไปตามกลยุทธ์ของแต่ละองค์กร และยังเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน เป็นการให้ทรัพยากรบุคคลให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย การวางแผนด้าน กำลังคน การสรรหา และ การคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล ที่เน้น แรงจูงใจเพื่อป้องกันการเกิดปัญหา การทำงานหลายหน้าที่ที่จะก่อให้เกิดแรงกดดัน การดูแลสิทธิพนักงาน การดูแล ความปลอดภัยแรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่องค์กร (Supaphonkunanant, 2015)

แนวคิดด้านประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า คือ คนที่มีประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)
2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อยมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูลตัวเลข หรือสถิติต่างๆ ไม่ประมาทให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร
3. ความรู้หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานที่รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา
4. ประสบการณ์หมายถึง การรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ ไม่ใช่เพียงความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง
5. ความคิดสร้างสรรค์หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก (Watthanarangsarn and Suthanyarak, 2013)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในธุรกิจคลังสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จำนวน 712 คน (Industrial Estate Authority of Thailand, 2019)

นำขนาดของกลุ่มตัวอย่างมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ของ Yamane (cited in Kaiwan, 2018) ได้จำนวน 261 คน และสำรองไว้เพื่อป้องกันการสูญหาย หรือไม่ได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามประมาณ 39 คน รวม จึงเพิ่มขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็น 300 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยมีการลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามประเภทธุรกิจที่เป็นคลังสินค้าและแบ่งเป็นสัดส่วน (Probability sampling) มีจำนวน 12 บริษัท บริษัท ยันมาร์ เอส.พี จำกัด จำนวนพนักงาน 45 คน บริษัท ยูนิลีเวอร์ไทย เทรดิง จำกัด จำนวนพนักงาน 35 คน บริษัท โลเน็กซ์ อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด จำนวนพนักงาน 72 คน บริษัท วายซีเอช จำกัด จำนวนพนักงาน 56 คน บริษัท ไทยประติษฐ์อุตสาหกรรม จำกัด จำนวนพนักงาน 45 คน บริษัท ซัม คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวนพนักงาน 105 คนบริษัท ไทยลามิเนต แมนูแฟคเจอเรอร์ จำกัด จำนวนพนักงาน 65 คน บริษัท มหาจักร ลีสซิ่ง จำกัด จำนวนพนักงาน 18 คน บริษัท โลจิสติกส์ แบเนจ เมนท์ เซอร์วิส จำกัด จำนวนพนักงาน 98 คน บริษัท อีเกิ้ล สปีด อินดัสตรี จำกัดจำนวนพนักงาน 80 คน บริษัท อีเกิ้ล สปีด อินทิเกรท จำกัด จำนวนพนักงาน 25 คน บริษัท เอสซีลอร์ แมนูแฟคเจอริ่ง จำกัด จำนวนพนักงาน 68 คน (Industrial Estate Authority of Thailand, 2019)

ขั้นตอนที่ 2 จากข้อมูลบริษัทที่ประกอบธุรกิจประเภทคลังสินค้า ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Non Probability sampling โดยการใช้การสุ่มแบบกำหนดสัดส่วน โดยเลือกบริษัท มหาจักร ลีสซิ่ง จำกัด ออกจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำไปใช้สำหรับการ Try Out 30 คน ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างคลังสินค้าในนิคมลาดกระบัง

สถานประกอบการประเภทคลังสินค้า	จำนวนพนักงาน	สัดส่วน 1/100	จำนวน
1. บริษัท ยันมาร์ เอส.พี จำกัด	45	6.48%	20
2. บริษัท ยูนิลีเวอร์ไทย เทรดิง จำกัด	35	5.04%	15
3. บริษัท โลเน็กซ์ อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด	72	10.37%	31
4. บริษัท วายซีเอช จำกัด	56	7.50%	24
5. บริษัท ไทยประติษฐ์อุตสาหกรรม จำกัด	45	8.07%	20
6. บริษัท ซัม คอร์ปอเรชั่น จำกัด	105	15.13%	45
7. บริษัท ไทยลามิเนต แมนูแฟคเจอเรอร์ จำกัด	65	9.37%	28
8. บริษัท โลจิสติกส์แบเนจเมนท์ เซอร์วิส จำกัด	98	14.12%	42
9. บริษัท อีเกิ้ล สปีด อินดัสตรี จำกัด	80	11.53%	35
10. บริษัท อีเกิ้ล สปีด อินทิเกรท จำกัด	25	3.60%	11
11. บริษัท เอสซีลอร์ แมนูแฟคเจอริ่ง จำกัด	68	9.80%	29
รวม	694	100%	300

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือในการช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็นทั้งหมด 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล โดยคำถามส่วนนี้มีจำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความประหม่นความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีกิจกรรมหลักทางการจัดการ จำนวน 20 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 15 ข้อ และส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) วัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ทั้งสิ้น 5 ระดับ โดย ระดับ 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด จนถึง ระดับ 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ซึ่งแบบสอบถามได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประเมินแบบสอบถามทุกข้อ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) รวมมีค่าอยู่ที่ 0.85 มากกว่า 0.5 ซึ่งให้เห็นว่าแบบสอบถามนั้นสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ และได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม 30 ชุด ได้เก็บข้อมูลจากจากพนักงานคลังสินค้าในเขตลาดกระบัง เป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างจริง ค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่ารวมเท่ากับ 0.884 มากกว่า 0.70 ซึ่งให้เห็นว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Reliability)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในรูปของเอกสาร โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2563 และนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-Test Independent Sample การทดสอบสมมติฐานค่าสถิติที่ใช้ คือ การทดสอบสถิติแบบ F-test Independent Sample การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โมเมนต์ผลคูณอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานคลังสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน จากการศึกษาวิจัยพบว่า จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.33 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 29.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. ร้อยละ 43.33 มีระยะเวลาในการทำงาน 8 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32.00 และมีตำแหน่งพนักงานคลังสินค้า ร้อยละ 54.00 และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยภายในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านภาวะการเป็นผู้นำ ด้านการควบคุม ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการจัดหาบุคคลเข้างาน ด้านการบริหารค่าตอบแทน ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยภายในองค์กร

ปัจจัยภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านวางแผน	4.31	0.831	มากที่สุด
2. ด้านการจัดการองค์กร	4.29	0.803	มากที่สุด
3. ด้านภาวะการเป็นผู้นำ	4.12	1.062	มาก
4. ด้านการควบคุม	3.87	1.271	มาก
5. ด้านการจัดหาบุคคลเข้าทำงาน	3.82	1.261	มาก
6. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	3.84	1.239	มาก
7. ด้านบริหารค่าตอบแทน	3.78	1.384	มาก
รวม	3.98	1.138	มาก

การวิเคราะห์ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บริษัทมีการควบคุมคุณภาพของอุปกรณ์ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ บริษัทมีการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อนำมาใช้ควบคุมคุณภาพ บริษัทมีการควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็น บริษัทมีการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ บริษัทมีการควบคุมผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ปานกลาง ตามลำดับดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยภายในองค์กร ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บริษัทมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อเพิ่มคุณภาพของงาน	3.82	0.916	มาก
2. บริษัทมีการจัดปริมาณงาน ให้เหมาะสมกับบุคลากร	3.27	0.925	ปานกลาง
3. นโยบายขององค์กรทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ	4.36	0.790	มากที่สุด
4. ท่านมีการวางแผนงานระยะเวลาการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายทันเวลา	3.98	0.848	มาก
5. ท่านคำนึงต่อการใช้ทรัพยากรของบริษัทอย่างคุ้มค่า	3.81	0.883	มาก
รวม	3.83	0.872	มาก

สรุปสมมติฐานข้อที่ 1 ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีอยู่ 2 ด้านที่ไม่แตกต่างกัน คือ ด้านเพศ และตำแหน่งงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการสรุปสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังที่ต่างกัน	t	F	Sig.
สมมติฐานที่ 1.1 เพศ	3.970		0.057
สมมติฐานที่ 1.2 อายุ		7.425	0.000**
สมมติฐานที่ 1.3 การศึกษา		9.405	0.000**
สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน		2.584	0.037*
สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งงาน		1.151	0.333

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่จะทำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ต่างๆ ประกอบด้วย ตัวแปรที่มีมาตรวัดแบบช่วง (Interval Scale) ทั้งหมด 7 ด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โมเมนต์ผลคูณอย่างง่ายของเพียร์สัน เป็นเกณฑ์การยอมรับว่าค่าความสัมพันธ์ทางบวกที่สูง แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันสูง ซึ่งค่าที่วิเคราะห์ได้ไม่ควรมีค่าสูงกว่า 0.800 ($r < 0.800$) หากมีค่าความสัมพันธ์สูงต้องตัดออกจากการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ของตัวแปรอิสระพบว่า มีค่า r ระหว่าง 0.534 ถึง 0.784 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ไม่เกิน 0.80 และไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่สูงเกิน ซึ่งนำไปดำเนินการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด

ปัจจัยภายในองค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)						
	การวางแผน	การจัดการ	ภาวะการเป็นผู้นำ	การควบคุม	การจัดหา	การฝึกอบรม	การบริหารค่าตอบแทน
การวางแผน	1.000						
การจัดการองค์กร	.740**	1.000					
ภาวะการเป็นผู้นำ	.735**	.639**	1.000				
การควบคุม	.534**	.767**	.766**	1.000			
การจัดหาบุคคลทำงาน	.670**	.670**	.783**	.770**	1.000		
การฝึกอบรมและพัฒนา	.662**	.666**	.722**	.724**	.736**	1.000	
การบริหารค่าตอบแทน	.784**	.777**	.726**	.620**	.706**	.754**	1.000

หมายเหตุ : * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารค่าตอบแทน ซึ่งในขณะที่ภาวะการเป็นผู้นำ การควบคุม และการจัดหาบุคคลเข้าทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ปัจจัยภายในองค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า						
	S.E.	B	β	t	Sig.	Tole	VIF
ค่าคงที่	0.489	0.185		2.642	0.009		
การวางแผน	0.309	0.060	0.263	5.150	0.000**	0.369	2.712
การจัดการองค์กร	0.128	0.059	0.108	2.155	0.032*	0.385	2.597
ภาวะการเป็นผู้นำ	0.042	0.099	0.034	0.429	0.668	0.151	6.626
การควบคุม	0.024	0.055	0.019	0.429	0.608	0.473	2.116
การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน	0.144	0.086	0.119	1.680	0.094	0.191	5.239
การฝึกอบรมและพัฒนา	0.223	0.046	0.204	4.871	0.000**	0.547	1.829
การบริหารค่าตอบแทน	0.221	0.088	0.187	2.504	0.013*	0.173	5.793

หมายเหตุ : * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า ช่วงอายุการทำงานที่เพิ่มขึ้นทำให้การวางแผนงานระยะเวลาการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายทันเวลา และการมีการจัดตำแหน่งงานได้เหมาะสมกับระดับการศึกษาของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Noksir (2016) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธรรมรักษ์ โอโตพาร์ท ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในขณะที่ด้านเพศ และตำแหน่งงานไม่มีมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านเพศและตำแหน่งที่ต่างกันสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่บริษัทตั้งไว้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Maichan (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการวางแผน จากการศึกษพบว่า การวางแผน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า บริษัทที่มีการตั้งวัตถุประสงค์การทำงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และมีการตั้งเป้าหมายการปฏิบัติงานและกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานชัดเจน กล่าวคือ เมื่อปัจจัยภายในด้านการวางแผน มีค่าสูงขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะเพิ่มมากขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Topop (2016) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพของการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยด้าน

การวางแผน การจัดการองค์กร การเป็นผู้นำ มีผลต่อประสิทธิผลของการจัดการของสำนักประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อำนาจพยากรณ์ของประสิทธิผลสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการได้ ร้อยละ 30.6 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านการจัดการองค์กร จากการศึกษาพบว่า การจัดการองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า บริษัทออกแบบวิธีการทำงานได้เป็นขั้นตอน กระบวนการ และมีหน่วยงานในการประสานงานกับแต่ละแผนก ทั้งภายในภายนอก กล่าวคือ เมื่อปัจจัยภายในด้านการจัดการองค์กร มีค่าสูงขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Topop (2016) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพของการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผน การจัดการองค์กร การเป็นผู้นำ มีผลต่อประสิทธิผลของการจัดการของสำนักประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยภายในด้านการจัดการองค์กร มีค่าสูงขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะเพิ่มมากขึ้น

3. ด้านภาวะการเป็นผู้นำ จากการศึกษาพบว่า ภาวะการเป็นผู้นำไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้าของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า การได้รับแรงผลักดันในการเป็นผู้นำของหน่วยงานยังไม่ทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sripoomkai and Tantayakul (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย รายได้หรือค่าตอบแทนการให้บำเหน็จรางวัล แก่คนทำงานดี สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ในส่วนปัจจัยด้านกิจกรรมทางการจัดการไม่ส่งผลประสิทธิภาพในการทำงาน

4. ด้านการควบคุม จากการศึกษาพบว่า การควบคุมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควบคุมค่าใช้จ่ายได้ดีจึงไม่มีผลต่อการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Topop (2016) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพของการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผน การจัดการองค์กร การเป็นผู้นำ มีผลต่อประสิทธิผลของการจัดการของสำนักประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนปัจจัยด้านการควบคุมไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการจัดการของสำนักประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

5. ด้านการจัดหาบุคคลเข้าทำงาน จากการศึกษาพบว่า การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า บริษัทมีการกลั่นกรองโดยการสัมภาษณ์ข้อมูลเบื้องต้น พนักงานทุกคนจึงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sompeeraphan (2017) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดหาบุคลากร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา จากการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมและพัฒนา จากการศึกษาพบว่า การวางแผน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

แสดงให้เห็นว่า บริษัทมีการสนับสนุนทุนเพื่อการศึกษาและพัฒนาตนเอง ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อปัจจัยภายในด้านด้านการฝึกอบรม มีค่าสูงขึ้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aneksakyaphong (2013) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ในระดับสูง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

7. ด้านการบริหารค่าตอบแทน จากการศึกษาพบว่า ด้านการบริหารค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า บริษัทจ่ายค่าตอบแทนเป็นธรรม ตามที่กฎหมายกำหนด และค่าตอบแทนที่เหมาะสมทำให้เกิดการทำงานอย่างตั้งใจเต็มที่กล่าวคือ เมื่อปัจจัยภายในด้านด้านการบริหารค่าตอบแทน มีค่าสูงขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Padthong et al. (2020) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างยิ่งที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน จึงสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ในช่วงอายุ การศึกษา แตกต่างกัน และปฏิบัติงานมานาน เพื่อรักษาบุคลากรการทำงานให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

1.2 จากผลการวิจัยปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนด้านการจัดการองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนา และการบริหารค่าตอบแทน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่กล่าวมานี้ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ดังนั้นผู้บริหารต้องรักษามาตรฐานในด้านนี้ไว้ และในการปรับกลยุทธ์ทางบริหารเพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 จากผลการวิจัย ด้านภาวะการเป็นผู้นำ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่า ทางผู้บริหารต้องมีการเพิ่มการพัฒนาการเป็นผู้นำของพนักงาน โดยมีวิธีการที่เหมาะสมกับการทำงานในแต่ละแผนก สื่อให้เห็นถึงบทบาทการเป็นผู้นำและสนับสนุนพนักงานที่มีความเป็นผู้นำชัดเจนให้ได้รับการพัฒนาฝึกฝนในหน้าที่การงานที่สูงขึ้นไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจคลังสินค้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งเป็นปัจจัยที่นอกเหนือจากการวิจัย เช่น ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางครอบครัว เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง และประชากรในสถานที่ ที่แตกต่างกัน เช่น จังหวัด หรือพื้นที่อื่นๆ เพื่อนำมาทำการศึกษาเปรียบเทียบกับงานวิจัยนี้ว่ามีความแตกต่างหรือสอดคล้องกันอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- Aneksakyaphong, K. (2013). *Human Resource Management Process Affecting Performance of Automotive and Parts Industry*. Thesis of the Degree of Master. Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Aphaphattsakul, K. (2014). *The Importance of Warehouse Management and Product Distribution*. Bangkok: Focus Media and Publishing. (in Thai)
- Industrial Estate Authority of Thailand. (2019). *Annual report*. [Online]. Retrieved 7 June 2020, from: <https://www.ieat.go.th/assets/uploads/cms/file/202009252340271175246063.pdf>. (in Thai)
- Kaiawan, Y. (2018). *Principles of research statistics and application of the program*. 5th ed. Bangkok: Chula Publishing House. (in Thai)
- Maichan, A. (2017). *Factors Affecting Efficiency in Operation of Industrial Group Employees Installing Production Line Machines in Songkhla Province*. Thesis of the Degree of Master. Songkla: Prince of Songkla University. (in Thai)
- Noksiri, M. (2016) *Factors affecting the performance of employees of Thammarak Autoparts Co., Ltd.* Thesis of the Degree of Master. Rajanagarindra Rajabhat University. (in Thai)
- Padthong, C., Panjan, W., Na Wichian, S., Saengsook, N.- or, 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. (in Thai)
- Schiffman, L. and Wisenblit, J. W. (2015). *Consumer Behavior*. 11th ed. Boston: Pearson.
- Sompeeraphan, S. (2017) *Human Resource Management Process that Affects Operational Efficiency of Employees of Agricultural Cooperatives in Nakhon Ratchasima Province*. Thesis of the Degree of Master. Nakhon Ratchasima: Rajamangala University of Technology Isan. (in Thai)
- Sripoomkai, C. and Tantayakul, C. (2019). *Factors Affecting the Teamwork Performance of Officials of the Royal Thai Armed Forces*. *Journal of the Association of Researchers*, 25(1), 42-53. (in Thai)
- Suksrivong, S. (2016). *Management: Management view*. 14th ed. Bangkok: G.P. Cyber Print. (in Thai)
- Supaphonkunanant, L. (2015). *Principle of marketing*. Songkhla: Strangers Book. (in Thai)
- Toboh, B. (2016). *Effectiveness of Management of the Social Security Office Samut Sakhon Province*. Independent Study of the Degree of Master. Nakhon Pathom: Rajamangala University of Technology Rattanakosin. (in Thai)

- Watthanarangsarn, P. and Suthanyarak, C. (2013). *Enhancing the performance of employees in 4-star hotels in Siam Square area*. *VRU Research and Development Journal: Humanities and Social Science*, 11(1), 71-79. (in Thai)
- Woramongkol, S. (2019). *Thai economy in 2019 slowed down but still grew well*. [Online]. Retrieved 7 June 2020, from: <https://www.scbeic.com/th/detail/product/5071>.

รูปแบบการเจรจาสันติภาพกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่สามจังหวัด ชายแดนภาคใต้ของไทย

ณิชาต มะลุสลิ้ม*

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Received: 03 June 2021

Revised: 23 September 2021

Accepted: 01 October 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการเจรจาสันติภาพกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร จากการทำงานภาคสนาม และจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ตลอดจนใช้วิธีการสังเกตและจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงพื้นที่ทั้งสิ้น ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการเจรจาสันติภาพกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย คือ กระบวนการพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งด้วยแนวทางสันติวิธีที่รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพยายามดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อีกทั้งเป็นแนวทางที่ทั่วโลกยอมรับว่าเป็นวิธีที่น่าจะมีการสูญเสียน้อยที่สุด สาเหตุของปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองที่มีความเป็นมาทางประวัติศาสตร์อันยาวนานเกี่ยวเนื่องกับมิติอัตลักษณ์ทางสังคม วัฒนธรรม ความเป็นธรรม และคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ จึงต้องได้รับการแก้ไขด้วยแนวทางการเมืองที่ใช้สันติวิธีเป็นหลัก ซึ่งรัฐบาลในอดีตที่ผ่านมาได้พยายามที่จะใช้กระบวนการพูดคุยสันติสุขกับผู้คิดเห็นต่างจากรัฐ แต่ก็มีข้อจำกัดหลายประการทั้งของรัฐบาลไทยและกลุ่มผู้คิดเห็นต่างจากรัฐ เช่น ขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการ ไม่มีเวทีร่วมหารือเชิงลึกอย่างเพียงพอ ยังไม่ตกผลึกทางความคิดของปัญหาและทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับ รวมทั้งปัญหาคู่เจรจากับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย

คำสำคัญ : รูปแบบการเจรจา สันติภาพ ความขัดแย้ง สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: neem_rucksalam@hotmail.com

The Pattern and Process of Peace Negotiation and Conflict Resolution in the Deep South of Thailand

Jihad Maluleem*

Faculty of Political Science, Ramkhamheang University

Received: 03 June 2021

Revised: 23 September 2021

Accepted: 01 October 2021

Abstract

This research is to study the pattern of peace talks and conflict management processes in Thailand's three southern border provinces. This research uses a qualitative research method by collecting information from fieldwork and from in-depth interviews and observation and opinions of the sample group, which is a stakeholder in all areas. The research results were found that the model for peace talks and conflict management processes in the three southernmost provinces of Thailand is the peace dialogue process in the southern border provinces. It is a peaceful way of managing conflicts that governments and related agencies try to do to resolve the problems in the southern border provinces. It is also a method recognized worldwide as the least likely to lose. The cause of the unrest in the southern border provinces is a political conflict with a long history of social identity, culture, fairness, and quality of life. Therefore, the dispute must be resolved with a political approach that is mainly peaceful. In the past, governments have tried to communicate peace with a different opinion of the state. There are several limitations of both the Thai government and other opinion groups from the state, such as lack of trust and unity in management. There is no sufficient depth for discussion and not yet crystallized the problem and the solution accepted by all parties, including the issue of the negotiators and the process of conflict management in the southern three provinces.

Keywords: Negotiation Model, Peace, Conflict, Three Southern Province

* Corresponding Author; E-mail: neem_rucksalam@hotmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ถือเป็นปัญหาความมั่นคงของชาติที่สำคัญยิ่ง ปัญหาหนึ่งที่มีการกำหนดให้เป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลหลายชุดที่ผ่านมาจนถึงรัฐบาลชุดปัจจุบัน แต่เนื่องจากเป็นปัญหาที่ละเอียดอ่อนมีความสลับซับซ้อน อีกทั้งเป็นปัญหาเรื้อรังที่ยังคงมีความรุนแรงอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความยากลำบาก และยังไม่มีความคืบหน้าที่จะยุติลงได้ง่าย ซึ่งส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ ทำให้เกิดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่สังคมไทยควรตระหนัก และใส่ใจต่อการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง ซึ่งแนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่น่าจะได้ผลคือการใช้กระบวนการพูดคุยสันติสุขกับกลุ่มผู้มีความคิดเห็นต่างจากรัฐ ซึ่งเป็นวิธีการที่ได้รับการยอมรับทั้งจากสังคมในประเทศไทย และจากนานาชาติเพราะเป็นแนวทางสันติวิธีที่สอดคล้องกับวิถีทางประชาธิปไตย ไม่ก่อให้เกิดความสูญเสีย ไม่สุ่มเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนและการถูกวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบเหมือนเช่นการใช้ความรุนแรง (Banpasirichote, 2009)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ได้มีเหตุการณ์ความขัดแย้ง และการก่อการร้ายเป็นระยะๆ จนกระทั่งวันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2547 ได้เกิดเหตุปล้นปืนที่ค่ายกองพันพัฒนาที่ 4 อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส ทางราชการจึงได้มีการประกาศกฎอัยการศึกในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีการส่งกำลังทหารและตำรวจลงไปในพื้นที่มากขึ้น และมีการปฏิบัติการต่าง ๆ ตามมา โดยสถานการณ์ในพื้นที่ก็เกิดเหตุฆ่ารายวัน ฆ่าพระฆ่าครู ฆาตกรรม เฆววัด เฆวโรงเรียน ต่อมาวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2547 นายสมชาย นีละไพจิตร ถูกลักพาตัวหายไป วันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2547 กลุ่มคนและเยาวชนกล้าตายกว่าร้อยคนบุกเข้าโจมตีสถานีตำรวจ ที่ทำการของรัฐและป้อมยาม 12 จุด โดยมีเหตุการณ์สำคัญที่สุดในวันดังกล่าว คือ การบุกยึดมัสยิดกรือเซะและทหารปิดล้อมทำให้มีผู้เสียชีวิตไป 32 คน จนกระทั่งวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2547 เกิดเหตุชุมนุมประท้วงให้ปล่อยตัวผู้ตรวจความปลอดภัยหมู่บ้าน ที่หน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ทำให้ผู้ชุมนุมประท้วงเสียชีวิตในที่เกิดเหตุ 6 คน ระหว่างชนสงฆ์ 79 คน ถูกควบคุมตัวไป 1,300 คน ถูกดำเนินคดี 60 คน หลังจากนั้นรัฐบาล พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร ได้จัดตั้งองค์กรเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในจังหวัดชายแดนภาคใต้หลากหลายรูปแบบ ทั้งกองอำนวยการเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กอ.สสส.จชต.) คณะกรรมการนโยบายเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กสชต.) คณะกรรมการบูรณาการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กบชต.) รวมทั้งการเปลี่ยนตัวบุคลากรผู้รับผิดชอบระดับบริหารบ่อยครั้ง แต่ก็ไม่สามารถยุติปัญหาการก่อความไม่สงบได้ จนกระทั่งวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2549 เกิดรัฐประหารโดยคณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ได้ทำการยึดอำนาจจากรัฐบาล พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร และแต่งตั้งให้พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรี ทำให้นโยบายในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน โดยรัฐบาลใหม่ได้ประกาศใช้แนวทางสามฉันทและสันติวิธีภายใต้หลักนิติธรรม รวมทั้งได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 207/2549 ลงวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2549 รื้อฟื้นศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) และกองบัญชาการผสมพลเรือน ตำรวจ ทหาร (พตท.) ขึ้นมาใหม่ โดยปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์และให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2550

จากสถานการณ์ข้างต้น ประกอบกับลักษณะพิเศษเชิงพื้นที่ของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ตั้งแต่ข้อพิจารณา ด้านวัฒนธรรมของประชากรในพื้นที่ที่แตกต่างไปจากส่วนอื่นของประเทศไทย ประชากรส่วนใหญ่ นับถือศาสนา

อิสลาม โดยมีประชากรชาวไทยพุทธอาศัยอยู่เป็นส่วนน้อยกระจายอยู่ทั่วไป ทั้งในเขตเมืองและชนบทของพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส วิธีการดำเนินชีวิตของประชาชนในพื้นที่นี้จึงมีอัตลักษณ์ที่เฉพาะและชัดเจน ในขณะที่เมื่อพิจารณาในด้านการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่โดยส่วนใหญ่ใช้ภาษามลายู (ยาวิ) เป็นภาษาพูดในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นภาษาเดียวกับชาวมลายูทางตอนเหนือของประเทศมาเลเซียทำให้ประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่นี้มีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับศาสนาอิสลามและมีความแตกต่างจากวัฒนธรรมหลักของคนไทยในพื้นที่และโดยทั่วไป อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ที่มีสภาพแวดล้อมและบริบทที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ทั้งในแง่ของความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ ความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรม รวมถึงการเกิดสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของประชาชน แม้แต่การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนก็จำเป็นต้องปรับตัวให้มีทิศทางที่สอดคล้องกับบริบทด้านพื้นที่ที่เปลี่ยนแปลงไป (Wattanusup, 2003)

ในส่วนนี้ผู้ศึกษาวิจัยประสงค์ที่จะอธิบายกรอบแนวคิดที่เชื่อมโยงกับสภาพปัญหาความรุนแรงใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อันเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นเวลามากกว่า 10 ปี ซึ่งมีผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บจากเหตุการณ์ความรุนแรงต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 คณะผู้แทนของคู่ขัดแย้งหลักได้ปรากฏตัวต่อสาธารณะและลงนามในเอกสารชื่อ “General consensus document to launch a dialogue process for peace in the border provinces of southern Thailand” ซึ่งเป็นเอกสารที่เป็นกรอบพื้นฐานสำหรับการพูดคุยเพื่อสันติภาพหรือ dialogue (ซึ่งได้รับการแปลเป็นไทยโดยชัยวัฒน์ สถาอานันท์ว่า ‘สันติสนทนา’) (Sathanand, 2006)

ทั้งนี้ การลงนามเอกสารดังกล่าวถือเป็นก้าวใหม่ที่สำคัญของกระบวนการเจรจาสันติภาพ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ แต่เราคงจะปฏิเสธไปไม่ได้ว่า กระบวนการสันติภาพยังคงต้องเผชิญหน้ากับความท้าทายต่างๆ อีกมากมายในอนาคต รายงานฉบับนี้จะนำเสนอถึงรายละเอียดของเอกสารเจรจาเพื่อสันติภาพ รวมไปถึงการนำเสนอความท้าทายของกระบวนการสันติภาพที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้นด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย จึงเป็นระบอบที่เอื้อต่อการจัดการความขัดแย้งเชิงสันติภาพท่ามกลางบริบททางการเมืองสมัยใหม่ หากเราพิจารณาถึงแนวทางของกระบวนการเพื่อสันติภาพแล้ว เราคงจะปฏิเสธไปไม่ได้ว่าการลงนามเจรจาเพื่อสันติภาพนั้นถือว่าเป็นนิมิตหมายที่ดี แต่การลงนามดังกล่าวก็เปรียบเสมือนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการเท่านั้น เนื่องจากการประสานงานกันในระดับบน (Top-level) กล่าวคือ เป็นการประสานงานกันในระดับผู้มีอำนาจรัฐและฝ่ายขบวนการปัตตานี เพื่อเจรจาสันติภาพ ซึ่งถือว่าเป็นการเจรจาเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และหาทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ อย่างไรก็ตามกระบวนการเพื่อสันติภาพดังกล่าวจะไม่สัมฤทธิ์ผลได้เลย หากขาดกระบวนการส่วนที่เหลือ คือในส่วนของภาคประชาสังคมและชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ โดยภาคประชาสังคมหมายถึงองค์กรภาคประชาชนและภาคสังคม ซึ่งรวมถึงกลุ่ม NGOs นักวิชาการ สื่อมวลชนและกลุ่มนักศึกษาในพื้นที่ ทั้งนี้ องค์กรภาคประชาชนจะช่วยทำหน้าที่ประสานระหว่างผู้มีอิทธิพลทางความคิดในชุมชน รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความต้องการของคนในพื้นที่ จนไปถึงการผลักดันความคิดเห็นต่างๆ นั้นให้เป็นรูปธรรมและนำไปสู่ข้อเสนอทางการเมืองที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวจะขาดรากฐานที่สำคัญไปไม่ได้เลย คือกลุ่มบุคคลในระดับชุมชน (bottom-level stakeholders) ที่เปรียบเสมือนรากฐานที่สำคัญของสังคมจะเป็นกลุ่มที่เปิดพื้นที่การอยู่ร่วมกันและเปิดรับฟัง

ความเห็นและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งการเจรจาสันติภาพจะไม่เกิดประโยชน์อะไรเลย หากปราศจากความร่วมมือและความเข้าใจระหว่างกันของชุมชนชายแดนใต้ (Sathaanand, 2006)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งอย่างต่อเนื่องในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย
2. เพื่อศึกษารูปแบบการเจรจาสันติภาพเชิงเปรียบเทียบไทยและต่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาการกำหนดขั้นตอน กระบวนการที่ส่งผลต่อการสร้างรูปแบบเจรจาสันติภาพภายในบริบทของพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาจากหนังสือ เอกสาร และรายงานการวิจัยต่างๆ ประกอบด้วย (1) แนวความคิดเรื่องความมั่นคงแห่งชาติ (2) แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง (3) แนวคิดการจัดการความขัดแย้ง (4) แนวคิดการพูดคุยสันติสุข (5) แนวคิดเกี่ยวกับการยุติความขัดแย้งโดยสันติวิธี (6) บทเรียนการเจรจาเพื่อสันติภาพจากต่างประเทศ และ (7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยศึกษาเฉพาะเนื้อหาของรูปแบบการเจรจาสันติภาพกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การศึกษาเรื่องรูปแบบการเจรจาสันติภาพกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) และจากการทำงานภาคสนาม (Field Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ ตลอดจนใช้วิธีการสังเกต (Observation) ซึ่งผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ไปสังเกตการณ์สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ของทางภาคใต้

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญๆ นั้น ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และได้จากเอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์และศึกษาวิจัยโดยใช้หลักการอ้างอิงด้วยบุคคลและผู้เชี่ยวชาญ (Snowball Sampling Technique) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 13 คน ประกอบด้วย (1) นายถวิล เปลี่ยนศรี อดีตเลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ (2) นายปิยะ กิจถาวร รองเลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) (3) นายบุญสม ทองศรีพราย ประธานสมาพันธ์ครู 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (4) รศ.ดร.ศรีสมภพ จิตร์ภิรมย์ศรี ผู้อำนวยการศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้ (5) พลเอกเอกชัย ศรีวิลาศ ผู้อำนวยการสำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า (6) นายเจอะอามิง

โตะตาทอง อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนราธิวาส พรรคประชาธิปัตย์ (7) ดร.อิสมาแอล เบญจิบรอฮีม อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดปัตตานี พรรคประชาธิปัตย์ (8) นายมุฮัมมัดอาบู ปาทาน ประธานสภาประชาคมชายแดนใต้ (9) นายฆอซาลี อาแว คณะกรรมการเครือข่ายภาคประชาสังคมจังหวัดนราธิวาส (10) นายอิสมาแอล แนนแซ ผู้อำนวยการวิทยาลัยประชาชน (11) นายซุคกี นรารัตนวงศ์ ประธานกลุ่มหัวใจเดียวกัน (12) นายฆอซาลี อาแว คณะกรรมการเครือข่ายภาคประชาสังคมจังหวัดนราธิวาส (13) นายมุฮัมมัดอาบู ปาทาน ประธานสภาประชาคมชายแดนใต้ และ (14) พลเอกวัลลภ รักเสนาะ หัวหน้าคณะพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ และ อดีตผู้อำนวยการสำนักงานความมั่นคงแห่งชาติ

เครื่องมือวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ผู้วิจัยได้ออกแบบสัมภาษณ์จากการทบทวนวรรณกรรม แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสัมภาษณ์จะเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยมีหัวข้อเรื่องครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ประกอบกับเครื่องบันทึกเสียง และอุปกรณ์ในการจดบันทึกข้อมูลอื่นๆ เช่น สมุดจดบันทึก เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลและแนวความคิด จากเอกสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัย วารสารภาษาไทย-อังกฤษ ข่าวสารจากสื่อมวลชน หนังสือภาษาไทย-อังกฤษ บทความหนังสือพิมพ์ บทสัมภาษณ์

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และจดบันทึกคำสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดข้างต้น

3. การสังเกต (Observation) โดยการลงพื้นที่ไปสังเกตการณ์ผู้นำชุมชนหรือประชาชนที่อาศัยในภาคใต้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากเอกสารและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interviews) และจากการสังเกต (Observation) ที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ไปศึกษา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย ได้แก่ ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาอธิบายวิธีการในการสร้างรูปแบบการเจรจาสันติภาพกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย

ผลการวิจัย

ความพยายามในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ของไทยเป็นเรื่องที่ทำอย่างต่อเนื่องในแง่เชิงวิชาการ จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า การแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ของไทย สามารถเกิดขึ้นได้โดยใช้กระบวนการพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งด้วยแนวทางสันติวิธีที่รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพยายามดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อีกทั้งเป็นแนวทางที่ทั่วโลกยอมรับว่าเป็นวิธีที่น่าจะมีการสูญเสียน้อยที่สุดในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง นับตั้งแต่ที่มีการพูดคุยแบบเต็มคณะอย่างไม่เป็นทางการครั้งแรกในปี 2558 การพูดคุยมีความก้าวหน้าและได้ข้อยุติที่สำคัญ อาทิ

การให้ความเห็นชอบในหลักการที่จะลดเหตุความรุนแรงในห้วงเดือนรอมฎอน เมื่อปี 2558 การให้ความเห็นชอบร่วมกันในการจัดตั้งคณะทำงานทางเทคนิคร่วม เพื่อทำหน้าที่ในการกลั่นกรองวาระการประชุม และพิจารณารายละเอียดประเด็นในการพูดคุย การให้ความเห็นชอบเรื่องการกำหนดให้การพูดคุยเป็นวาระแห่งชาติ เป็นต้น ต่อมาในปี 2560 คณะพูดคุยฯ ได้มีการบรรลุข้อตกลงในการกำหนดพื้นที่ปลอดภัยหรือ Safety Zone เป็นพื้นที่นำร่องเพื่อลดเหตุความรุนแรง ถึงแม้จะยังไม่ได้กำหนดแน่ชัดว่าจะให้พื้นที่ใดเป็นพื้นที่นำร่อง แต่ก็ถือว่าเป็นความก้าวหน้าที่สำคัญในการพูดคุย (Wattanusup, 2004)

ปัจจุบัน สถานการณ์ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีแนวโน้มลดลง แต่ยังคงมีความรุนแรงและความไม่สงบต่อเนื่อง และยังคงน่าปัจจัยหลักเดิม คือ ชาตินิยม ศาสนา วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ มาเป็นเงื่อนไขในการสร้างความชอบธรรมในการใช้ความรุนแรง อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ความรุนแรงตั้งแต่ พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน ถือได้ว่าเป็นสถานการณ์ที่มีความละเอียดอ่อน และมีผลกระทบต่อความมั่นคงอย่างยิ่ง ด้วยเป็นปัญหาความรุนแรงที่เป็นผลมาจากเงื่อนไขที่ซับซ้อน และเชื่อมโยงกันใน 3 ระดับ คือ (1) เงื่อนไขระดับบุคคล ซึ่งเกิดจากกลุ่มที่มีอุดมการณ์แตกต่างจากรัฐ การสร้างเงื่อนไขของเจ้าหน้าที่รัฐบางคน ภัยแทรกซ้อน และการใช้ความรุนแรงอันมีเหตุจากความแค้นและความเกลียดชัง (2) เงื่อนไขระดับโครงสร้าง คือ โครงสร้างการปกครองและการบริหารราชการ ถึงแม้จะมีการกระจายอำนาจแล้วก็ตาม แต่ประชาชนบางส่วนยังรู้สึกไม่สามารถสนองตอบกับความต้องการ ไม่ได้รับความเป็นธรรม ถูกเลือกปฏิบัติ และขาดอำนาจในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเองอย่างแท้จริง และ 3) เงื่อนไขระดับวัฒนธรรม ประชาชนไทยมลายูในพื้นที่บางส่วน รู้สึกแปลกแยก ไม่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย โดยเห็นว่าการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รัฐบางคนยังขาดความรู้ ความเข้าใจ หวาดระแวง และมีอคติ ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ จึงเป็นเงื่อนไขที่ทำให้คนในพื้นที่บางส่วน ยอมรับหรือเห็นด้วยกับฝ่ายที่ใช้ความรุนแรง และเป็นเงื่อนไขสำคัญที่กลุ่มผู้เห็นต่างจากรัฐ หยิบยกมาใช้เป็นข้ออ้าง เพื่อสร้างความชอบธรรมในการใช้ความรุนแรงในการต่อสู้เพื่อเป้าหมายของตน นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อนภายในสังคมไทยและสังคมโลก ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อสังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะการปรับตัวและการรักษาอัตลักษณ์ให้ก้าวไปพร้อมกับเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อีกทั้งการเผชิญกับปัญหาภัยแทรกซ้อนที่สำคัญคือ ปัญหายาเสพติดในหมู่เยาวชน ปัญหาความยากจน และความรู้สึกไม่เป็นธรรมในสังคม ตลอดจน ยังมีปัจจัยเสริมที่เป็นแรงหนุน คือ กระแสจากภายนอก อาทิ กระแสท้องถิ่นนิยม กระแสการต่อสู้ด้วยแนวทางสุดโต่ง กระแสความขัดแย้งระหว่างโลกตะวันตกกับโลกมุสลิม และกระแสสิทธิทางการเมืองและสิทธิพลเมือง ส่งผลให้สถานการณ์และปัญหาข้างต้นมีความซับซ้อนมากขึ้น (Phra Maha Hansa Dramahaso, 2009)

การเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลจากการดำเนินการตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2555-2557 ที่ผ่านมา ได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน จึงทำให้การแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความก้าวหน้าตามลำดับ ภาครัฐมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในพื้นที่มากยิ่งขึ้น เช่น การจัดระบบการดำเนินงานด้านความมั่นคง และด้านการพัฒนา ให้มีความสอดคล้องกันมากขึ้น ปรับกลไกการบริหารให้มีเอกภาพ มีการบูรณาการงบประมาณแผนงานโครงการ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์นโยบาย และการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ มีความคืบหน้าที่ชัดเจน คือ การเปิดเวทีพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ภาคประชาสังคมและภาคประชาชน กล้าแสดงออกและเข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาครัฐ

และเจ้าหน้าที่รัฐมีการปรับตัว พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และความทุ่มเทต่อการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น จนทุกฝ่ายมีความมั่นใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสันติสุข อย่างไรก็ตาม อุปสรรคสำคัญ คือ การแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ การสร้างเอกภาพและการบูรณาการ การทำงานร่วมกันของภาครัฐให้มากยิ่งขึ้น โดยหลังจากมีการปรับโครงสร้างการบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 98/2557 เรื่อง การแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องเอกภาพและการบูรณาการการดำเนินงานตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับหน่วยปฏิบัติในพื้นที่ ทำให้อุปสรรคในเรื่องการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งการบริหารจัดการการแก้ไขปัญหา ที่เป็นเอกภาพเริ่มมีทิศทางที่ชัดเจนและแนวโน้มที่ดีขึ้น (The Committee of National Economic and Social Development, 2018)

ในระยะต่อไป มีแนวโน้มที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในทิศทางที่ดีขึ้น คือ (1) ภาครัฐมีทิศทางและพัฒนาการในการแก้ไขปัญหา มีความเข้าใจในวิถีชีวิต และความเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม รวมทั้งรับรู้ปัญหาและ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่โดยตรง (2) การเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขและพัฒนาพื้นที่ของภาคประชาชน ภาคประชาสังคม สตรีและเยาวชนเพิ่มขึ้น (3) นานาชาติและองค์กรต่างประเทศ มีความเข้าใจและให้ความร่วมมือต่อการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ (4) กระบวนการพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งในประเทศและต่างประเทศมีความต่อเนื่อง และ (5) การรวมตัวของประชาคมอาเซียนเป็นโอกาสสำคัญ ของพื้นที่ เนื่องจากพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความได้เปรียบทางภูมิศาสตร์ รวมทั้งมีจุดแข็งในเรื่องของภาษา วัฒนธรรม ทรัพยากร และเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ร่วมกัน (The Committee of National Economic and Social Development, 2017)

ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบว่า ปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองที่มีความเป็นมาทางประวัติศาสตร์อันยาวนานเกี่ยวเนื่องกับมิติอัตลักษณ์ทางสังคม วัฒนธรรม ความเป็นธรรม และคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ จึงต้องได้รับการแก้ไขด้วยแนวทางการเมืองที่ใช้สันติวิธีเป็นหลัก ซึ่งรัฐบาลในอดีตที่ผ่านมาได้พยายามที่จะใช้กระบวนการพูดคุยสันติสุขกับผู้คิดเห็นต่างจากรัฐ แต่ก็มีข้อจำกัดหลายประการทั้งของรัฐบาลไทยและกลุ่มผู้คิดเห็นต่างจากรัฐ เช่น ขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการ ไม่มีเวทีร่วมหารือเชิงลึกอย่างเพียงพอ ยังไม่ตกผลึกทางความคิดของปัญหาและทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับ รวมทั้งปัญหาคู่เจรจา เนื่องจากกลุ่มผู้มีความคิดเห็นต่างจากรัฐมีหลายกลุ่ม ที่สำคัญคือไม่มีการเปิดเผยตัว โครงสร้าง และผู้นำ การพูดคุยที่ผ่านมาของไทยจึงยังไม่ก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมแต่รัฐบาลต้องเจรจาไปเรื่อยๆ เพราะการเปิดเวทีให้กลุ่มต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ย่อมส่งผลดีและคงเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จในทันทีเนื่องจากกระบวนการเจรจาดังกล่าวต้องใช้เวลา ดังนั้น แนวทางในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างแท้จริงและลดความสูญเสียได้มากที่สุดก็คือการ “เจรจา” เพราะจะนำพาความสันติสุขมาให้ได้ดีที่สุด เพียงแต่จะต้องใช้ระยะเวลายาวนานในการแก้ปัญหา โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรน้อมนำยุทธศาสตร์พระราชทานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ให้ เข้าใจ เข้าถึง พัฒนาและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้งยึดมั่นแนวทางสันติวิธีเป็นบรรทัดฐานในการแก้ไขปัญหาอย่างซื่อตรงจริงจัง จริ่งใจ และความเข้าใจที่ว่าทุกคนไม่ว่านับถือศาสนาใด เชื้อชาติและภาษาใดล้วนเป็นพี่น้องกันและเป็นพลเมืองไทยด้วยกัน ก็จะเป็นหนทางนำไปสู่สันติสุขดังที่ทุกคนคาดหวัง

2. ควรเป็นการพูดคุยแบบเปิดเผย เป็นทางการ และการให้มาเลเซียเป็นผู้อำนวยความสะดวก ส่วนความพยายามที่จะยกสถานะมาเลเซียเป็น “คนกลาง” ในอนาคตนั้น ถือว่าขัดแย้งกับจุดยืนที่ไทยเคยแสดงมาตลอดว่าปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นปัญหาภายใน เพราะการเปิดเวทีพูดคุยแบบเปิดเผย เป็นทางการ ถือเป็นการยกระดับปัญหาสู่สากลจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลที่ต้องชี้แจงให้นานาชาติเข้าใจ โดยเฉพาะประชาคมมุสลิม ให้เข้าใจว่าไทยยังมองว่าเป็นปัญหาภายใน และมุ่งแก้ไขโดยสันติวิธี

3. คณะพูดคุยทั้งสองฝ่ายและผู้อำนวยความสะดวกควรมีข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการสื่อสาร และทำงานกับสื่อมวลชนนอกเหนือไปจากโต๊ะการพูดคุยสันติสุขที่เป็นการดำเนินการแบบปิดลับ เช่น การออกแถลงการณ์เกี่ยวกับผลการประชุมจะต้องได้รับฉันทานุมัติร่วมกันและมอบหมายให้ผู้อำนวยความสะดวกเป็นผู้แถลง โดยมีการเผยแพร่ในภาษาไทย มลายู และอังกฤษ เป็นต้น

4. จัดตั้งองค์กรใหม่รับผิดชอบเรื่องการพูดคุยสันติสุขเป็นการเฉพาะ เป็นหน่วยงานขึ้นตรงต่อสำนักนายกรัฐมนตรี (คล้ายฟิลิปปินส์ที่มีการตั้งเป็นหน่วยงานขึ้นตรงต่อประธานาธิบดี) ประกอบด้วยบุคคลทั้งที่อยู่ในและนอกภาครัฐ ที่ได้รับการยอมรับจากสังคมเพื่อทำหน้าที่ในการเจรจากับผู้มีความเห็นต่างจากรัฐขณะที่รัฐสภาอาจจัดตั้งคณะกรรมการธิการขึ้นมาติดตามตรวจสอบความคืบหน้ากระบวนการพูดคุย

5. พิจารณาเรื่องการกระจายอำนาจทางการเมืองอย่างจริงจังเพื่อนำไปสู่การยกร่างกฎหมายเพื่อรองรับการกระจายอำนาจทั้งนี้ต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญที่ว่าประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียวกันจะแบ่งแยกมิได้

6. คณะพูดคุยควรต้องพูดคุยและสื่อสารภายในระหว่างกลุ่มต่างๆ ในฝ่ายของตนเองเพื่อสร้างความคิดเห็นร่วมกันและเตรียมความพร้อมในการพูดคุย

7. การสร้างเอกภาพในการทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำว่าจะให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยอมรับและปฏิบัติตามแนวทางแก้ไขปัญหาคือความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้สามารถสั่งการและรับนโยบายไปปฏิบัติ รวมทั้งการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนให้แต่ละหน่วยงานรับทราบและนำไปปฏิบัติ ขณะเดียวกัน ต้องมีการกำหนดกรอบการทำงานเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพระหว่างหน่วยงานด้านความมั่นคง ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน มีเอกภาพ และมีการบูรณาการกัน

8. เพื่อเป็นการส่งเสริมการอยู่ร่วมกันภายใต้ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ควรเปิดพื้นที่ทางการเมืองและให้โอกาสคนกลุ่มต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนไทยพุทธและคนไทยเชื้อสายจีนในพื้นที่ ได้แสดงความคิดเห็นและข้อห่วงใยที่มีต่อกระบวนการสันติสุข

9. กระบวนการสันติสุขจะแข็งแกร่งได้ต้องได้รับการหนุนเสริมจากสื่อมวลชนทั้งในท้องถิ่นและในประเทศ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และมีความเข้าใจในเรื่องกระบวนการสันติสุข

10. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม เช่น การจับกุม การตั้งด่านตรวจ การประกันตัว การออกหมายจับ ให้กระทำโดยมีหลักฐาน และมีการตรวจสอบจากหลายๆ ฝ่าย (ไม่มีการจับแพะ) และควรให้การเยียวยาประชาชนที่ประสบปัญหาจากเหตุการณ์ความไม่สงบอย่างทันท่วงที

เอกสารอ้างอิง

- Banpasirichote, C. (2009). *Protection of Minorities and Politics on Identity Differences: European Experiences*. Bangkok: Friedrich Nauman Foundation. (in Thai)
- Kiranant, T. (1987). *Economic Difference and Society in Peace Studies and Conflict Resolution*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Phra Maha Hansa Dramahaso. (2009). *The Form of Conflict Management by Buddhist Peace Process: The Case of Mekong River*. Chiangmai: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)
- Sathanand, C. (2006). *Peace theory and Cultural elements*. Bangkok: Komol Keemthong Publishing House. (in Thai)
- _____ (2010). *Violence Hides in Thai Society*. Bangkok: Matichon Publishing House. (in Thai)
- The Committee of National Economic and Social Development (2017). *National and Economic Development Plan 2017-2021, Volume 12*. Bangkok: Office of the National Economic and Social Development Council (NESDC). (in Thai)
- _____ (2018). *20 years of National Strategy 2018-2037*. Bangkok: Office of the National Economic and Social Development Council (NESDC). (in Thai)
- Wattanusup, W. (2003). *Report of People attitude on conflict in Thailand*. Bangkok: King Prajadhipok's Institute. (in Thai)
- _____ (2004). *Conflict Management and Apology*. Bangkok: Saladeang Publishing House. (in Thai)
- _____ (2004). *Conflict: Principles and Instruments*. Bangkok: Mahachulalongkorn University Publishing House. (in Thai)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์
กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ

วิโรจน์ ศิริรัตนรักษ์^{1,*}, วิไลลักษณ์ รักบำรุง²

^{1,2}สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 30 June 2020

Revised: 04 October 2020

Accepted: 07 October 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบ ความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มสมาชิก สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ มีทั้งสิ้นจำนวน 356 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ ยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ ในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าด้านความปลอดภัย ด้านการรับรู้ผลประโยชน์ ด้านความเสี่ยง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ ร้อยละ 93.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี ต้นแบบนวัตกรรม การบริหารจัดการ ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โปรแกรมหุ่นยนต์ แอปพลิเคชันไลน์

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: virote.sir@gmail.com, s61463829057@ssru.ac.th

Factors Influencing the Acceptance of the Innovation Prototype of the Customer Relation Management with a Robotic Program in Line Bot : A Case Study of Flora Ville Golf and Country Club

Virote Siriratanaruk^{1,*}, Wilailuk Rakbumrung²

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

Received: 30 June 2020

Revised: 04 October 2020

Accepted: 07 October 2020

Abstract

The purpose of this research was to study the acceptance of Innovation prototype development of the customer relationship management with a robotic program in Line Bot. It was the case study of Flora Ville Golf and Country Club. The research instrument was a set of questionnaire with closed-ended questions that was validated for reliability and content validity before used to collect the data. The total of participants was 356 members of Flora Ville Golf and Country Club. The simple random sampling was used to select the participants. The statistics used in data analysis were descriptive statistics, percentage, mean and multiple regression analysis. The results revealed that most participants accepted the Innovation prototype development of the customer relation management with a robotic program in Line Bot in a high level. The result of hypothesis testing showed that safety, perceived usefulness, risk, reliability, and perceived ease of use affected the acceptance Innovation prototype development of the customer relation management with a robotic program in Line Bot at 93.5% with statistically significant at the 0.01 level.

Keyword : Acceptance of Technology, Innovation Prototype, Management, Customer Relation Management, Robotic Program, Line Application

* Corresponding Author; E-mail: virote.sir@gmail.com, s61463829057@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กีฬาอล์ฟในประเทศไทยได้ขยายวงกว้างจากสังคมระดับสูงมาสู่สังคมระดับกลาง โดยเฉพาะนักธุรกิจรุ่นใหม่ เริ่มให้ความสนใจและหัดเล่นกันเป็นจำนวนมากเป็น เพราะนอกจากจะให้ความสนุกสนาน ผ่อนคลายและให้โอกาสในการเจรจาทำธุรกิจไปพร้อมๆ กัน การทำธุรกิจสนามกอล์ฟหนึ่งในกลยุทธ์การแข่งขันในปัจจุบันที่มีความสำคัญมาก คือ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการสร้างความแตกต่างอย่างเหนือชั้น เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและตัวธุรกิจ จะต้องพยายามสร้างพฤติกรรม การซื้อซ้ำจากลูกค้าเดิมให้เพิ่มมากขึ้น และสร้างพฤติกรรม การซื้อจากลูกค้าใหม่มาเพิ่มเติม ด้านการบริการที่เป็น การสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบและรักษาลูกค้าให้คงอยู่สามารถครองใจลูกค้าให้อยู่กับเราตลอดไป ทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อตราสินค้าและตราองค์กร ในปัจจุบันธุรกิจส่วนมาก ใช้เครื่องมือ เพื่อการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relation Management; CRM) ที่นิยมกันมากก็คือการทำบัตรสมาชิก เพื่อรับส่วนลด สิทธิประโยชน์ต่างๆ และการสะสมแต้ม (Loyalty Program) เพื่อนำมาแลกของรางวัลหรือสิทธิพิเศษเพิ่มเติม ส่วนช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า นั้น ช่องทางที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับงานด้านการบริการลูกค้า นั่นคือ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น Facebook, Twitter และ Line จนพัฒนาเป็นแนวคิด “การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์” (Social Media Customer Relationship Management) (Somprasong and Thongmak, 2015) ซึ่งพฤติกรรมคนไทยที่สำรวจโดย “Hootsuite” ผู้ให้บริการระบบจัดการ Social Media และ Marketing Solutions ได้รวบรวมสถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลก เพื่อแสดงภาพการเปลี่ยนแปลงทั้งภาคธุรกิจออนไลน์ และพฤติกรรม การใช้ อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละประเทศ ได้แสดงสรุปข้อมูลว่า คนไทยใช้ Social Media ผ่านทางโทรศัพท์มือถือมากที่สุด และ LINE Application ก็ถูกใช้ครอบคลุมมากที่สุด ในทุกช่วงอายุของคนไทย (Hootsuite, 2019)

สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรี่คลับ เป็นสนามกอล์ฟที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ การดำเนินงานให้ทันสมัยและสวยงาม พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาให้บริการลูกค้าเพื่อความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารงานที่มีปัญหาด้านการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ คือ การลืมนัดสมาชิก ความยุ่งยากในการแลกของกำนันจากคะแนน การชำระเงิน การใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ดังนั้นโดยผู้บริหารและสมาชิกจึงมีความต้องการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อมาช่วยในการบริหารจัดการงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ จึงได้มีการพัฒนา พัฒนาต้นแบบนวัตกรรมระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรี่คลับ โดยใช้ผ่านสมาร์ทโฟนเพื่อให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น มีความคล่องตัวในการทำงานรวมทั้งสามารถติดตามผลการดำเนินงาน ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการใช้ งานแก่ลูกค้าสูงสุด

จากความสำคัญ ปัญหาและความต้องการข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรี่คลับ ซึ่งทั้งนี้องค์กรธุรกิจจะได้นำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าและผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจเติบโตอย่างมั่นคงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ

สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ได้ว่า สมมติฐาน: ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านการรับรู้ผลประโยชน์ ด้านความเสี่ยง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ ด้านความปลอดภัย ด้านการรับรู้ผลประโยชน์ ด้านความเสี่ยง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความง่ายในการใช้งาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา คือ กลุ่มสมาชิก สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ ที่มีทั้งสิ้นจำนวน 3,200 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane (Ritjaroon, 2001) ได้จำนวนสุทธิ 356 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2562 ถึงเดือนเมษายน 2563

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึงความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่มีใครเคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วย ประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย (Thanadol, 2010)

“นวัตกรรม” (Innovation) มีรากศัพท์มาจาก innovare ในภาษาละติน แปลว่า ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา ความหมายของนวัตกรรมในเชิงเศรษฐศาสตร์คือ การนำแนวความคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หรือก็คือ “การทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่น โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (Change) ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราให้กลายมาเป็นโอกาส (Opportunity) และถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม” แนวความคิดนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 โดยจะเห็นได้จากแนวคิดของนักเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม เช่น ผลงานของ Schumpeter (1934) ใน The Theory of Economic Development โดยจะเน้นไปที่การสร้างสรรค์ การวิจัยและพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อันจะนำไปสู่

การได้มาซึ่ง นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological Innovation) เพื่อประโยชน์ในเชิงพาณิชย์เป็นหลัก นวัตกรรมยังหมายถึงความสามารถในการเรียนรู้และนำไปปฏิบัติ ให้เกิดผลได้จริงอีกด้วย โดยสรุปแล้ว นวัตกรรมหมายถึงความคิดและการกระทำใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนหรือการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมให้ดีขึ้นและเมื่อนำมาใช้งานก็ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้ในการศึกษาเราก็เรียกว่านวัตกรรมการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม (innovation acceptance)

1. ความหมายของการยอมรับนวัตกรรม

Rogers and Shoemaker (1971) ให้ความหมายของการยอมรับนวัตกรรมว่า เป็นกระบวนการทางจิตใจของบุคคลแต่ละคนที่ เริ่มต้นตั้งแต่การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีหนึ่งๆ ไปจนถึงการยอมรับเอาเทคโนโลยีนั้นๆ ไปใช้อย่างเปิดเผย

Roger (2003) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่โดยคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นวิธีที่ดีที่สุดและมีประโยชน์มากกว่า ซึ่งอาศัยคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ ดังนั้นสามารถแยกคุณลักษณะได้ 5 ประการ ได้แก่ (1) คุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) (2) คุณลักษณะที่เข้ากันได้ (Compatibility) (3) คุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) (4) คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ (Trainability) และ (5) คุณลักษณะสามารถสังเกตได้ (Observability)

Muaensrichai (2012) ได้ให้คำนิยามของ การยอมรับนวัตกรรมว่าเป็นปัจจัยสำคัญใน การใช้งานและอยู่ร่วมกับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและ ความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง เป็นการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้ แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

ทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

Davis (1989) มีการศึกษาปัจจัย ที่มีผลในการยอมรับการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีและเทคโนโลยีการพัฒนาระบบใหม่ๆ ปัจจัยหลักที่มีผลโดยตรงในการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ซึ่งดัดแปลงมาจากวิจัยเรื่องการกระทำด้วยเหตุผลของ Ajzen and Fishbein (1980) ที่มีการทำความเข้าใจและพฤติกรรมของมนุษย์อย่างมีเหตุผล ซึ่งนั้นมีผลต่อทัศนคติและจะนำไปสู่ความตั้งใจจนกลายเป็นพฤติกรรมโดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ และได้นำปัจจัยหลักทั้ง 4 ด้านของการยอมรับเทคโนโลยีมาประยุกต์ในงานวิจัย คือ

External Variable เป็นตัวแปรภายนอกในการสร้างความรับรู้ของบุคคล ของในด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม และมีผลส่งต่อการรับรู้การใช้ประโยชน์ในการใช้งาน และ การรับรู้ต่อความง่ายของการใช้งาน

Perceived Usefulness เป็นสิ่งแสดงถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานและสามารถสร้างประสิทธิภาพให้แก่ผู้ใช้ และยังเป็นตัวแปรหลักที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งาน

Perceived Ease of Use คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจากการที่เทคโนโลยีนั้นง่ายต่อการนำมาใช้งาน ไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนัก ซึ่งสามารถวัดได้ว่าตรงกับความต้องการที่คาดหวังต่อเทคโนโลยีไว้หรือไม่

Attitude toward Use คือ ทศนคติของผู้ใช้งานในการใช้งาน มีผลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริง

Behavioral Intentions to Use คือ เจตนาที่ผู้ที่มีความพยายามในการใช้งานเทคโนโลยียอมรับและมีท่าทีที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ ต่อไปในอนาคต

Wongsumeth (2013) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ พบว่า ปัจจัยที่อาจมีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งาน WBLS ของกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย หากพิจารณาถึงแหล่งที่มาของปัจจัยที่อาจส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม สามารถจำแนกปัจจัยได้ 3 ลักษณะดังนี้ ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายนอก และอาจส่งผลต่อการรับรู้หรือทัศนคติซึ่งเป็นปัจจัยภายในตัว บุคคล ตัวอย่างของปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ (IS Oriented Factors) เช่น คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพของการบริการหรือการสนับสนุนทางเทคนิค (Service Quality/Technical Support) หรือปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) เช่น บรรทัดฐาน ค่านิยมของคนในสังคม (Subjective Norm) หรือแรงจูงใจในการใช้งาน (Motivation to Use) เป็นต้น ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยที่เกิดขึ้นหรือมีอยู่ ภายในตัวบุคคลซึ่งส่งผลต่อทัศนคติและความเชื่อของบุคคล ดังกล่าว โดยอาจเกิดขึ้นหรือได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอก ตัวอย่างของปัจจัยภายใน ได้แก่ ความกังวลใจของผู้ใช้ (User's Anxiety) ความสามารถในการใช้งาน (Self-Efficacy) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ความตั้งใจในการใช้ (Intention to Use) หรือ รูปแบบการเรียนรู้ (Learning Styles) ปัจจัยเสริม หมายถึงปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่อาจกระตุ้นหรือมีส่วนทำให้ระดับอิทธิพลที่ปัจจัยภายนอกกระทำ หรือมีต่อปัจจัยภายในเพิ่มขึ้นหรือลดลง ตัวอย่างของปัจจัยเสริม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้ใช้ ความเร็วของอินเทอร์เน็ต หรือ ความง่ายในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

Kongcharoen (2014) ศึกษาเรื่องปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลในการยอมรับนวัตกรรมการใช้บริการธนาคาร ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือปัจจัยความเสี่ยง ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความซับซ้อน ความยากง่าย และประโยชน์ที่ได้รับ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์(Customer Relationship Management)

1. ความหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

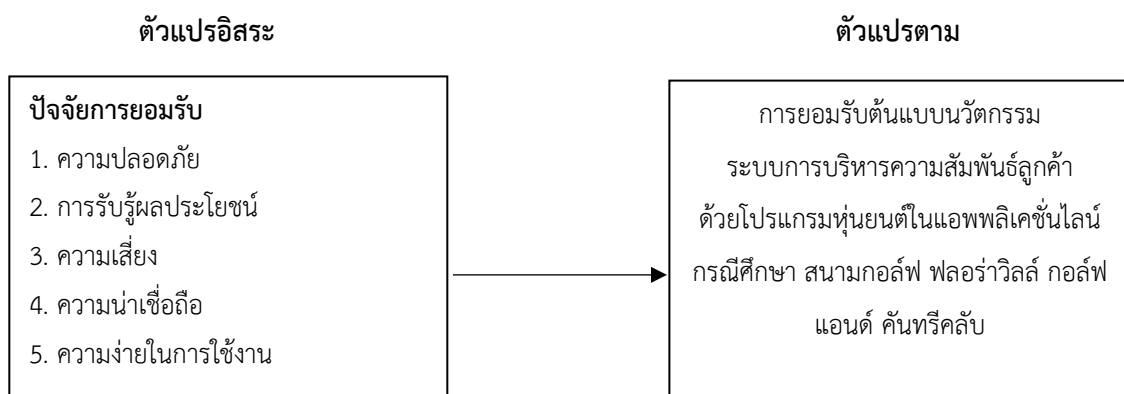
Chansanam (2008) คือ การจัดการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจและรับรู้ที่ดี ทั้งยังต้องสามารถทำการวิเคราะห์ถึงคุณค่าความสำคัญของลูกค้าแต่ละบุคคล (Customization) สร้างความจงรักภักดี (Loyalty) และสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กรตลอดไป โดยการการบูรณาการเครื่องมือทางธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์และกระบวนการให้บริการลูกค้าในการขาย การตลาดทางตรง การจัดการทางการบัญชีและกระบวนการสั่งซื้อ และการสนับสนุนการให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบ (sundae, 2014)

Pornprasitwet (2009) คือ การศึกษาความต้องการและพฤติกรรม ของลูกค้าเป็นกระบวนการตอบสนองให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมีความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้น นำไปสู่รายได้ผลงานที่มากขึ้นในอนาคต นำข้อมูลที่ได้จากการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มาวิเคราะห์วางแผนกลยุทธ์ กำหนดนโยบายการขาย การให้บริการที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละกลุ่ม สินค้าหรืองานแต่ละชนิด ในการปรับปรุง เพิ่ม/ลด การทำงานให้เหลือเท่าที่จำเป็น เพื่อลดค่าใช้จ่ายลง นำข้อมูลที่ได้จากระบบมาใช้ในการตรวจสอบและควบคุมภายในได้ง่ายและสะดวก

กล่าวโดยสรุป การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมใดๆ ที่นำมาสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง การรักษาลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีในตราสินค้าอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์การศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ ดังรูปที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา คือ กลุ่มสมาชิก สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ มีทั้งสิ้นจำนวน 3,200 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มสมาชิก สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane (Pichit Ritjaroon, 2001) จำนวน 356 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 6 ส่วน เกณฑ์ในการให้คะแนนในส่วนนี้จะนำไปในลักษณะการกำหนดระดับมาตราส่วนให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ดังนั้นจึงได้กำหนดค่าของคะแนนในแบบสอบถามที่มีระดับการยอมรับ 5 ระดับ (Tanin Silpjaru, 2006) มีค่าตั้งแต่ระดับ 1 (ยอมรับอยู่ในระดับน้อยที่สุด) ถึง ระดับ 5 (ยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด)

สำหรับขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย มีดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์ข้อความจากทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาเขียนเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการที่ชัดเจนเป็นกลาง และสามารถวัดได้
2. สร้างเป็นแบบสอบถามตามองค์ประกอบ และพฤติกรรมบ่งชี้ที่นิยามเชิงปฏิบัติการไว้
3. วิพากษ์ข้อคำถามในแบบสอบถามกับร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ
4. ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) โดยตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบและพฤติกรรมบ่งชี้จำนวน 3 ท่าน ค่า IOC โดยเลือกข้อที่มีค่าจะต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5
5. คัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับจริง
6. ทดลองใช้ (Try Out) ครั้งที่ 1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ และปรับปรุงแล้ว นำไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามในแต่ละด้าน โดยใช้ สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient- α) ด้วยวิธีการของ Cronbach แอลฟา (α) มีค่า ≥ 0.932 ซึ่งถือว่ามากกว่าเกณฑ์ของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลตัวอย่างไว้ โดยวิธีการเก็บข้อมูล โดยดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการสุ่มตัวอย่าง และเนื่องจากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา หรือ COVID-19 จึงใช้วิธีเก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยแบบสอบถามออนไลน์ กับกลุ่มตัวอย่างเป็นอีกช่องทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

การตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 356 คน สามารถแบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 เพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ตามลำดับ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม มีกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด คือ 223 คน คิดเป็น 62.6% อันดับสอง คือ ช่วงอายุ 36-45 จำนวน 92 คน คิดเป็น 25.8% และมีช่วงอายุ 25-35 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 41 คน คิดเป็น 11.5% ตามลำดับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 356 คน มีสัญชาติไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 225 คน คิดเป็น 63.2% อันดับสอง คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็น 25.3% และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 41 คน คิดเป็น 11.5% ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ มีจำนวนมากที่สุด คือ 127 คน คิดเป็น 35.7% อันดับสอง คือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 121 คน คิด

เป็น 34% ลำดับที่ 3 คือ อาชีพพนักงานบริษัท มีจำนวน 56 คน คิดเป็น 15.7% และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยสุด คือ 52 คน คิดเป็น 14.6% ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสบการณ์ทำงาน 11 ปี ขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด คือ 222 คน คิดเป็น 62.4% อันดับสอง คือ ประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็น 25.8% และมีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวนน้อยสุด คือ 42 คน คิดเป็น 11.8% ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่มาใช้บริการ สนามกอล์ฟ 1-3 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 126 คน คิดเป็น 35.4% อันดับสองคือ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 119 คน คิดเป็น 33.4% ลำดับที่ 3 คือ น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็น 16.3% และ 3-5 ปี มีจำนวนน้อยสุด คือ 53 คน คิดเป็น 14.9% ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ สนามกอล์ฟ ประมาณ 8 ครั้งขึ้นไป/เดือน มีจำนวนมากที่สุด คือ 129 คน คิดเป็น 36.2 % อันดับสอง คือ 3-5 ครั้ง/เดือน จำนวน 127 คน คิดเป็น 35.7% ลำดับที่ 3 คือ 1-2 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 57 คน คิดเป็น 16.0% และ 5-7 ครั้ง/เดือน มีจำนวนน้อยสุด คือ 43 คน คิดเป็น 12.1% ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการมาใช้บริการสนามกอล์ฟ มากที่สุดเป็นจำนวน 286 คน คิดเป็น 80.3% และมาใช้บริการห้องอาหารจำนวน 70 คน คิดเป็น 19.72% ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม บุคคลที่มีส่วนที่ทำให้เข้าใช้งานแอปพลิเคชัน คือ ตัวเอง มีจำนวนมากที่สุด คือ 162 คน คิดเป็น 45.5% อันดับสอง คือ เพื่อนจำนวน 81 คน คิดเป็น 22.8% ลำดับที่ 3 คือ แฟน มีจำนวน 62 คน คิดเป็น 17.4% และสามี/ภรรยา มีจำนวน คือ 39 คน คิดเป็น 11.0% พ่อแม่/ผู้ปกครองจำนวนน้อยสุด คือ 12 คน คิดเป็น 3.4% ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี มีการใช้ App Store มากที่สุดเป็นจำนวน 286 คน คิดเป็น 80.3% และมีการใช้ Play Store จำนวน 70 คน คิดเป็น 19.7% ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี มีช่วงเวลาที่ใช้ออปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือบ่อยที่สุด คือ 06.01-10.00 น. มีจำนวนมากที่สุด คือ 124 คน คิดเป็น 34.8% อันดับสอง คือ เวลา 10.01-14.00 น. และเวลา 18.01-22.00 น. จำนวน 11 คน คิดเป็น 20.0% ลำดับที่ 3 คือ เวลา 22.01-02.00 น. มีจำนวน 61 คน คิดเป็น 17.1% และ เวลา 14.01-18.00 น. มีจำนวนน้อยสุด คือ 29 คน คิดเป็น 8.1% ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี โดยเฉลี่ยใน 1 วัน มีระยะเวลาในการใช้ออปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีจำนวนมากที่สุด คือ 256 คน คิดเป็น 71.9% อันดับสอง คือ 1-3 ชั่วโมง จำนวน 90 คน คิดเป็น 25.3% และมี 3-5 ชั่วโมง มีจำนวนน้อยสุด คือ 10 คน คิดเป็น 2.8%

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบการบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษาสนามกอล์ฟฟลอราวิลล์ แอนด์ คันทรี่คลับ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.0597 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี อันดับหนึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับด้านการรับรู้ผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.0903 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง ด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย 4.0673 อยู่ในระดับมาก อันดับสามด้านความเสี่ยง และด้านความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.0498 อยู่ในระดับมาก

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ

การยอมรับต้นแบบนวัตกรรม	S.E.	B	β	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.056	.044	-	5.583	.003**	-	-
ปัจจัยการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม							
ด้านความปลอดภัย	.026	.627	.692**	20.82	.003**	.713	1.732
ด้านการรับรู้ผลประโยชน์	.035	.340	.740**	11.01	.002**	.634	1.867
ด้านความเสี่ยง	.044	.960	.647**	27.48	.005**	.547	1.791
ด้านความน่าเชื่อถือ	.022	.273	.396**	12.40	.007**	.681	1.514
ด้านความง่ายในการใช้งาน	.056	.218	.634**	32.023	.006**	.511	1.716

$R^2 = .935$, $F = 1591$, $**p < .01$

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ แอนด์ คันทรีคลับ มีผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ แอนด์ คันทรีคลับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (P Value = .003) ด้านการรับรู้ผลประโยชน์ (P Value = .002) ด้านความเสี่ยง (P Value = .005) ด้านความน่าเชื่อถือ (P Value = .007) และด้านความง่ายในการใช้งาน (P Value = .006)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลกับ การยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ แอนด์ คันทรีคลับ พบว่า ด้านการรับรู้ผลประโยชน์ ($\beta = .740$) ด้านความปลอดภัย ($\beta = .692$) ด้านความเสี่ยง ($\beta = .647$) ด้านความง่ายในการใช้งาน ($\beta = .634$) และ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = .396$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ สมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .935$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ แอนด์ คันทรีคลับ ด้านความปลอดภัย ด้านการรับรู้ผลประโยชน์ ด้านความเสี่ยง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ แอนด์ คันทรีคลับ คิดเป็นร้อยละ 93.5 การนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอย ผู้วิจัยได้พิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อน โดยใช้วิธีการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีอยู่หลายแนวทาง (Santikan, 2001) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 วิธี คือ (1) โดยวิธีการตรวจสอบจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระ และ (2) โดยวิธีการตรวจสอบจากค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ

จากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5 หมายความว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Zikmund, Babin, Carr and Griffin, 2013) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระในครั้งนี้ มีค่าตั้งแต่ 1.514-1.867 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5 ส่วนค่า Tolerance ของตัวแปร

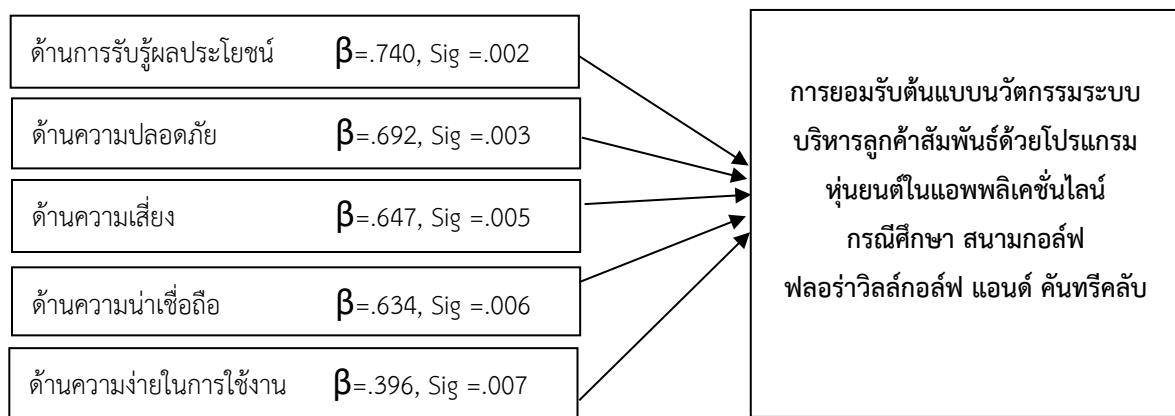
อิสระ มีตั้งแต่ .511-.713 ซึ่งมีความมากกว่า .10 (Wanee Hiranyakorn, 2003) หมายความว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (x_1) ด้านการรับรู้ผลประโยชน์ (x_2) ด้านความเสี่ยง (x_3) ด้านความน่าเชื่อถือ (x_4) และด้านความง่ายในการใช้งาน (x_5) ที่มีผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ แอนด์ คันทรีคลับ (Y) สามารถเขียนในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับ .01 เพื่อทำนายการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ แอนด์ คันทรีคลับ ได้ดังนี้

$$Y = .056 + .740 (X_2) + .692 (X_1) + .647 (X_3) + .634 (X_5) + .396 (X_4)$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า สัมประสิทธิ์ (β) ของปัจจัยด้านการรับรู้ผลประโยชน์ เท่ากับ .740 ด้านความปลอดภัย เท่ากับ .692 ด้านความเสี่ยงเท่ากับ .647 ด้านความง่ายในการใช้งานเท่ากับ .634 และด้านความน่าเชื่อถือ เท่ากับ .396 ทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก คือ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ ในทิศทางเดียวกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษาสนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษาสนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยแต่ละด้าน คือ ด้านการรับรู้ผลประโยชน์ ($\beta = .740$) ด้านความปลอดภัย ($\beta = .692$) ด้านความเสี่ยง ($\beta = .647$) ด้านความง่ายในการใช้งาน ($\beta = .634$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = .396$) ตามลำดับ ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ โดยด้านที่ส่งผลมากที่สุดคือด้านการรับรู้ผลประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pinsuk (2014) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาด ในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongthongchai (2012) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ ของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย พบว่า การตัดสินใจในการนำเอาเทคโนโลยี ไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่าเทคโนโลยีนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่าและมีประโยชน์มากกว่าขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์ ความต้องการและความจำเป็น ดังนั้น การจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์สิ่งแรกที่ต้องคำนึงถึง คือ ลูกค้าจะได้ประโยชน์อะไรจากการใช้เทคโนโลยีนี้ ส่วนด้านความปลอดภัย ความเสี่ยง ความง่ายในการใช้งาน และความน่าเชื่อถือ ทั้ง 4 ด้านล้วนส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongsumeth (2013) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ พบว่า ปัจจัยที่อาจมีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งาน WBLS ของกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย คือ ความกังวลใจของผู้ใช้จะมีความปลอดภัยไหม มีความเสี่ยงไหม การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongtawai (2012) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจการศึกษาและการประกันคุณภาพ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการจากภายนอกเพื่อพัฒนาระบบงานของผู้ว่าจ้างกลุ่ม SMEs นอกจากประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับแล้ว การติดต่อการบริการออนไลน์ผ่านมือถือ จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสี่ยง ความง่ายในการใช้งาน และความน่าเชื่อถือ ลูกค้าจึงจะยอมรับเทคโนโลยีที่เรานำเสนอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Panyawai and Supawan (2016) ได้ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและประเทศแหล่งกำเนิดสินค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อ การทำวิจัยในอนาคต ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ประเด็น ดังนี้

1. ขยายกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งนี้อาจจะเป็นกลุ่มสมาชิกสนามกอล์ฟอื่นๆ หรือขยายไปกลุ่มกีฬาอื่นๆ หรือธุรกิจอื่นๆ ที่มีวิธีการบริหารจัดการแบบการสมัครสมาชิก ทั้งนี้เพื่อที่จะสรุปได้ว่ากลุ่มลูกค้าประเภทนี้สามารถใช้เทคโนโลยีมาบริหารจัดการได้
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม พฤติกรรมการใช้งาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Ajzen, I. and Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitude and Predicting Social Behavior*. New Jersey. *Journal of enterprise information management*, 23(3), 305-325.
- Chansanam, W. (2008). *The impact of CRM on customer loyalty of commercial business electronics in Thailand*. Thesis of the Degree of Master Program. Mahasarakham: Mahasarakham University. (in Thai)
- Chuesaradee, S. (2007). *Customer relationship management (CRM)*. Thesis of the Degree of Master Program. Khon Kaen: Khon Kaen University. (in Thai)
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology. A comparison of two theoretical models [Electronics version]. *Journal of Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Floragolf Course. (2019). *Flora Ville Golf and Country Club*. [Online]. Retrieved 6 June 2020 from: <https://www.floragolcourse.com/promotion-membership-rates/golf-news>.
- Hiranyakorn, W. (2003). *Relationship between transformational leadership and organizational health in primary schools under the Office of the National Primary Education Commission Education Area 12*. Thesis of the Degree of Master of Education Program. Chonburi: Burapha University. (in Thai)
- Hootsuite. (2019). *Thailand Digital Trend 2019*. [Online]. Retrieved 2 June 2020 from: <https://www.marketingoops.com/reports/global-and-thailand-digital-trend>.
- Kongcharoen, W. (2014). *Innovation acceptance factors influencing satisfaction of banking users via mobile phone in Bangkok*. Bangkok: Bangkok University. (in Thai)
- Muaensrichai, S. (2012). *Factors affecting accounting user acceptance of ERP Software*. Thesis of the Degree of Master Program. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Panyawai, P. and Supawan, R. (2016). Factors for technology adoption and country of origin affecting attitude for pre-order cosmetics online consumers in Bangkok. *Journal of Innovation and Management*. Suan Sunandha Rajabhat University, 1(1), 31-39 (in Thai)

- Pinsuk, A. (2014). *Information technology adoption the quality of electronic service and the marketing mix of the customer perspective that affect the satisfaction in order to book movie tickets online through the user's application system in Bangkok*. Independent Study of Degree of Master of Business Administration Program. Bangkok: Bangkok University. (in Thai)
- Pornprasitwet, K. (2009). *Generate sales no. 1 by Prosoft CRM*. Bangkok: Pimdee. (in Thai)
- Reinartz, W., Krafft, M., and Hoyer, W.D. (2004). The customer relationship management process Its measurement and impact on performance. *Journal of Marketing*, 41(3), 293–305.
- Ritjaroon, P. (2001). *Research approach to learning development*. Teacher roles and classroom research. Bangkok: Prikwan Graphic. (in Thai)
- Rogers, E. M. and Shoemaker, F. (1971). *Communication of Innovation: A Cross Cultural Approach*. 2" ed. New York: Free Press.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovations*. 5th ed. New York: Free Press.
- Santikan, P. (2001). *The political participation of the people in Bangkok*. Thesis of the Degree of Master. Bangkok: Bangkok University. (in Thai)
- Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development: An Inquiry into Profits, Capital, Credit, Interest, and the Business Cycle*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Silpjaru, T. (2006). *Research and Statistical data by SPSS*. 7th ed. Bangkok: V. Inter Print. (in Thai)
- Somprasong, P. and Thongmak, M. (2015). The use of social media to build customer relationships of small and medium enterprises. *Business Information Systems Journal (JISB)*, 1(1), 86-101. (in Thai)
- Sundae. (2014). *Customer Relationship Management*. [Online]. Retrieved 2 June 2020 from: <https://www.sundae.co.th/article/?cmd=articleandid=168>
- Thanadol. (2010). *Innovation Definition*. [Online]. Retrieved 2 June 2020 from: <https://sites.google.com/site/ajthanadol/nwatkrmm/khwam-khxng-nwatkrmm>
- Thongtawai, J. (2012). *Quality of service factors Influencing employer acceptance in small and medium enterprises (SMEs): In the case of application development outsourcing service provider*. Bangkok: National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Wongthongchai, J. (2012). *Perception factors affecting acceptance of 2-dimensions barcode of generation Y users*. Thesis of the Degree of Master Program in Management Technology. Nakhon Ratchasima: Suranaree University of Technology. (in Thai)
- Wongsumeth, P. (2013). Factors influencing acceptance and use of the web based learning system. *Executive Journal*, 33(3), 3-10. (in Thai)

ระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ

สุบิน ยุธรรม*

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Received: 27 July 2021

Revised: 07 September 2021

Accepted: 09 September 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อพัฒนาระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ และ (2) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย การวิจัยเชิงปริมาณ ตัวอย่าง คือ รายงานวิจัย จำนวน 10 เรื่อง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย จำนวน 9 คน ผู้ทรงคุณวุฒิที่ทำหน้าที่ประเมินผลงานทางวิชาการและจริยธรรม และจรรยาบรรณทางวิชาการ จำนวน 10 คน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการ (คณบดี หัวหน้าภาควิชา/ผู้อำนวยการหลักสูตร และอาจารย์ที่ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ) จำนวน 20 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ พัฒนาระบบ ทดลอง และสรุปผล การวิเคราะห์ข้อมูล เชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงบรรยาย ส่วนเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ประเด็นหลักและรอง ผลการวิจัยพบว่า (1) ระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ มีลักษณะเป็นกระบวนการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 เลือกชิ้นงาน ขั้นตอนที่ 2 วินิจฉัยอาการ และขั้นตอนที่ 3 รายงานอาการ และ (2) ระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี (Mean = 2.77, SD = 0.24) และมีประสิทธิผลอยู่ในระดับดี (Mean = 2.85, SD = 0.24)

คำสำคัญ: ระบบวินิจฉัยคุณภาพงานวิจัย แบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: subin.yu@spu.ac.th

A Diagnosis System of the Quality of Research before Academic Position Submission

Subin Yurarach *

Research Facilitation and Development Center, Sripatum University

Received: 27 July 2021

Revised: 07 September 2021

Accepted: 09 September 2021

Abstract

The objectives of this research were (1) to develop a diagnosis system of the quality of research before academic position submission, and (2) to analyze the effectiveness and efficiency of the developed diagnosis system. For quantitative research, the sample were 10 research reports. For qualitative research, there were three group of samples consisting of 9 research specialists, ten qualified experts assessing academic performance and academic ethics and codes of conduct, and 10 stakeholders (Dean, Head of Department/Course Director and lecturers who applied for academic positions). The research instrument comprised a research quality diagnostic form, an effectiveness and efficiency evaluation form, and an in-depth interview form. Data collection was divided into 3 phases: system development, experimentation, and conclusion. Descriptive statistics were used for quantitative data analysis and content analysis (theme and sub-theme analysis technique) was used for qualitative analysis. The findings revealed that (1) the process of the research quality diagnostic system before academic positions submission comprises 3 steps: Step 1 Select the research article, Step 2 Diagnose the symptoms, and Step 3 Report symptoms, (2) the efficiency of the research quality diagnostic system are at a good level (Mean = 2.77, SD = 0.24) and also the effectiveness of the research quality diagnostic system are at a good level (Mean = 2.85, SD = 0.24).

Keywords: A Diagnosis System of The Quality of Research, Diagnostic Form of The Quality of Research, Effectiveness, Efficiency

* Corresponding Author; E-mail: subin.yu@spu.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำแหน่งทางวิชาการ (Academic Position หรือ Academic Rank) มีความสำคัญต่ออาชีพอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา เพราะแสดงถึงความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้นๆ จึงเป็นเหตุให้ถูกนำมาเป็นตัวบ่งชี้ (Indicator) ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (Office of the Higher Education Commission, 2014) และการประเมินคุณภาพศึกษานอก (Office for National Education Standard and Quality Assessment (Public Organization), 2019) ระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วย มาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการแต่งตั้งคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ พ.ศ. 2560 ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่ 28 ธันวาคม 2561 เป็นต้นไป ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและคุณลักษณะของผลงานทางวิชาการที่นำมาใช้ยื่นขอ กำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งจะพบว่า ระเบียบฯ ฉบับนี้ให้ความสำคัญกับผลงานวิจัย (Office of the Higher Education Commission, 2017)

มหาวิทยาลัยศรีปทุม มีนโยบาย ระบบ และกลไกที่ชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์ผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพและนำมาใช้ข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการแต่งตั้งคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ การกำหนดชื่อสาขาวิชา กระบวนการขอ ตำแหน่งทางวิชาการ แบบฟอร์มการขอดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการขอดำรงตำแหน่งทางวิชาการ เป็นต้น นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังมีคณะกรรมการกลั่นกรองผลงานทางวิชาการสำหรับผู้ขอดำรง ตำแหน่งทางวิชาการ ที่แต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่กลั่นกรองความครบถ้วน ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของผลงานทางวิชาการก่อนนำเข้าวาระการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ (กพว.) ภายใต้อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการฯ ชุดนี้จะมี 3 ข้อหลัก คือ (1) ตรวจสอบคุณสมบัติของคณาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย ศรีปทุม และผลงานวิชาการที่จะขอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการให้ถูกต้องครบถ้วน (2) ส่งเสริม สนับสนุน และ ให้คำปรึกษาในการขอตำแหน่งทางวิชาการของคณาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยศรีปทุม และ (3) พิจารณาคัดเลือก กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำหน้าที่ประเมินผลงานทางวิชาการ และจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการ โดยคัดสรร จากบัญชีรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดสำหรับสาขาวิชานั้นๆ โดยต้อง เป็นบุคคลภายนอกสถาบันที่ผู้ขอสังกัด และมีตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าตำแหน่งที่เสนอขอ เพื่อเสนอต่อ คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการให้แต่งตั้งต่อไป

จะเห็นได้ว่า คณะกรรมการกลั่นกรองผลงานทางวิชาการฯ ชุดนี้มีอำนาจหน้าที่เฉพาะพิจารณาการกลั่นกรองในเชิงปริมาณ (Quantitative) แต่ไม่ได้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาการกลั่นกรองในเชิงคุณภาพของผลงานทางวิชาการ (Qualitative) ซึ่งส่งผลทำให้ช่วง 6 ปีการศึกษาที่ผ่านมา (ปีการศึกษา 2557-2562) จำนวนอาจารย์ที่ไม่ผ่านการพิจารณา ให้กำหนดตำแหน่งทางวิชาการไม่เป็นไปตามสัดส่วนตามที่วางแผนไว้ (Sripatum University, 2020) จากความสำคัญ และเหตุผลดังกล่าว นำมาสู่โจทย์ปัญหาที่สำคัญของมหาวิทยาลัยที่จะต้องคิดหาระบบหรือวิธีการที่จะนำมาช่วย กลั่นกรองคุณภาพของงานวิจัยเพื่อไม่ให้สิ้นเปลืองเวลาในการบริหารจัดการและลดค่าใช้จ่าย เนื่องจากการขอกำหนด ตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ 1 คนจะมีต้นทุนต่อหน่วยที่ต้องสูญเสียไป ผลการวิจัยจะทำให้ได้เครื่องมือ (Tool) ที่นำมาช่วยกลั่นกรองคุณภาพหรือรายงานอาการ (Symptom) ของงานวิจัย ก่อนที่จะนำมาใช้ยื่นขอ กำหนดตำแหน่ง ทางวิชาการ เพื่อให้สัดส่วนที่ไม่ผ่านลดลง

นอกจากระบบฯ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาและทดลองใช้ ผลการวิจัยจะทำให้ได้เครื่องมือที่นำมาช่วยวินิจฉัยอาการของงานวิจัย เรียกว่า “แบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย” ที่สร้างตามแนวคิดและทฤษฎีของ Osgood, Suci, and Tannenbaum (1957) ในลักษณะของมาตรวัดการจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale) ทั้งนี้ ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แก่อาจารย์และผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาเบื้องต้น ก่อนที่จะนำงานวิจัยเรื่องนั้นมาขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการต่อไป ด้วยความสำคัญ เหตุผล และปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับสถาบัน จึงเป็นที่มาของการทำวิจัยเรื่องนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

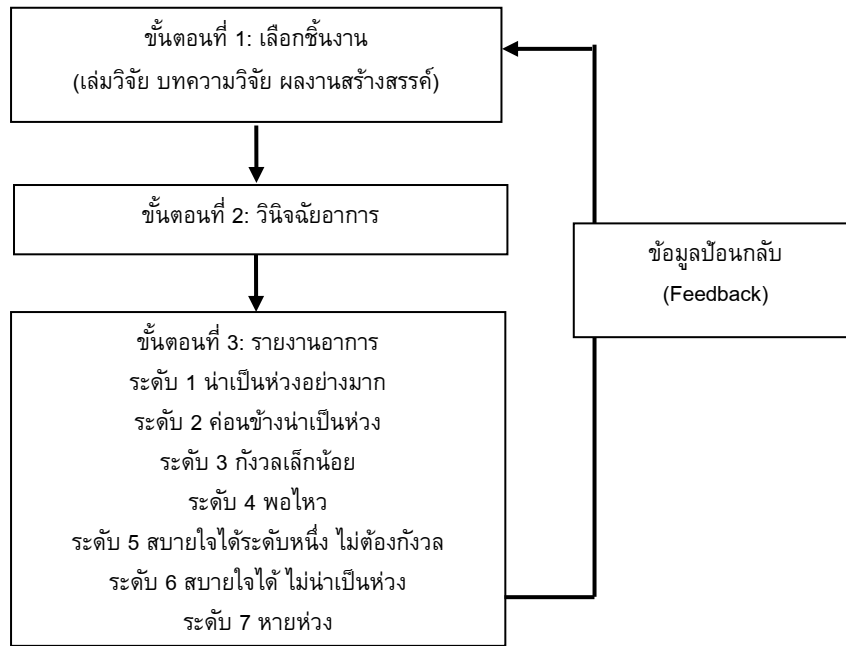
1. เพื่อพัฒนาระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ
2. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และได้แบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยที่สอดคล้องกับนิยามที่ระบุไว้ในระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วยมาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการแต่งตั้งคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ
2. ได้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจสำหรับคณบดีหรือผู้อำนวยการสำนักสำหรับการพิจารณาผลงานวิจัยของคณาจารย์ในสังกัดก่อนยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องนี้มาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการขอตำแหน่งทางวิชาการ โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยที่แสดงระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยฯ ผู้วิจัยได้นิยามไว้ว่า หมายถึงกระบวนการหรือขั้นตอน โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ ขั้นตอนที่ 1 เลือกชิ้นงาน (เล่มรายงานการวิจัย หรือบทความวิจัย หรือผลงานสร้างสรรค์) ขั้นตอนที่ 2 วินิจฉัยอาการ และ ขั้นตอนที่ 3 รายงานอาการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (ที่มา: ผู้วิจัย)

จากภาพที่ 1 สรุปได้ว่า ระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ จะหมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนในการพิจารณาและตรวจสอบคุณภาพของเล่มรายงานการวิจัย บทความวิจัย หรือผลงานสร้างสรรค์ ของคณาจารย์

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาสถาบัน (Institutional Research) ใช้การออกแบบการวิจัยเชิงผสมวิธีเชิงสำรวจ (Exploratory Mixed-Methods Research Design) (Creswell, 2005, 2007) โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ออกแบบระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย (การวิจัยเชิงคุณภาพ) ระยะที่ 2 ทดลองใช้ระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย (การวิจัยเชิงปริมาณ) และระยะที่ 3 ประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ (การวิจัยเชิงปริมาณ)

ตัวอย่างในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ตัวอย่าง คือ รายงานวิจัย จำนวน 10 เรื่อง ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) จากวิทยาลัย คณะ หรือสำนัก ที่มีอาจารย์อยู่ในระหว่างเตรียมผลงานทางวิชาการเพื่อยื่นขอตำแหน่งตำแหน่งทางวิชาการ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย จำนวน 9 คน (2) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ทำหน้าที่ประเมินผลงานทางวิชาการและจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการ จำนวน 10 คน และ (3) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) กับกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 20 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย จำนวน 9 คน ใช้เทคนิคการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ (1) ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ขึ้นไป (2) มีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัย (ครอบคลุมกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์) (3) มีความเชี่ยวชาญในการสร้างเครื่องมือวิจัย (สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาการวัดและประเมินผล) และ (4) เต็มใจให้ข้อมูลแบบตรงไปตรงมา ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญที่เลือกมาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

ความเชี่ยวชาญ	ตำแหน่งทางวิชาการ	สังกัด
1. การวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1. ศาสตราจารย์ ดร.	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
	2. รองศาสตราจารย์ ดร.	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
	3. รองศาสตราจารย์ ดร.	มหาวิทยาลัยรังสิต
2. การวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	1. ศาสตราจารย์ ดร.	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	2. รองศาสตราจารย์ ดร.	มหาวิทยาลัยมหิดล
	3. รองศาสตราจารย์ ดร.	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. การวิจัยทางศิลปกรรมศาสตร์	รองศาสตราจารย์ ดร.	มหาวิทยาลัยชินวัตร
4. การสร้างเครื่องมือวิจัย/ การวัดและประเมินผล	1. รองศาสตราจารย์ ดร.	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
	2. รองศาสตราจารย์ ดร.	มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 ผู้ทรงคุณวุฒิที่ทำหน้าที่ประเมินผลงานทางวิชาการและจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการ จำนวน 10 คน ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงตามสาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ (1) มีชื่ออยู่ในบัญชีตามประกาศของ กกอ. (2) มีความเชี่ยวชาญสอดคล้องกับผลงานวิจัยของผู้ขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และ (3) เต็มใจให้ข้อมูลแบบตรงไปตรงมา

2.3 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) กับกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการ ได้แก่ (1) คณบดีวิทยาลัย คณะ หรือสำนัก จำนวน 10 คน และ (2) ผู้กำหนดตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 10 คน ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง รวมจำนวน 20 คน

เครื่องมือวิจัย

1. แบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย ได้มาจากมาตรวัดแบบจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale) ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Osgood, Suci, and Tannenbaum (1957) แบ่งออกเป็น 7 ระดับการสร้างมาตรวัดฯ ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามนิยามระดับคุณภาพที่ระบุไว้ในระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วย มาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการแต่งตั้งคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ พ.ศ. 2560 การตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหาใช้เทคนิค IOC (Rovinelli and Hambleton, 1976) และคุณภาพด้านความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน (Internal consistency reliability) ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

2. แบบประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ สำหรับตัวแปรประสิทธิผลวัดได้จาก 2 ประเด็น คือ (1) ผลการวินิจฉัยสามารถนำไปใช้วางแผนการขอ

ตำแหน่งทางวิชาการได้ และ (2) ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานวิจัย ส่วนตัวประสิทธิภาพวัดได้จาก 3 ประเด็น คือ (1) กระบวนการหรือขั้นตอนของระบบฯ สะดวกและง่ายต่อการให้บริการ (2) กระบวนการตรวจสอบคุณภาพของงานวิจัยมีความรวดเร็ว และ (3) คุ่มค่าและประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ แบบประเมินฯ ฉบับนี้มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 3 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (1-3 คะแนน) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 2.51-3.00 หมายถึง อยู่ในระดับดี (ได้มาตรฐาน) ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง (ผ่านเกณฑ์/ยอมรับได้) และค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง อยู่ในระดับพอใช้ (ต่ำกว่ามาตรฐาน)

3. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาใช้เก็บข้อมูลจากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 3 กลุ่มๆ ละ 3 คน รวมจำนวน 9 คน ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คณบดี หรือผู้อำนวยการ ที่เป็นผู้บังคับบัญชาของอาจารย์ที่ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 2 ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของอาจารย์ที่ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ เช่น หัวหน้าภาควิชา ผู้อำนวยการหลักสูตร เป็นต้น จำนวน 3 คน และกลุ่มที่ 3 อาจารย์ที่ยื่นผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 3 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยประสานงานตั้งแต่การประสานงานกับคณะ/วิทยาลัย/สำนักเพื่อเลือกชิ้นงาน (เล่มรายงานการวิจัย หรือบทความวิจัย หรือผลงานสร้างสรรค์) และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองผ่านหลายช่องทาง ได้แก่ Email, Line, Facebook เป็นต้น และมีผู้ช่วยนักวิจัยช่วยในการรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วต่อการนำมาใช้ประโยชน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) ได้แก่ (1) ผลการวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ที่ได้จากมาตรประเมินค่า 7 ระดับ และ (2) ผลการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยเลือกเทคนิคการวิเคราะห์ประเด็นหลักและประเด็นรอง (Theme and sub-theme analysis) และมีการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบสามเส้าด้านกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Triangulation)

ผลการวิจัย

1. ระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 เลือกชิ้นงาน ขั้นตอนที่ 2 วินิจฉัยอาการ และขั้นตอนที่ 3 รายงานอาการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ระดับ ได้แก่ ระดับ 1 น่าเป็นห่วงอย่างมาก ระดับ 2 ค่อนข้างน่าเป็นห่วง ระดับ 3 กังวลเล็กน้อย ระดับ 4 พอไหว ระดับ 5 สบายใจได้ระดับหนึ่ง ไม่ต้องกังวล ระดับ 6 สบายใจได้ ไม่น่าเป็นห่วง และระดับ 7 หายห่วง ทั้งนี้ ในการพัฒนาระบบวินิจฉัยฯ ซึ่งมีลักษณะเป็นกระบวนการหรือขั้นตอน มี 2 ส่วนที่ดำเนินการ ได้แก่

(1) ส่วนเนื้อหา (Content) มาจากการสังเคราะห์เอกสาร 3 ประเภท ได้แก่ (1) คำจำกัดความและระดับคุณภาพของงานวิจัยตามที่ระบุไว้ในระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วย มาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการแต่งตั้งคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ พ.ศ. 2560 (Office of the Higher Education Commission, 2017) (2) แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยและคุณภาพของงานวิจัยจากมุมมองของนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญทางการวิจัย (Jamornman, 1990; Wiratchai, 2012; Yurarach, 2016; Wongvanich, 2005, 2017) และ (3) ผลการวิจัยในอดีตที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานวิจัยที่มีคุณภาพ (เช่น Phuphan, Trawichitkun, and Wongvanich, 2014; Chanchusakul, 2017; Wongwattana, Rimchonkan, Riewthongchai, and Meesup, 2018)

(2) ส่วนของวิธีการ (Method) แบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยที่พัฒนาขึ้นมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale) ที่ดัดแปลงมาจากแนวคิดและทฤษฎีของ Osgood, Suci, and Tannenbaum (1957) แม้ว่ามาตรวัดลักษณะนี้จะเกิดขึ้นมานาน แต่ยังมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายในการวิจัยทางสังคมศาสตร์และทางพฤติกรรมศาสตร์ โดยมาตรวัดดังกล่าวนี้ สำหรับการคิดคะแนนในแต่ละข้อคำถามจะคิดตามวิธีการที่เสนอโดย Osgood, Suci, and Tannenbaum โดยคะแนนจะเริ่มจาก -3 ไปจนถึง +3 ส่วนการแปลความหมายของระดับคะแนน ดังแสดงในภาพที่ 2

ตัวอย่างการคิดคะแนน ข้อ 1 หัวข้อวิจัย (Research Title)

ล้าสมัย	: : : : : ✓ : : -3 -2 -1 0 +1 +2 +3	ทันสมัย
	คะแนนที่ได้เท่ากับ 2	

ภาพที่ 2 ตัวอย่างการคิดคะแนนของแบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย
ตามแนวคิดของ Osgood, Suci, and Tannenbaum (1957)

การแปลผลการวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย ผู้วิจัยได้ดัดแปลงให้มีลักษณะเหมือนกับ “การวินิจฉัยอาการของคนไข้” ด้วยเหตุผลของการนำไปใช้ประโยชน์ เนื่องจากการวิจัยเรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยสถาบันที่ผลของการวินิจฉัยจะทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพของงานวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยในการตัดสินใจและวางแผนเกี่ยวกับการคัดเลือกงานวิจัยที่มีคุณภาพสำหรับการขอตำแหน่งทางวิชาการของคณาจารย์ ในส่วนของผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย มาจากการประเมินโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยของดัชนีของความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวัด (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน สรุปได้ว่า แบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย (ก่อนการปรับปรุง) มีจำนวนหัวข้อในการประเมินจำนวน 15 ประเด็น รวม 30 ข้อคำถาม แต่เมื่อนำผลการวิเคราะห์ค่า IOC และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คนมาพิจารณา พบว่า แบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย (ฉบับปรับปรุง) มีหัวข้อในการประเมินจำนวน 12 ประเด็น รวม 24 ข้อคำถาม ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 หัวข้อการประเมินและจำนวนข้อคำถามในแบบวินิจัยคุณภาพของงานวิจัย (ฉบับปรับปรุง)

หัวข้อการประเมิน	จำนวนข้อคำถาม
ข้อ 1 หัวข้อวิจัย (Research Title)	3 ข้อ
ข้อ 2 ปัญหาวิจัย (Research Problem)	2 ข้อ
ข้อ 3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)	2 ข้อ
ข้อ 4 การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature Review)	3 ข้อ
ข้อ 5 วิธีวิทยาการวิจัย / ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)	2 ข้อ
ข้อ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล/ผลการวิจัย (Research Findings)	2 ข้อ
ข้อ 7 การนำไปใช้ประโยชน์ (Contribution/Utilization)	2 ข้อ
ข้อ 8 ความก้าวหน้าทางวิชาการ / องค์ความรู้จากงานวิจัย (Body of Knowledge)	3 ข้อ
ข้อ 9 ผลกระทบของงานวิจัย (Impact)	1 ข้อ
ข้อ 10 การเป็นที่ยอมรับหรือได้รับการอ้างอิงในวงวิชาการหรือวิชาชีพ (Acceptance)	1 ข้อ
ข้อ 11 การเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับชาติหรือนานาชาติ (Publication)	2 ข้อ
ข้อ 12 จริยธรรมการวิจัยและจรรยาบรรณทางวิชาการ (Research Ethics)	1 ข้อ
รวม	24 ข้อ

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบวินิจัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ มาจากแบบประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบวินิจัยคุณภาพของงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยเครื่องมือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำมาใช้ศึกษาประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบวินิจัยคุณภาพของงานวิจัย มีข้อคำถามในการประเมินอยู่จำนวน 5 ข้อ โดยผู้ประเมินประกอบด้วยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม ได้แก่ คณบดีหรือผู้อำนวยการสำนัก ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของอาจารย์ที่ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ เช่น หัวหน้าภาควิชา ผู้อำนวยการหลักสูตร เป็นต้น และอาจารย์ที่ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ รวมจำนวน 20 คน สำหรับผลการวิเคราะห์จะแบ่งออกเป็นประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (ในภาพรวม) และรายชื่อ แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบวินิจัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ (N=20)

รายการประเมิน	Mean*	SD	ความหมาย
1. ด้านประสิทธิภาพของระบบ	2.77	0.24	ดี
1.1 กระบวนการหรือขั้นตอนของระบบฯ สะดวกและง่ายต่อการให้บริการ	2.70	0.47	ดี
1.2 กระบวนการตรวจสอบคุณภาพของงานวิจัยมีความรวดเร็ว	2.80	0.41	ดี
1.3 คัดค้านและประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	2.80	0.41	ดี
2. ด้านประสิทธิผลของระบบ	2.85	0.24	ดี
2.1 ผลการวินิจัยสามารถนำไปใช้วางแผนการขอตำแหน่งทางวิชาการได้	2.80	0.41	ดี
2.2 ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานวิจัย	2.90	0.31	ดี

*เกณฑ์การให้คะแนนแบบ 3 ระดับ (1-3 คะแนน) โดยค่าเฉลี่ย 2.51-3.00 หมายถึง อยู่ในระดับดี (ได้มาตรฐาน) ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง (ผ่านเกณฑ์/ยอมรับได้) และค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง อยู่ในระดับพอใช้ (ต่ำกว่ามาตรฐาน)

ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อนำมาใช้ในมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์พบว่า คณบดีหรือผู้อำนวยการสำนัก ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของอาจารย์ที่ยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ เช่น หัวหน้าภาควิชา ผู้อำนวยการหลักสูตร เป็นต้น และอาจารย์ที่ยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ มีความเห็นว่า ระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี (ได้มาตรฐาน) (Mean=2.77, SD=0.24) และมีประสิทธิผลอยู่ในระดับดี (ได้มาตรฐาน) (Mean = 2.85, SD = 0.24)

โดยสรุป ระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี (ได้มาตรฐาน) และมีประสิทธิผลอยู่ในระดับดี (ได้มาตรฐาน) และผลการพัฒนาระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ทำให้ได้แบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่มีคุณภาพในด้านความตรงเชิงเนื้อหา

อภิปรายผล

1. ระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ไม่ใช่ระบบที่นำมาช่วยกลั่นกรองผลงานวิจัยในเชิงปริมาณ เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีคณะกรรมการกลั่นกรองผลงานทางวิชาการสำหรับผู้ขอดำรงตำแหน่งทางที่แต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่นี้อยู่แล้ว แต่เป็นระบบฯ ที่ช่วยให้ทราบระดับคุณภาพของงานวิจัยของอาจารย์ก่อนที่จะนำมาใช้ยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยภายใต้ระบบฯ นี้ เป็นไปตามนิยามและการเผยแพร่ที่กำหนดไว้ใน ระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วย มาตรฐานหลักเกณฑ์และวิธีการแต่งตั้งคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ พ.ศ. 2560 (Office of the Higher Education Commission, 2017) เพื่อการวางแผนทั้งในระดับเชิงนโยบายของมหาวิทยาลัย และในระดับปฏิบัติการในส่วนของคณะหรือวิทยาลัย

การพัฒนาระบบวินิจฉัยฯ ในการวิจัยเรื่องนี้ ทำให้ได้แบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัย ซึ่งมีแนวคิดในการนำมาใช้เพื่อวินิจฉัยอาการของงานวิจัยและให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้วิจัยและผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาว่าสมควรจะส่งงานวิจัยเรื่องนั้นเพื่อเข้ากระบวนการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการหรือไม่ คล้ายกับ “คุณหมอ” ที่วินิจฉัย “อาการ” ของคนไข้ เพื่อหาแนวทางในการป้องกัน ดูแล และแนะนำต่อไป ดังนั้น ผู้เขียนจึงเลือกที่จะใช้มาตรวัดจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale) ซึ่งให้คะแนนได้ทั้งในเชิงบวกและลบตามที่เสนอโดย Osgood, Suci, and Tannenbaum (1957) แทนมาตรประมาณค่าหรือมาตรประเมินค่าแบบ Likert Scale ที่มีการให้คะแนนในเชิงบวกเท่านั้น (Likert, 1932) ในส่วนของการแปลผลคุณภาพของงานวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอเกณฑ์การประเมินใน 2 รูปแบบเพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจและการนำไปใช้ประโยชน์ คือ (1) เกณฑ์การประเมินเพื่อนำไปสู่การตัดสินคุณค่า (Value judgment) ตามแนวคิดของการประเมิน (Kanchanawasee, 2009) และ (2) เกณฑ์การประเมินเพื่อนำไปสู่การวินิจฉัยอาการของงานวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจและวางแผนต่อไปสำหรับการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของคณาจารย์ อย่างไรก็ตาม แบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกลั่นกรองงานวิจัยหรือวินิจฉัยอาการ (Symptom Diagnosis) ของงานวิจัย และให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) กับผู้วิจัยและผู้บังคับบัญชาได้คัดเลือกงานวิจัยที่มีคุณภาพก่อนที่จะนำไปใช้ยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ โดยไม่ได้มีเจตนาเพื่อตัดสินคุณค่า (Value judgment) ของงานวิจัยนั้นๆ แต่ที่

เสนอเกณฑ์การประเมินในมุมมองของการตัดสินคุณภาพก็เพื่อให้เข้าใจชัดเจนมากขึ้นเท่านั้น การนำแบบวินิจัยคุณภาพของงานวิจัยฉบับนี้ไปใช้ประโยชน์ จะต้องให้ความสำคัญของเจตนาในเรื่องนี้ด้วย

ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวินิจัยคุณภาพของงานวิจัย และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญได้นำมาสู่การปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ตามนิยามของงานวิจัยในระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วย มาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการแต่งตั้งคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ พ.ศ. 2560 ได้กำหนดประเด็นและลักษณะคุณภาพของงานวิจัยไว้เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้นำไปสร้างแบบประเมิน แต่อย่างไรก็ตาม จากผลการวิเคราะห์ค่า IOC และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทำให้พบว่าในบางประเด็นก็ไม่สามารถวัดได้ เช่น (1) หัวข้อวิจัย ไม่น่าจะวัดในลักษณะของความถูกต้อง/ไม่ถูกต้อง แต่ควรวัดในลักษณะของความน่าสนใจ/ไม่น่าสนใจ มากกว่า (2) การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ก็ไม่ควรวัดในลักษณะของความถูกต้อง/ไม่ถูกต้อง แต่ควรวัดในลักษณะของความทันสมัย/ล้าสมัยมากกว่า เป็นต้น นอกจากนี้ ในบางประเด็นอาจจะนำไปใช้ได้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เช่น การออกแบบการวิจัย กระบวนการวิจัย เป็นต้น แต่ในการวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่อยู่ในขั้นตอนของการวิจัยอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องมี จะเห็นได้ว่า มุมมองของนักวิจัยในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ยังมองต่างกันบางประเด็น ขณะที่แบบวินิจัยคุณภาพของงานวิจัยนี้จะนำมาใช้กับงานวิจัยทั้ง 2 กลุ่มสาขา นอกจากนี้ ประเด็นเรื่องคุณภาพของแบบวินิจัยฯ ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ การตรวจสอบคุณภาพของแบบวินิจัยฯ นี้ใช้วิธีการตรวจสอบคุณภาพเฉพาะด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เท่านั้น โดยยังไม่ได้ตรวจสอบคุณภาพในด้านความเที่ยง (Reliability) สำหรับคุณภาพด้านความเที่ยง ผู้เขียนจะใช้วิธีการประเมินความเที่ยงระหว่างผู้ประเมิน (Inter-Rater Reliability) โดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่ทำหน้าที่ประเมินผลงานทางวิชาการและจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการที่อยู่ในบัญชีรายชื่อของสำนักส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งจะเป็นการวิจัยในระยะต่อไป

2. การวิเคราะห์ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบวินิจัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณจากแบบประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบวินิจัยคุณภาพของงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยเครื่องมือฉบับนี้มีข้อคำถามในการประเมินอยู่จำนวน 5 ข้อ และมีผู้ประเมินมาจากผู้ที่เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม ได้แก่ คณบดีหรือผู้อำนวยการสำนัก ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของอาจารย์ที่ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ เช่น หัวหน้าภาควิชา ผู้อำนวยการหลักสูตร เป็นต้น และอาจารย์ที่ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ระบบวินิจัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี (ได้มาตรฐาน) และมีประสิทธิผลอยู่ในระดับดี (ได้มาตรฐาน จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น แม้ว่าผลการวิเคราะห์จะพบว่า ระบบวินิจัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลอยู่ในระดับดี แต่เครื่องมือฉบับนี้ (แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบฯ) ไม่ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ที่อยู่ในแบบประเมิน ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามที่ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผล (Effectiveness) และการวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งทั้งสองคำนี้มีความหมายแตกต่างกัน โดยประสิทธิผลเน้นการพิจารณาผลผลิต (Output) ที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการ ขณะที่ประสิทธิภาพเน้นการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายโดยตรงต่อการสร้างผลผลิต 1 หน่วย 2 เรื่องนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดแต่ไม่ใช่สิ่งเดียวกัน (Kanchanawasee, 2009) ในการศึกษาวิจัยในระยะต่อไปอาจจะต้องนำแบบ

ประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่สร้างขึ้นนำมาทดลองใช้และตรวจสอบคุณภาพต่อไปทั้งในด้านความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability)

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยสถาบันและมาจากหลายสังกัด เช่น ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (Wichiranon, 2009) มหาวิทยาลัยราชภัฏ (Duangchan, Sirivorasakul, and Wiriyawit, 2019; Kunthalbutr, et al., 2019; Theerathanathon, 2015) สถาบันอุดมศึกษาเอกชน (Chaisuwan, Wongyai, Wisalaporn, and Thapsuwan, 2006; Watcharasiritham and Sumettikul, 2016) สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (Kosayawat, 2009; Thareethian and Lomlumler, 2014; Chanpuang and Athinuwat, 2016; Boonkhampha, 2020) เป็นต้น แต่มีข้อสังเกตคือ การวิจัยส่วนใหญ่ทำในเชิงปริมาณทั้งหมดและเป็นการศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ แต่ลักษณะของการพัฒนาเป็นระบบการวินิจฉัยคุณภาพของผลงานฯ ที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้งนี้ ยังไม่มีปรากฏให้เห็น ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงน่าจะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันที่ผู้วิจัยสังกัดอยู่ และอาจเป็นประโยชน์ต่อสถาบันอื่น ๆ ที่สามารถนำแนวปฏิบัติต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ได้ตามความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 มหาวิทยาลัยควรนำระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยและแบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยที่พัฒนาขึ้นไปปรับใช้เพื่อเป็นเครื่องมือให้กับคณะในการช่วยกลั่นกรองคุณภาพของผลงานวิจัยก่อนที่นำมาใช้ยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการต่อไป นอกเหนือไปจากการทำหน้าที่ของคณะกรรมการกลั่นกรองผลงานทางวิชาการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง

1.2 สถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ที่สนใจสามารถนำระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่พัฒนาขึ้นไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมกับนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนางานวิจัยและการประเมินคุณภาพของงานวิจัย ตลอดจนนโยบายเกี่ยวกับกระบวนการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของคณาจารย์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาวิธีการหรือเทคนิคใหม่ๆ ที่นำมาช่วยในการกลั่นกรองคุณภาพของผลงานทางวิชาการก่อนที่นำมาใช้ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ รวมไปถึงผลงานทางวิชาการประเภทอื่นๆ ที่นำมาใช้ขอตำแหน่งทางวิชาการ

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ พร้อมสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน

2.4 ควรมีการศึกษาและทดลองใช้มาตรวัดหรือวิธีการคิดคะแนนแบบอื่นๆ และศึกษาผลของการทดลองใช้ในเชิงเปรียบเทียบกับแบบวินิจฉัยคุณภาพของงานวิจัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- Boonkhampha, J. (2020). Perspectives on applying for academic positions of faculty members of the College of Politics and Governance, Mahasarakham University. *Journal of Politics and Governance*, 10 (1), 224-237. (in Thai)
- Chaisuwan, S., Wongyai, W., Wisalaporn, S. and Thapsuwan, S. (2006). Factors contributing to the entry into academic positions of lecturers in private universities. *Journal of Education*, 18 (2), 85-98. (in Thai)
- Chanpuang, N. and Athinuwat, D. (2016). Factors affecting research output of academic personnel, Faculty of Science and Technology, Thammasat University. *Thai Journal of Science and Technology*, 5(1), 1-19. (in Thai)
- Chanchusakul, S. (2017). Assessment of thesis quality on creative development of elementary school students. *Veridian E-Journal, Silpakorn University, Thai version, Humanities, Social Sciences and Arts*, 10(2), 1060-1075. (in Thai)
- Creswell, J. W. (2005). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. 2nd ed. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Creswell, J.W., and Plano Clark, V.L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks: Sage.
- Duangchan, S., Sirivorasakul, W. and Wiriyawit, N. (2019). Management of access to academic position of Phranakhon Rajabhat University. *Academic Journal of Phra Nakhon Rajabhat University*, 10(1), 13-28. (in Thai)
- Jamornman, U. (1990). *Writing a research project*. Nonthaburi: Funny. (in Thai)
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22, 5-55.
- Kanchanawasee, S. (2009). *Evaluation theory*. 7th ed. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Kosayawat, S. (2009). Differences between men and women and career advancement of government university professors. *Journal of Development Administration*, 49(3), 275-316. (in Thai)
- Kunthalbutr, J. et al. (2019). A study of problems, obstacles and guidelines for developing teachers into academic position of Phranakhon Rajabhat University. *Academic Journal of Phra Nakhon Rajabhat University*, 10(1), 1-12. (in Thai)
- Office of the Higher Education Commission. (2014). *Manual for Quality Assurance in Higher Education Institutions 2014*. Bangkok: Parbpim. (in Thai)

- Office of the Higher Education Commission. (2017). *Regulations of the Commission on Higher Education on Standards, Criteria and Methods for Appointing Faculty Members in Private Higher Education Institutions to hold an academic position: Year 2017*. Bangkok: Office of Personnel Competency Promotion and Development. (in Thai)
- Office for National Education Standard and Quality Assessment (Public Organization). (2019). *Assessment manual for Fourth round external quality for higher education institutions (Revised Edition)*. Bangkok: ONESQA.
- Osgood, C. E., Suci, G. J., & Tannenbaum, P. H. (1957). *The measurement of meaning*. Univer. Illinois Press.
- Phuphan, S., Trawichitkun, D. and Wongvanich, S. (2014). The Development and Validation of a Causal Model of Research Utilization of University Faculty Members. *Journal of Behavioral Science*, 20(2), 117-134. (in Thai)
- Rovinelli, R.J. and Hambleton, R.K. (1976). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *The Proceedings of the Annual Meeting of the American Educational Research Association*, 19–23 April 1976, California. [Online]. Retrieved 27March 2020 from: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED121845.pdf>
- Sripatum University (2020). *Statistics report on requesting academic positions of Sripatum University: Year 2014-2019*. Bangkok: Personnel Office. (in Thai)
- Thareethian, K. and Lomlumlert, S. (2014). Good practice in applying for academic positions of academic personnel of the Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University. *Journal of Integrated Social Sciences*, 1(2), 98-112. (in Thai)
- Theerathanathon, N. (2015). Strategies for human resource development in academic subjects of Rajabhat University in Upper Southern Region. *Nakbutr Journal*, 7(1), 1-12. (in Thai)
- Watcharasiritham, L. and Sumettikul, P. (2016). A study of the need for supervision methods to promote academic performance for requesting academic positions of lecturers, Rattana Bundit University. *An Online Journal of Education (OJED)*, 11(2), 178-188. (in Thai)
- Wiratchai, N. (2012). Forms and characteristics of research articles published in international standard journals. *Silpakorn Educational Research Journal*, 4(1), 7-16. (in Thai)
- Wichiranon, S. (2009). Academic work for academic positions of members of Faculty of Liberal Arts. *Journal of Academic and Research, RMUTL, Science and Technology*, 3(2), 167-179. (in Thai)
- Wongwattana, S. Rimchonkan, Y. Riewthongchai, P. and Meesup, P. (2018). Assessing the quality of research articles at the 17th National Research and Academic Seminars of Graduate Network of Northern Rajabhat University. *Journal of Humanities and Social Sciences, Graduate School, Phibunsongkhram Rajabhat University*, 12(2), 486-502. (in Thai)

Wongvanich, S. (2017). *Classroom action research*. 19th ed. Bangkok: Chulalongkorn University.
(in Thai)

Wongvanich, S. (2005). *Needs assessment research*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Yurarach, S. (2016). The Fact of Research in Social Sciences and Humanities and the Guideline of
Selecting Research Methodology Suit to a Research Problem. *Electronic Journal of Open
and Distance Innovative Learning (e-JODIL)*, 6(1), 1-29. (in Thai)

พฤติกรรมการปรับตัวในการท่องเที่ยวชุมชนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม

พนิดา นิลอรุณ^{1,*}, มณฑิลา วิชาศทิพย์², วีระพล วิษณุานุภาพ³

^{1,2,3}วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 31 July 2021

Revised: 25 September 2021

Accepted: 25 October 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการปรับตัวและความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนและ (2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวและความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่ในจังหวัดสมุทรสงคราม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามตั้งแต่ มกราคม 2563 – มีนาคม 2564 จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้ (1) สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติเชิงอนุมาน ใช้การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการปรับตัวของนักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน ลักษณะการท่องเที่ยวแบบกลุ่ม โดยมีความสัมพันธ์รูปแบบครอบครัว ใช้วิธีการเดินทางโดยรถยนต์ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางระหว่าง 1,001 – 2,000 บาท ใช้ระยะเวลา 1 วันในการท่องเที่ยว โดยระดับความคิดเห็นความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่ของนักท่องเที่ยว โดยภาพรวมมีระดับมาก ซึ่งด้านการจัดการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยมีระดับความคิดเห็นมากอยู่ในอันดับแรก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันทำให้พฤติกรรมการปรับตัวในการท่องเที่ยวยุคปกติใหม่โดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ (2) นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่โดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : พฤติกรรมการปรับตัว การท่องเที่ยวโดยชุมชน นักท่องเที่ยว

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: panida.ni@ssru.ac.th

The Model Adaptation Behavior of Community-Based Tourism in Samutsongkhram Province

Panida Ninaroon^{1,*}, Montipa Vilasthip², Weerapon Wichayanuparp³

^{1,2,3}College of Innovation and Management, Suan Suansunandha Rajabhat University

Received: 31 July 2021

Revised: 25 September 2021

Accepted: 25 October 2021

Abstract

The research aimed to (1) study the touristic adaptation behaviors and the expectations of potential tourism and (2) compared touristic adaptation behaviors and the expectations of potential tourism in community-based tourism in Samutsongkhram province. This research is quantitative research. The sample 385 tourists who travel in Samut Songkhram on January 2020–March 2021. The statistics used in this research comprised (1) descriptive analysis (percentage, mean and standard deviation) and (2) inferential statistics (t-test and one-way Analysis of Variance). The study showed that most of tourist purpose as for leisure, family members-travelling and they like to travel to their destination by private cars. Travelling expenses are about 1,001–2,000 baht per trip and taking 1 day. The expectations of potential tourism overall were at the high level when classified in each aspect by sorting the average, namely Hygiene and Safety Management was at the high level. Hypothesis testing found that 1) tourists with different demographic characteristics will affect different tourist adaptation behaviors significance at the level of 0.05. 2) tourists with different demographic characteristics will affect different expectations of potential tourism significance at the level of 0.05.

Keywords: Adaptation Behavior, Community-based Tourism, Tourist

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

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเป็นรายได้หลักที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นส่วนใหญ่ ด้วยสถานการณ์โควิด 19 ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายในประเทศขาดรายได้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงพัฒนาโครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความสุข และมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัย จากสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัส COVID-19 และยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของไทย (Ministry of Tourism and Sports, 2020; Tourism Authority of Thailand, 2020) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าทุกภาคส่วนผลักดันนโยบายต่างๆ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว โดยมุ่งหวังขับเคลื่อนเศรษฐกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถกระจายรายได้ไปยังธุรกิจอื่นๆ ได้อีกด้วย ในปี 2562 จังหวัดสมุทรสงครามมีจำนวนสถานที่พัก, โรงแรม, เกสเฮาส์ และโฮมสเตย์ที่จดทะเบียนในจังหวัด จำนวน 178 แห่ง (Statistical Office, Samut Songkhram, 2020) เป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมวิถีชีวิตดั้งเดิม มีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายและยังใกล้กรุงเทพมหานคร ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสวิถีชีวิตท้องถิ่น จังหวัดสมุทรสาครจึงได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเรื่อย (Wutisilp and Phasunon, 2015)

ปัจจุบันรูปแบบของการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนถูกคาดหวังให้เป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้มแข็งให้กับท้องถิ่น ทั้งกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการรักษาสีน้ำผึ้ง การสร้างงาน การกระจายรายได้สู่ชุมชน ไปจนถึงการแก้ไขปัญหาความยากจน แต่ทว่าโดยส่วนใหญ่แล้วการบริหารจัดการการท่องเที่ยวชุมชนมักไม่ได้คำนึงถึงศักยภาพความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ การท่องเที่ยว รวมทั้งอัตลักษณ์ และวิถีชีวิตดั้งเดิมซึ่งเป็นรากฐานของชุมชนในแต่ละพื้นที่ที่แตกต่างกัน ประกอบกับที่ผ่านมาการลงทุนและการสนับสนุนของภาครัฐเป็นการลงทุนขนาดใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นการบูรณะ ปฏิสังขรณ์ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสนับสนุนให้ภาคเอกชนลงทุนในด้านของการบริการเช่น โรงแรม ร้านค้า สถานบริการต่างๆ เป็นต้น โดยคาดหวังที่จะให้มีการกระจายรายได้ สร้างแรงงานให้ระบบเศรษฐกิจไหลผ่าน (Trickle down) ไปยังชุมชนในชนบท แต่ทว่ายังขาดความชัดเจนในนโยบายและการดำเนินการเรื่องจัดการการท่องเที่ยวชุมชนที่เป็นสินค้าด้านการบริการ เช่น การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของชุมชน การสร้างเครือข่ายของชุมชน การต่อยอดในเรื่องของการตลาด การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย (Phayakvichien, 2007) การท่องเที่ยวโดยชุมชน หรือ Community Based Tourism (CBT) นั้นแตกต่างไปจากการท่องเที่ยวกระแสหลัก ซึ่งนักท่องเที่ยวที่ประสงค์จะเข้ามาเยี่ยมชมจะต้องแจ้งให้ชุมชนทราบล่วงหน้า เพื่อเตรียมการเนื่องจากการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นเพียงงานเสริมของชุมชนเท่านั้น มิใช่อาชีพหลักที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ การท่องเที่ยวโดยชุมชนจะช่วยสร้างโอกาสให้คนในชุมชนพัฒนาตนเอง มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักท่องเที่ยวลดความเหลื่อมล้ำทางด้านรายได้ เนื่องจากมีการกระจายรายได้ลงสู่ชุมชนท้องถิ่นโดยตรง สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก (Office of The National Economic and Social Development, 2017)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนของวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสมุทรสงคราม โดยมุ่งศึกษาพฤติกรรมในการปรับตัวของนักท่องเที่ยวกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน รวมทั้งองค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชนหลังได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 เพื่อต่อยอดการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนในสร้างการรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัว

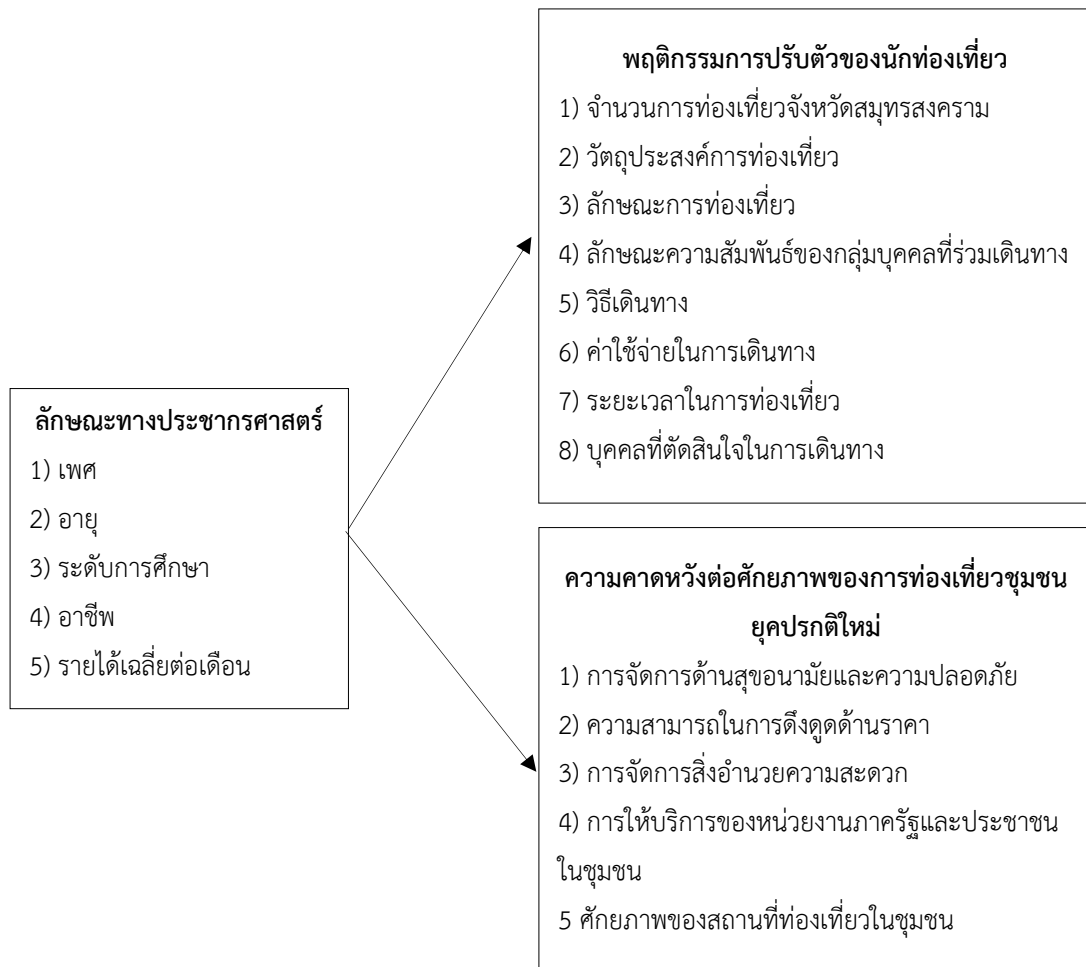
ของนักท่องเที่ยวและความคาดหวังในองค์ประกอบของกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้กับผู้ประกอบการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้มีความเข้าใจและเตรียมการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านการท่องเที่ยวในยุคปกติใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการปรับตัวและความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่ในจังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวและความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่ในจังหวัดสมุทรสงคราม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยเล็งเห็นประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมการปรับตัวและความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม รวมถึงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวและความคาดหวังต่อองค์ประกอบการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับเตรียมพร้อมการท่องเที่ยวโดยชุมชนในสถานการณ์ โควิด-19 และกลุ่มบุคคลทั่วไปที่สนใจศึกษาในประเด็นนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดพฤติกรรมการปรับตัวในการท่องเที่ยวชุมชนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม

จากภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ศึกษาในงานมีรายละเอียดด้านตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 6) สถานภาพ

ตัวแปรตาม 2 ตัวแปร ประกอบด้วย (1) พฤติกรรมการปรับตัวของนักท่องเที่ยว วัดด้วย 8 ประเด็น ได้แก่ 1) จำนวนการท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม 2) วัตถุประสงค์การท่องเที่ยว 3) ลักษณะการท่องเที่ยว 4) ลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทาง 5) วิธีเดินทาง 6) ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 7) ระยะเวลาในการท่องเที่ยว และ 8) บุคคลที่ตัดสินใจในการเดินทาง และ (2) ความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปรกติใหม่ วัดด้วย 5 ประเด็น ได้แก่ 1) การจัดการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย 2) ความสามารถในการดึงดูดด้านราคา 3) การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก 4) การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและประชาชนในชุมชน 5) ศักยภาพของสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการปรับตัวยุคปรกติใหม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปรกติใหม่ในด้านต่างๆ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามตั้งแต่มกราคม 2563–มีนาคม 2564 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) โดยกำหนดสัดส่วนของประชากรที่ต้องการจะสุ่ม 50% หรือ 0.5 มีค่าความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย และผู้วิจัยใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ประกอบไปด้วย 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ โดยข้อความถามใช้มาตรวัดระดับบัญญัติ (Nominal scale) และมาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการปรับตัวของนักท่องเที่ยว โดยข้อความถามใช้มาตรวัดระดับบัญญัติ (Nominal scale) และมาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปรกติใหม่ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) คำตอบของแบบสอบถามการวิจัยมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

โดยการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Object Congruence) พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ซึ่งมีค่า 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามได้ จากนั้นผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.954 หากพิจารณารายด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.843–0.961 ซึ่งมีค่า 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้ (Hair et al., 2006)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย (1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปข้อมูลจากแบบสอบถาม และ (2) สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร (t-test) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากร (One way ANOVA) โดยใช้ค่า f-Test ในการทดสอบ ผลการวิเคราะห์จะแสดงค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มว่าแตกต่างกันหรือไม่

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 251 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 และเพศชาย 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ด้านอายุ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อายุ 21–30 ปี ร้อยละ 62.3 รองลงมา คือ อายุ 31–40 ปี ร้อยละ 13.8 และอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 11.7 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.7 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19 และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 9.4 ตามลำดับ ด้านอาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 29.4 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 26 และอาชีพอิสระ ร้อยละ 23.4 ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001–20,000 บาท ร้อยละ 42.9 รองลงมา คือ ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 23.4 และ 20,001–30,000 บาท ร้อยละ 13.8 ตามลำดับ ด้านสถานภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่สถานภาพโสด ร้อยละ 81.6 รองลงมา คือ สมรส ร้อยละ 14.5 และอื่นๆ ร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรม การปรับตัว และความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปรกติใหม่ในจังหวัดสมุทรสงคราม มีดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการปรับตัวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม (n=385)

พฤติกรรมการปรับตัวของนักท่องเที่ยว		ร้อยละ
1	จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยว	
	1) ไม่เคยมา	26.0
	2) เคยมา 1-2 ครั้ง	44.7
	3) เคยมา 3-4 ครั้ง	9.4
	4) เคยมามากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป	20.0
	รวม	100
2	วัตถุประสงค์การท่องเที่ยว	
	1) เพื่อพักผ่อน	71.7
	2) เพื่อเยี่ยมชมอุทยานแห่งชาติ	7.0
	3) เพื่อศึกษาหาความรู้/วิจัย	4.2
	4) เพื่อประชุมสัมมนา	6.5
	5) เพื่อรักษาสุขภาพ	3.9
	6) เพื่อทำธุรกิจ	4.2
	7) เพื่อศึกษาวัฒนธรรม	2.6
	รวม	100
3	ลักษณะการท่องเที่ยว	
	1) แบบคนเดียว	8.3
	2) แบบกลุ่ม	79.5
	3) แบบหมู่คณะ	9.4
	4) แบบ Group Tour	2.9
	รวม	100
4	ลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทาง	
	1) ครอบครัว	37.4
	2) เพื่อน	35.1
	3) เพื่อนร่วมงาน	16.1
	4) แฟน/คนรัก	8.6
	5) นักท่องเที่ยวร่วม Group Tour	2.9
	รวม	100
5	วิธีเดินทาง	
	1) รถส่วนตัว	86.8
	2) รถโดยสารประจำทาง	6.5
	3) รถบริษัทนำเที่ยว	6.8
	4) เรือ	0
	รวม	100

ตารางที่ 1 (ต่อ)

	พฤติกรรมการปรับตัวของนักท่องเที่ยว	ร้อยละ
6	ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	
	1) ไม่เกิน 1,000 บาท	22.1
	2) 1,001–2,000 บาท	28.3
	3) 2,001–3,000 บาท	21.0
	4) 3,001–4,000 บาท	10.6
	5) 4,001–5,000 บาท	9.6
	6) 5,001 บาทขึ้นไป	8.3
	รวม	100
7	ระยะเวลาในการท่องเที่ยวต่อครั้ง	
	1) 1 วัน	48.3
	2) 2 วัน 1 คืน	35.6
	3) 3 วัน 2 คืน	14.8
	4) 4 วันขึ้นไป	1.3
	รวม	100
8	บุคคลที่ตัดสินใจในการเดินทาง	
	1) ตนเอง	40.5
	2) ครอบครัว/ญาติ	29.4
	3) เพื่อน	19.2
	4) แฟน/คู่รัก	7.0
	5) บริษัทที่ทำงาน	3.9
	รวม	100

จากตารางที่ 1 พฤติกรรมการปรับตัวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมาจังหวัดสมุทรสงคราม 1–2 ครั้ง ร้อยละ 44.7 รองลงมา คือ ไม่เคยมา ร้อยละ 26 และเคยมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 20 ตามลำดับ ด้านวัตถุประสงค์การท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน ร้อยละ 71.7 รองลงมา คือ เพื่อเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง ร้อยละ 7 และเพื่อประชุมสัมมนา ร้อยละ 6.5 ตามลำดับ ด้านลักษณะการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นแบบกลุ่ม ร้อยละ 79.5 รองลงมา คือ แบบหมู่คณะ ร้อยละ 9.4 และแบบคนเดียว ร้อยละ 8.3 ตามลำดับ ด้านลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทาง พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์แบบครอบครัว ร้อยละ 37.4 รองลงมา คือ แบบเพื่อน ร้อยละ 35.1 และแบบเพื่อร่วมงาน ร้อยละ 16.1 ตามลำดับ ด้านวิธีเดินทาง พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้วิธีเดินทางโดยรถส่วนตัว ร้อยละ 86.8 รองลงมา คือ รถบริษัทนำเที่ยว ร้อยละ 6.8 และรถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 6.5 ตามลำดับ ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้จ่ายในการเดินทาง 1,001–2,000 บาท ร้อยละ 28.3 รองลงมา คือ ไม่เกิน 1,000 บาท ร้อยละ 22.1 และ 2,001–3,000 บาท ร้อยละ 21 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาในการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา 1 วัน ร้อยละ 48.3 รองลงมา คือ 2 วัน 1 คืน ร้อยละ 35.6 และ 3 วัน

2 คืน ร้อยละ 14.8 ตามลำดับ และด้านบุคคลที่ตัดสินใจเดินทาง พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตัดสินใจเดินทางด้วยตนเอง ร้อยละ 40.5 รองลงมา คือ ครอบครัว/ญาติ ร้อยละ 29.4 และเพื่อน ร้อยละ 19.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่ของนักท่องเที่ยว
ในจังหวัดสมุทรสงคราม (n=385)

ความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่	Mean	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การจัดการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย	4.12	.527	มาก
2. ความสามารถในการดึงดูดด้านราคา	4.04	.535	มาก
3. การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	.533	มาก
4. การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและประชาชนในชุมชน	3.98	.510	มาก
5. ศักยภาพของสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชน	4.05	.531	มาก
สรุปภาพรวมความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่	4.05	.454	มาก

จากตารางที่ 2 ความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=.454) หากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการจัดการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยมีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X}=4.12$, S.D.=.527) รองลงมา คือ ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.07$, S.D.=.533) ด้านศักยภาพของสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชน ($\bar{X}=4.05$, S.D.=.531) ด้านความสามารถในการดึงดูดด้านราคา ($\bar{X}=4.04$, S.D.=.535) และด้านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและประชาชนในชุมชน ($\bar{X}=3.98$, S.D.=.510) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวและความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่ในจังหวัดสมุทรสงคราม มีดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวของนักท่องเที่ยว (n=385)

พฤติกรรมปรับตัวของ นักท่องเที่ยว	ลักษณะประชากรศาสตร์					
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	สถานภาพ
	t - test	f - test	f - test	f - test	f - test	f - test
1) เคยมาท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม ก่อนหน้านี้กี่ครั้ง	-6.23	44.73	8.31	21.98	11.42	17.06
2) วัตถุประสงค์การท่องเที่ยว	-.85	14.46	2.96	2.23	12.34	29.13
3) ลักษณะการท่องเที่ยว	-4.08	3.89	.36	4.08	5.55	.11
4) ลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคล ที่ร่วมเดินทาง	1.31	5.14	2.64	1.19	11.62	2.18
5) วิธีเดินทาง	-2.33	2.77	3.16	7.87	7.41	10.79
6) ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	-2.04	8.45	16.86	5.93	17.49	28.30
7) ระยะเวลาในการท่องเที่ยวต่อครั้ง	3.30	1.49	7.59	6.38	6.17	6.90
8) บุคคลที่ตัดสินใจในการเดินทาง	-.86	6.11	14.40	8.01	13.75	1.61

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการปรับตัวยุคปกติใหม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่ของนักท่องเที่ยว (n=385)

ความคาดหวังต่อศักยภาพของ การท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่	ลักษณะประชากรศาสตร์					
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	สถานภาพ
	t - test	f - test	f - test	f - test	f - test	f - test
1) การจัดการด้านสุขอนามัยและ ความปลอดภัย	.75	14.51	.37	2.80	23.41	11.18
2) ความสามารถในการดึงดูดด้านราคา	-3.25	18.67	4.42	.82	4.67	12.46
3) การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	-1.68	6.76	5.06	2.55	6.08	6.01
4) การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และประชาชนในชุมชน	-2.06	11.93	.78	3.94	3.62	8.57
5) ศักยภาพของสถานที่ท่องเที่ยวใน ชุมชน	-3.32	12.15	1.15	1.30	9.74	.68

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบการเปรียบเทียบความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่ในด้านต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2

อภิปรายผล

พฤติกรรมปรับตัวของนักท่องเที่ยวมียุทธประสงค์เพื่อพักผ่อน ลักษณะการท่องเที่ยวแบบกลุ่ม โดยมีความสัมพันธ์รูปแบบครอบครัว ใช้วิธีการเดินทางโดยรถยนต์ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางระหว่าง 1,001–2,000 บาท ใช้ระยะเวลาสั้นๆ เพียง 1 วันในการท่องเที่ยวและตนเองเป็นคนตัดสินใจในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับ Kurež and Prevolšek (2015) กล่าวว่า เมื่อนักท่องเที่ยวรับรู้ถึงความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว ส่งผลกระทบต่อการลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยว การใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวลดลง ระยะเวลาของการอาศัยในสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวน้อยลง

ระดับความคิดเห็นความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่ของนักท่องเที่ยวโดยภาพรวมมีระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=.454) หากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการจัดการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยมีระดับความคิดเห็นมากอยู่ในอันดับแรก ($\bar{X}=4.12$, S.D.=.527) ซึ่งสอดคล้องกับ Tourism Authority of Thailand (2020) ได้วิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวที่ขับเคลื่อนไปภายใต้การกำกับดูแลของสาธารณสุข และให้ความสำคัญกับความปลอดภัยมากขึ้น โดยจะมีพฤติกรรมในการวางแผนการเดินทางที่เปลี่ยนไป จะคำนึงถึงสุขภาพอนามัยเพื่อให้สามารถป้องกันตัวเอง

และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการแพร่กระจายสู่คนอื่น และสอดคล้องกับ Tangtenglam and Pongpanich (2021) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกการเดินทางท่องเที่ยวแบบปกติใหม่ พบว่า สิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวจะตัดสินใจเดินทางมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านด้านปัญหาสุขภาพอนามัยและโรคติดต่อ

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สถิติการทดสอบแบบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันทำให้พฤติกรรมในการท่องเที่ยวแบบปกติใหม่โดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ Kaewchoo (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดของโควิด -19 ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สถิติการทดสอบแบบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันทำให้ความคาดหวังต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวชุมชนยุคปกติใหม่โดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ Chen (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังต่อการท่องเที่ยวด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ วิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการอื่นๆ ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผู้ประกอบการในกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน ควรมีระบบการจัดการด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในสถานประกอบการให้ครบถ้วน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านนี้มากที่สุด

1.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวยุคปกติมีแนวโน้มท่องเที่ยวแบบใช้ระยะเวลาสั้นๆ เพียง 1 วัน ผู้ประกอบการจึงควรวางแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว จะสามารถเพิ่มโอกาสให้กับธุรกิจได้ เช่น การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวแบบ One day trip เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมในศักยภาพของการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบยุคปกติใหม่ เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปได้ ในมิติกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ประกอบการท่องเที่ยวโดยชุมชน

2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ เพื่อดึงดูดการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวในกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- Chen, Z. (2017). *Expectations and Perceptions of Chinese Tourists towards tourism in Muang District of Chiang Mai Province*. Independent Study of the Degree of Master of Business Administration. Chiang Mai: Chiang Mai Rajabhat University. (in Thai)
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 2nd ed. New York: Wiley.

- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. 3rd ed. New York: Harper and Raw.
- Hair, J. F., Black, B., Babin, B., Anderson, R. E., and Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. 6th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Kaewchoo, P. (2020). *Factors Influencing Change in New Normal Tourism Behavior After Covid-19*. [Online]. Retrieved from <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114993619.pdf> (in Thai)
- Kurež, B. and Prevolšek, B. (2015). Influence of Security Threats on Tourism Destination Development. *TIMS Acta*, 9(2), 159-168.
- Ministry of Tourism and Sports. (2020). Impact of Covid-19 on Thailand Tourism. *Tourism Economic Review*, 1(4), 64-65. (in Thai)
- Office of The National Economic and Social Development. (2017). *The Twelfth National Economic and Social Development Plan (2017-2021)*. [Online]. Retrieved from https://www.nesdc.go.th/ewt_w3c/ewt_dl_link.php?nid=9641 (in Thai)
- Phayakvichien, P. (2007). Local Cultural Community Based Tourism in Thailand. *eTAT Tourism Journal*, 1, 1 – 7. (in Thai)
- Statistical Office Samutsongkhram. (2020). Samutsongkhram Provincial Statistical Report. [Online]. Retrieved from <http://samutsongkhram.nso.go.th/index.php/local-report/1002--63>. (in Thai)
- Tangtenglam, S. and Pongpanich, A. (2021). Factors Affecting the Selection of New normal Thai Travel. *Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences*, 4(1), 12-24. (in Thai)
- Tourism Authority of Thailand. (2020). *Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)*. [Online]. Retrieved from <https://www.thailandsha.com/index> (in Thai)
- Wutisilp, C. and Phasunon, P. (2015). Expectation and Satisfaction in Visiting Homestay of Amphawa, Samut Songkram. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 8(2), 2066 -2079. (in Thai)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ชุมพล รอดแจ่ม^{1,*}, ปรีชา ปานโนรัมย์², ไพรยา อาสิงสมานันท์³, คณิติน สงโสภา⁴

¹วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

³กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

⁴นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทุนมนุษย์และองค์การ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 24 October 2020

Revised: 24 February 2021

Accepted: 08 April 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่และประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานอุตสาหกรรม การผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 251 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบ ขั้นตอน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-10 ปีสำหรับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและพิจารณาเป็นรายด้านประกอบด้วย ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านผลตอบแทนตามลำดับ สำหรับประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานโดยระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้าน ประกอบด้วยด้านแรกคือปริมาณงาน และด้านที่สองคือด้านเวลา สำหรับสหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (X_3) และด้านผลตอบแทน (X_4) หรือสามารถอธิบายเป็นสมการความสัมพันธ์ ถดถอย ดังนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (Z) = $2.147 + (.306 \cdot X_3) + (.190 \cdot X_4)$

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: chumpon.ro@ssru.ac.th

Work Motivation that Affects Work Efficiency of Paper Industry Employees in Bangkok and Vicinity

Chumpon Rodjam¹, Preecha Panoram², Praiya Arsingsamanan³, Kanitin Songsopa⁴

¹College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University

²Faculty of Management Sciences, Buriram Rajabhat University

³Department of Older Persons, Ministry of Social Development and Human Security

⁴Undergraduate Student of Bachelor of Business Administration Program in Human Capital and Organization Management, College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University,

Received: 24 October 2020

Revised: 24 February 2021

Accepted: 08 April 2021

Abstract

The objective of this research is to study the state of work motivation and work efficiency. And to study, work motivation that affects work efficiency. The sample consisted of 251 paper manufacturing industry workers in Bangkok and Vicinity. The tools used for data collection were questionnaires that passed the tool quality inspection. The statistics used for data analysis are percentage, mean, standard deviation. Pearson's simple correlation coefficient. And a stepwise multiple regression analysis by setting statistical significance at the level of 0.05. Most of the employees are female, 25-35 years old, with a bachelor's degree. And has a working period of 1-10 years for the work motivation. Overall, the employees have a high level of opinions and consider in each aspect, consisting of acceptance from colleagues job description success in the workplace and the returns, respectively for employee performance by the level of opinions as a whole at a high level and if considered in each aspect consisting of and the second side is time as for the correlation between work motivation that affects the work efficiency of employees, it is found that the work efficiency of employees Have relation with acceptance from colleagues (X3) and compensation (X4) or can be described as the regression relationship as follows: employee's work efficiency (Z) = 2.147 + (.306 * X3) + (.190 * X4).

Keywords: Work motivation, Work efficiency

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

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้สนใจกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากขึ้น เนื่องด้วยการแข่งขันทางธุรกิจในประเทศไทยหรือทั่วโลกนั้นมีการแข่งขันมากขึ้นทุกวันผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ทั้งด้านการผลิตและการบริการไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใดก็ตามย่อมต้องสร้างหนทางหรือนำไปสู่การอยู่รอดในการทำธุรกิจ หากธุรกิจใดหยุดนิ่งหรือขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแล้วย่อมมีโอกาสที่จะถูกพัดดันให้ออกไปจากการแข่งขันในตลาดได้จะอยู่รอดได้หรือไม่องค์กรย่อมจะต้องเกิดการพัฒนาศักยภาพให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม มุ่งเน้นไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรซึ่งต้องอาศัยหลายองค์ประกอบที่ส่งเสริมให้ศักยภาพในการทำงานสูงสุดโดยที่จะต้องมีการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของคนทำงานทั้งที่เป็นรูปแบบของเงินและไม่ใช้รูปแบบของเงินที่ได้สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการทำงานส่งผลให้องค์กรได้การทำงานหรือผลผลิตที่มีคุณภาพและการทำงานอย่างเต็มศักยภาพอีกทั้งยังส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานอีกด้วยการส่งเสริมชีวิตในการทำงานที่ดีเกิดประโยชน์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานโดยเอื้อให้มีอัตราการคงอยู่ของพนักงานที่สูงขึ้น ซึ่งรักษาการทำงานของพนักงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Triprasitchai, 2014)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานในระดับที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต้องมีปัจจัยกระตุ้นที่ต้องประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้ยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายของบริษัทและการบริหาร เงินเดือนหรือค่าตอบแทน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน เป็นต้น การจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงมีระดับการปฏิบัติงานที่ดีมีความพึงพอใจในงานขาดงานน้อยและการลาออกต่ำ องค์กรต้องคำนึงถึงความต้องการโดยส่วนรวมของบุคคลเนื่องจากผลที่ต่อแรงจูงใจและการปฏิบัติงานอาจมีได้เกิดขึ้นกับบุคคลทุกคนเนื่องจากแต่ละคนจะมีความต้องการเติบโตในงานแตกต่างกันดังนั้นบุคคลที่มีความต้องการเติบโตสูงก็จะมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น ฉะนั้นแล้วปัจจัยในการทำงานของบุคคลจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย แต่เมื่อใดที่ยังขาดแรงกระตุ้นภายในตัวบุคคลแล้วอาจจะส่งผลเสียต่อองค์กรได้ทุกเมื่อจะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรเกิดความก้าวหน้า คือ ทรัพยากรมนุษย์ องค์กรที่มีกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร ในทางกลับกันในองค์กรที่มีกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในอัตราที่ต่ำผลกระทบที่เกิดขึ้นย่อมเกิดกับขวัญและกำลังใจในการ ทำงานของบุคลากรขาดความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในเนื้อหาของงานอันนำมาซึ่งระบบการทำงานภายในองค์กรที่ขาดการพัฒนาและไม่มีประสิทธิภาพ (U-Taa-Wong, 2015)

สำหรับสถานการณ์อุตสาหกรรมกระดาษในปัจจุบัน โดยส่วนรวมความต้องการของตลาดอาจลดลง ไม่ว่าจะเป็นกระดาษหนังสือพิมพ์ กระดาษพิมพ์หนังสือชนิดต่างๆ จะมีแนวโน้มลดลงไปเรื่อยๆ แต่มีกระดาษชนิดหนึ่งที่ความต้องการใช้ของตลาดยังไม่ลดลง และมีที่คาดว่าจะมีความต้องการเพิ่มขึ้นก็คือ กระดาษสำเร็จรูปหรือที่เรียกว่า Cut Size ที่ใช้ในสำนักงาน เช่น กระดาษถ่ายสำเนา กระดาษที่พิมพ์เนื้อหาจากเว็บไซต์ จากคอมพิวเตอร์ หรือแม้แต่การตรวจร่างเอกสาร หรือร่างหนังสือก่อนจะขึ้นแท่นพิมพ์ ก็ต้องพิมพ์บนแผ่นกระดาษขนาดมาตรฐาน A4 เสียก่อน ทั้งนี้ ด้วยเหตุนี้จากตัวเลขสถิติในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา แม้ว่าความต้องการกระดาษโดยส่วนรวมจะลดลง

ตามลำดับ มีการปิดโรงงานเยื่อและกระดาษในประเทศต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่พัฒนาแล้วในยุโรปและอเมริกา เป็นจำนวนมากตามความต้องการโดยส่วนรวมที่ลดลง ขณะเดียวกัน ปริมาณการผลิตสินค้าชนิดนี้ก็ลดลงไปด้วย เป็นเหตุให้ราคาไม่ได้ลดลงในอัตราเดียวกันกับการลดลงของความต้องการในตลาดโลกที่ลดลง สำหรับประเทศไทย กระดาษซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มตลาดของประเทศกำลังพัฒนา ความต้องการใช้กระดาษพิมพ์เขียนสำหรับเอกสารที่ใช้ในสำนักงาน ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานราชการ หรือสำนักงานเอกชน ยังต้องใช้กระดาษพิมพ์เขียนเป็นเอกสารที่จะใช้อ้างอิง ยังไม่สามารถใช้เอกสาร “อิเล็กทรอนิกส์” แทนกระดาษได้ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ยังไม่ได้มีการแก้ปัญหาให้ใช้ได้ ตำราสมุด หนังสือเรียนแม้จะมีความพยายามเลิกใช้กระดาษ ดินสอ ปากกา แต่ก็ยังเลิกได้ไม่หมด นอกจากนั้นมีการพัฒนาใยสังเคราะห์เพื่อใช้ผลิตเสื้อผ้า อันเป็นทางเลือกของการใช้ใยสังเคราะห์ที่ผลิตจากไม้อยูคาลิปตัสอีกทางหนึ่ง (Ramangkool, 2019) จากสภาพสถานการณ์ดังกล่าวอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษจึงต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมาก ทั้งในแง่การแข่งขันในตลาดอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษ และการรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ดังนั้น อุตสาหกรรมกระดาษจึงต้องมีการพัฒนาองค์กรและบุคลากร ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ดังกล่าว รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

จากที่กล่าวมาข้างต้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” เพราะในปัจจุบันแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นส่วนสำคัญอย่างมากที่สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบทความวิจัยนี้สามารถนำเสนอผลการศึกษาลงมาแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยสามารถนำไปใช้เพื่อช่วยส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพด้านทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แรงจูงใจในการทำงาน

Maslow (1954) ได้ศึกษาเกี่ยวกับจัดลำดับขั้นความต้องการและแรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งให้ข้อเสนอแนะว่าความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจให้เชื่อว่าพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเกิดจากความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการอยู่ เสมอและไม่มีสิ้นสุด ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของมนุษย์ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับขั้นของความสำคัญเมื่อความต้องการในลำดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในลำดับขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ คือ (1) มีความต้องการด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดของมนุษย์เช่น อาหาร น้ำอากาศเครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค (2) ความต้องการความปลอดภัย เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองต่อความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงความต้องการความมั่นคงด้วย เช่น ความปลอดภัยจากภยันตรายต่างๆ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ (3) ความต้องการทางสังคมและความรัก เมื่อความต้องการของร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นต่อไป คือความต้องการทางสังคมและความรัก ความต้องการดังกล่าวได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์กรหรือสังคม ความต้องการให้สังคมยอมรับในความสำเร็จของตน ความต้องการมิตรภาพความต้องการได้รับความรักจากผู้อื่น (4) ความต้องการการยกย่อง เมื่อความต้องการทางสังคมและความรักได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการการยกย่อง หมายถึงความต้องการให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จรวมทั้งได้ตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้รับการยกย่องนับถือได้รับคำสรรเสริญ มีเกียรติมีชื่อเสียงในสังคม และ (5) ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์หลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต่างๆ แล้วเป็นความต้องการที่จะพยายามให้เกิดความสำเร็จในทุกด้าน ตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง จากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ชี้ให้เห็นว่าความต้องการของมนุษย์นั้น เมื่อได้รับการตอบสนองในขั้นหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการในลำดับต่อไป ดังนั้นผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของคนในองค์กรแล้วพยายามตอบสนองความต้องการนั้น เพื่อให้คนในองค์กรเกิดความพึงพอใจอันจะเป็นการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Sweeney and McFarlin (2002) กล่าวว่า แรงจูงใจหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติต่องานที่สำคัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล แต่ละคนจะมีความแตกต่างกันไปและบุคคลเหล่านั้นจะมีการประเมินความพึงพอใจในการทำงานโดยการเปรียบเทียบกับสิ่งที่พวกเขาต้องการ และ Jackson and Schuler (2003) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความเต็มใจในการอุทิศกายและใจในการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยได้รับรางวัลเป็นการตอบแทนในการกระทำนั้นๆ สำหรับ Pigors and Myers (1981) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จไว้ว่าต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้ (1) ต้องได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและอย่างเพียงพอ (2) ลักษณะของงานที่ทำได้มีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (3) มีโอกาสได้ใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ (4) มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเป็นงานที่มีความมั่นคง (5) มีความสามัคคีกลมเกลียวและการประสานงานกันเป็นอย่างดี (6) ยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน

(7) มีการแบ่งเวลาทำงานและเวลาที่จะใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล และ (8) มีความเข้าใจชีวิตในการทำงานกับความ สัมพันธ์กันในสังคม

Herzberg and others (1959) กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัยไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมแรงจิตใจให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้นและมีความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factor) (Urai, 2016) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ จะเกี่ยวข้องกับงานโดยตรงปัจจัยจูงใจนี้เป็น ตัวกระตุ้นให้คนรักงานทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคล ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมงานอย่างใกล้ชิด (2) ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้ สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสดำเนินการศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ที่เกี่ยวข้อง (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง มีการกำหนดหน้าที่ความ รับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นงานที่ท้าทายต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำให้งานก้าวหน้าหรือเป็นงานที่สามารถกระทำได้ดีตั้งแต่ต้นจนจบลำพังแต่ผู้เดียวตามความรู้ความสามารถความถนัดในงาน (4) ความสำเร็จในงานที่สำเร็จ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ เมื่อผลงานสำเร็จเกิด ความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น และ (5) การได้รับการยอมรับ หมายถึง การทำงานแล้วได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไปในสังคมให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดง ความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถเมื่อทำงานบรรลุผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจทำให้ พนักงานนั้นเกิดความภูมิใจ มีกำลังใจมีผลในการกระตุ้นจูงใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลาหากไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในหน่วยงานทำให้บุคคลเกิดความไม่ชอบงาน ปัจจัยนี้มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ (1) ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรทำงานรวมถึงสวัสดิการต่างๆ (2) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะงานของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ (3) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี และ (4) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

ประสิทธิภาพในการทำงาน

Mager and Beach (1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้ (1) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งหรือมากกว่าหรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุกลงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่า อันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง (2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข (3) ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา

หมายถึงการสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา (4) ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้ (5) ความสามารถในการพูดหมายถึงความสามารถในเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

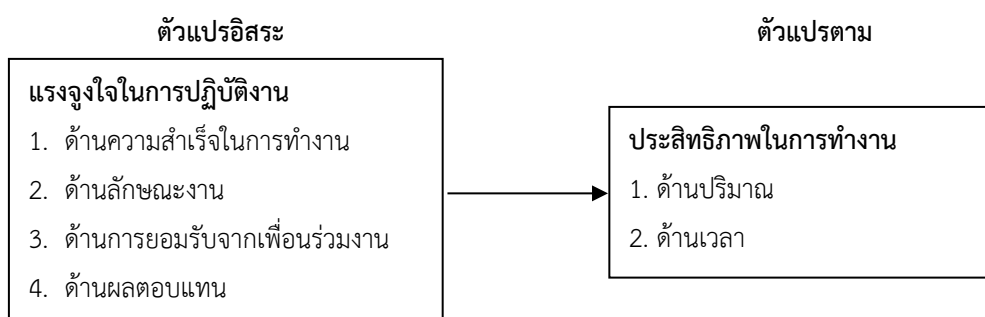
ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล และความสามารถใน การผลิต และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่า มีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้อง การที่เหมาะสมและต้นทุน น้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ (Pormaayon, 2002)

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน

Peterson and Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ปริมาณงานที่มีคุณภาพ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่ เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณ งานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับ งานและทันสมัย (Veerasakkarun, 2013)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของ แต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างและหลากหลายของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วย ความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้ทำปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยประเมินผลของประสิทธิภาพนั้นได้จาก ปริมาณงาน และเวลาในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงปัจจัยแรงจูงในการปฏิบัติงานโดยสามารถสรุป เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และด้าน ผลตอบแทน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสามารถสรุปเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณ และ ด้านเวลา ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยดังกล่าว มากำหนดเป็นตัวแปรและสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ตามภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอีก 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนนทบุรี โดยมีจำนวนอุตสาหกรรมทั้งสิ้น 667 แห่ง (Department of Industrial Works Ministry of Industry, 2019) สำหรับการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรของ Yamane (1973) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้เท่ากับ 251 แห่ง

ในการกำหนดการสุ่มตัวอย่างในขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้กำหนดการสุ่มตัวอย่างตามชั้นภูมิ ตามจำนวนอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษจำนวน 251 แห่ง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษ โดยผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างในขั้นที่ 2 โดยกำหนดวิธีการสุ่มแบบโควตาในการเก็บข้อมูลเพื่อกำหนดผู้ตอบแบบสอบถามที่จะให้เป็นตัวแทนอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษในแต่ละจังหวัด ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบจับสลากไม่คืนที่เพื่อกำหนดผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกและเมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความจำนวน 251 ชุดเพื่อให้ตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ศึกษาศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง โดยแบ่งแบบ สอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 20 ข้อตอนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีจำนวน 10 ข้อ โดยคำถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) ที่มี 5 ระดับความคิดเห็น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตอนที่ 4 ข้อ เสนอแนะเพิ่มเติม

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ สำหรับการศึกษาวิจัยโดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยนำทฤษฎีและแนวคิดมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการที่จะศึกษา แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอกับที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติมและนำไปปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามที่ที่ปรึกษางานวิจัยได้เสนอแนะ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนอที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach 's Alpha Coefficient) ทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบ หาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) การหาค่าความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนี ความสอดคล้อง (IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.6 มาใช้เป็นข้อคำถาม ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.6 ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และการหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำ แบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัต (Cronbach 's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.913 ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลโดยมีขั้นตอนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย โดยผู้วิจัยได้มี ขั้นตอนดำเนินการ ได้แก่ (1) ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลโดยทำหนังสือขออนุญาตกับผู้จัดการอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดเพื่อขอ อนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล (2) ผู้วิจัยมอบแบบสอบถามและอธิบายหัวข้อให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถาม (3) เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของคำตอบในแบบสอบถาม หากพบว่า ข้อมูลไม่ครบถ้วนผู้วิจัยซักถามเพิ่มเติมและกล่าวขอบคุณ และ (4) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทำ การลงรหัส เพื่อนำไปประเมินผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) อธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนลักษณะ ประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ใช้ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (Tirakanan, 2013) ตามเกณฑ์ประเมินค่าตามแนวของ Best (1997) ดังนี้

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

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 การตรวจสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว ตามเงื่อนไขที่วางเกณฑ์ไว้ในข้อตกลงเบื้องต้น ของการวิเคราะห์ด้วยรูปสมการถดถอยเชิงเส้น (Liner Regression Analysis) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อย่างง่ายของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ

2.2 ตรวจสอบความเหมาะสมตัวแบบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าไม่เกิน 5 ค่า Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า Eigen Value มีค่าไม่เกิน 1.0 เพื่อให้ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน และไม่เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัย (Multicollinearity)

2.3 การวิเคราะห์ตัวแบบของความผูกพันต่อองค์กร ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple regression Analysis) โดยนำตัวแปรเข้าไปพยากรณ์ในตัวแบบ (Model) ทีละตัว

2.4 สร้างตัวแบบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 251 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-10 ปี สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (n= 251)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	59	23.74
หญิง	192	76.26
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	28	11.16
25-35 ปี	97	38.65
36-45 ปี	75	29.88
ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	51	20.31
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	47	18.73
ปริญญาตรี	195	77.69
สูงกว่าปริญญาโท	9	3.58
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	22	8.76
1-10 ปี	150	59.76
11-20 ปี	47	18.72
21-30 ปี	28	11.16
30 ปีขึ้นไป	4	1.60

สำหรับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .589) และหากพิจารณาเป็นรายด้านลำดับแรก การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .592) รองลงมา ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .540) และด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .578) ส่วนลำดับสุดท้าย ด้านผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .540) ตามลำดับ สามารถแสดงได้ดังตาราง 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.93	.578	มาก
ด้านลักษณะงาน	3.96	.540	มาก
ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.13	.592	มาก
ด้านผลตอบแทน	3.71	.647	มาก
รวมเฉลี่ย	3.93	.589	มาก

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฯ โดยภาพรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .492) และหากพิจารณาเป็นรายด้านระดับความคิดเห็นมากทุกข้อ ลำดับแรก ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .463) และด้านเวลา ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .521) ตามลำดับ สามารถแสดงได้ดังตาราง 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฯ

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านปริมาณงาน	4.13	.463	มาก
ด้านเวลา	4.10	.521	มาก
รวมเฉลี่ย	3.93	.589	มาก

สำหรับการทดสอบทดสอบสมมุติฐานโดยใช้สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งพบว่า มีความสัมพันธ์กันไม่เกิน .80 ทำให้ตัวแปรอิสระทุกตัวในงานวิจัยนี้ ไม่เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุปัจจัยทุกปัจจัย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและด้านผลตอบแทนสำหรับตัวแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งคือประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฯ ($Z = 2.147 + (.306 * X_3) + (.190 * X_4)$) โดยสามารถอธิบายถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 354 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ $\pm .364$ ดังตารางที่ 3-4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัย	Z	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄
1. Z	1.000				
2. X ₁	.415*	1.000			
3. X ₂	.406*	.591*	1.000		
4. X ₃	.546*	.649*	.432*	1.000	
5. X ₄	.483*	.444*	.376 *	.514*	1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แทนค่า	Z	แทน	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
	X ₁	แทน	ด้านความสำเร็จในการทำงาน
	X ₂	แทน	ด้านลักษณะงาน
	X ₃	แทน	ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
	X ₄	แทน	ด้านผลตอบแทน

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ตัวแบบที่เหมาะสมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	Model ที่ 1	Model ที่ 2
ค่าคงที่	2.411	2.147
ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (X ₃)	.413	.306
ด้านผลตอบแทน (X ₄)		.190
R ²	.298	.354
S.E.	.377	.364
F	33.187*	6.625*
p-value of F	.000	.012

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยสรุป การวิจัยเรื่องนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-10 ปีสำหรับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมพนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและพิจารณาเป็นรายด้านประกอบด้วย ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านผลตอบแทนตามลำดับ สำหรับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้านประกอบด้วยด้านแรกคือปริมาณงาน และด้านที่สองคือด้านเวลา สำหรับสหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (X₃)

และด้านผลตอบแทน (X_4) หรือสามารถอธิบายเป็นสมการความสัมพันธ์ถดถอย ดังนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฯ (Z) = $2.147 + (.306 \times X_3) + (.190 \times X_4)$

อภิปรายผล

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อจิตใจของพนักงานเป็นอย่างมาก โดยงานวิจัยดังกล่าวได้จัดลำดับของแรงจูงใจ ได้แก่ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน และผลตอบแทน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นส่วนเสริมในการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจให้กับพนักงานฯ ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg and others (1959) Tantikul and Sitthiwarongchai (2017) และ Urai (2016) ที่กล่าวไว้ในทฤษฎีสองปัจจัยไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมแรงจูงใจให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้นและมีความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้นแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนและยังแบ่งออกเป็นแต่ละด้านได้แก่ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับ ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน สถานะทางอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน

สำหรับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฯ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อลำดับแรกคือด้านปริมาณงาน และด้านเวลาเป็นอันดับรอง เนื่องจากสองปัจจัยนี้ได้สะท้อนถึงศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กร และเป้าหมายขององค์กรที่ส่งผลต่อกำไรและรายได้ขององค์กร ดังนั้นพนักงานที่มีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้ทำปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย ซึ่งสามารถประเมินผลของประสิทธิภาพนั้นได้จากปริมาณงานที่มีคุณภาพ และเวลาที่มีความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) และ Veerasakkarun (2013) โดยกล่าวสรุปว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องประกอบด้วย ปริมาณงานที่มีคุณภาพเวลาตามเป้าหมายที่กำหนด ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับเวลาเพื่อเกิดการสูญเสียน้อยที่สุดในทรัพยากร

การทดสอบทดสอบสมมุติฐานโดยการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งเข้ามาวิเคราะห์เพิ่มเติม พบว่าอำนาจในการอธิบายประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 35.4 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ $\pm .364$ โดยพบว่าด้านผลตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ .05 และภายหลังเมื่อนำตัวแปร ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เข้ามาวิเคราะห์ร่วมกันระดับ .05 มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้ ประสิทธิภาพการทำงาน (Z) = $2.147 + (.306 \times X_3) + 2.147 + (.190 \times X_4)$ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jackson and Schuler (2003) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความเต็มใจในการอุทิศกายและใจในการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่อยู่ในระดับมาก องค์กรจึงควรให้ความสำคัญและส่งเสริมในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อที่จะสามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรให้พนักงานมีแรงจูงใจหรือตัวกระตุ้นในการทำงานเพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.2 องค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและด้านผลตอบแทนโดยคำนึงถึงความเหมาะสมเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานแต่ละฝ่าย หรือแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ดังนั้นเพื่อการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเชิงลึกควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์ เพื่อใช้ข้อมูลเชิงลึกในการวิเคราะห์ต่อไป

2.2 การวิจัยครั้งนี้ ได้สำรวจแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมด้านอื่นๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- Best, W. J. (1997). *Research in Education*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Department of Industrial Works, Ministry of Industry. (2019). *Factory information*. [Online]. Retrieved from: <https://www.diw.go.th/hawk/content.php?mode=data1search>. Retrieved 12 December 2019. (in Thai)
- Herzberg, F. and others. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Jackson, S. E. and Schuler, R. (2003). *Managing human resource through strategic partnership*. 8th ed. Cincinnati, OH: South-Western.
- Mager, R. and Beach, K. (1967). *Developing Vocational Instruction*. California: Pitman Learning.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Brother.
- Nakhon Pathom: Rajamangala University of Technology Rattanakosin. (in Thai)
- Peterson, E. and Plowman, E.G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Pigors, P. and Myers, C.A. (1981). *Personnel Administration*. 9th ed. Tokyo: McGraw-Hill.

- Pormaayon, K. (2002). *Efficiency in the performance of the police officers. Immigration Division: Study only in the case of the police service, Division 1, Division 2*. Bangkok: Thesis of the Degree of Master of Arts Program in Political Science. (in Thai)
- Ramangkool, W. (2019). *Pulp and paper industry*. [Online]. Retrieved from: <https://www.prachachat.net/opinion-column/news-359407>. Searched on January 5, 2020. (in Thai)
- Sweeney, P. D. and McFarlin, D. B. (2002). *Organizational behavior: Solutions for management*. Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Tantikul, J. and Sitthiwarongchai, C. (2017). Factors affecting employee engagement with the organization of Garment Co., Ltd. *Journal of Innovation and Management*, 2, 54-66. (in Thai)
- Tirakanan, S. (2013). *Research Methods in Social Science: A Guide to Practice*. 11th ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Triprasitchai, T. (2014). *Factors affecting employee retention in the organization in 5-star hotel industry in Bangkok*. Thesis of the Degree of Master of Arts. Bangkok: Bangkok University. (in Thai)
- Urai, P. (2016). *Employee Motivation: Case Study of AGC Automotive (Thailand) Co., Ltd*. Thesis of the Degree of Master of Arts. Bangkok: Krirk University. (in Thai)
- U-Taa-Wong, N. (2015). *Motivating Factors Affecting Personnel Performance Case Study: Personnel Cultural Promotion Organization Tourism and sports in Bangkok*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration.
- Veerasakkarun, U. (2013). *Factors affecting the operational needs of the police officers*. Crowd Control and Prevention Division. Pathum Thani: Valaya Alongkorn Rajabhat University Under royal patronage. (in Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York. Harper and Row Publications.

Cultural Landscape of Hot Springs Toward Health Tourism and Recreation in Kanchanaburi, Thailand

Nuntana Ladplee*

Faculty of Architecture, Silpakorn University, Wang Tha Phra Campus

Received: 02 June 2021

Revised: 05 August 2021

Accepted: 09 August 2021

Abstract

The paper examined the significance and focused on two hot spring sites: Hin Dad and Lin Thin hot springs in the watershed called 'River Kwai Noi Watershed of Thong Pha Phum' in Kanchanaburi. The main purpose was to investigate the potential of the hot spring cultural landscape to cater to health tourism and recreation. The recommendation for sustainable development of hot spring destinations has been proposed at the end. The significance was identified through five values: aesthetic, historic, scientific, social, and spiritual values accordingly. The research was studied by a combination of tools of qualitative research methodology: field study, semi-structured interview, focus group, and participant observation. The major finding showed the impact of hot springs on health and recreation. The harmonious relationship found between hot springs and Thong Pha Phum communities with their potential relevance of driving environmental sustainability. A key symbol of their cultural heritage continues to shape their cultural norms of health promotion. Socializing and talking among the community members at the hot springs, can help them stay healthier because they keep encouraging each other and share their local wisdom practices. Hot springs are regularly served for senior citizens without surcharge, they then contribute to their ecological sustainability by ensuring cleanliness and sanitation at the sites as well as regulating the human activities that would damage the hot springs. This shown that elderly people themselves having the role to audit the standard of hot springs. The author's interest in hot spring and spa sectors may motivate health tourism to some degree and drive Thai hot spring destinations, spa business, and community-based tourism.

Keywords: Cultural Landscape, Health Tourism, Hot Spring, Kanchanaburi, Thong Pha Phum

* Corresponding Author; Email: nantana.la@ssru.ac.th

Introduction

The values and benefits of hot spring draw to study its significance concerning health tourism; the hot spring may act as a key to the successful development of health tourism to attract both domestic and international tourists to choose Kanchanaburi as their destination for health and recreation. Tourism Authority of Thailand (TAT) has launched the strategy of health tourism to attract more international tourists in 2015. They promoted Thai Traditional health care such as Thai massage and Thai spa together with Thailand's Natural Hot springs campaign. Ministry of Tourism and Sport has been planning to promote the 'hot springs tourism' in Thailand as 'Hot Springs Village' and 'Spa Town' (Jumnongrasami, et al., 2015). Therefore, studying hot spring destinations will support national tourism. Health tourism may be a key component of the market strategic national plan to increase the numbers of tourism and spending in Thailand.

Research Objectives

The main purpose of this paper was to promote the cultural landscape of hot springs as a tourism resource by evaluating five aspects; aesthetic, historical, scientific, social, and spiritual values. This research could help to expand tourism destinations to the countryside in Thailand like Kanchanaburi. This may also assist local tourism stakeholders in pointing out their cultural landscape hidden in the Thong Pha Phum district of Kanchanaburi. The hot spring cultural landscape and its associated natures will support in tourism of Kanchanaburi then further will impact it on the national level. Nevertheless, in Thailand, the analysis of hot springs was inhibited by the limitation of hot spring specialists to assess the resource. Also, the limited advice of hot spring tourism management may be one of the problems toward Thailand hot spring tourism. In addition, no research has been done in terms of the 'hot spring cultural landscape' in Thailand. Therefore, the author's interest in hot spring and spa sectors may motivate its tourism sector to some degree and gain more useful information to drive Thai hot spring tourism, spa businesses, and community-based tourism.

Research Scope

Even though seven hot spring sites were found in Kanchanaburi, only two sites were investigated in this research: (1) Hin Dad hot spring and (2) Lin Thin hot spring. The researcher examined the significance and focused only on 'River Kwai Noi Watershed of Thong Pha Phum'. The distinctiveness of the watershed area is crucial to be selected as the identity of the landform where River Kwai Noi is the main waterway that discharges from Vajiralongkorn Reservoir (Khao Laem Reservoir) and flows down into various small rivers called 'streams'. The scope area studied only

community zones located near the Kwai Noi River and the associated streams. The two hot springs are situated near the Kui Meng stream and Kwai Noi River.

Literature Review

“Cultural landscape is a geographic area, including both cultural and natural resources and the wildlife or domestic animals therein, associated with a historic event, activity, person or exhibiting other cultural or aesthetic values” (National Park Service, the Department of Interior, 1994). Recently, the definition of the cultural landscape at Yellowstone National Park in the USA where many hot springs are situated in was updated as, *“Cultural landscapes are settings that human beings have created in the natural world. They are geographic areas that have been shaped by human manipulation of natural and cultural resources and are associated with historic events, people, or activities in the park.”* (National Park Service, the Department of Interior, 2020). The difference between both definitions is the importance of *human beings and human manipulation* added into the updated definition that leads its meaning even better and clearer. In 1992, UNESCO announced the definition of cultural landscape officially, as it reflected specific techniques of sustainable land use, considering the characteristics and limits of the natural environment they are established in, and a specific spiritual relation to nature. Natural resources are necessary to support the human way of life so the relationship between culture and landscape consists of: First, the landscape is a foundation of culture. Knox and Marston (2014) mentioned landscape in cultural geography, as it is the way space, place, and landscape shape culture at the same time that culture shapes space, place, and landscape. The landscape is a factor to guide and control human behavior to respond to basic human needs. Second, landscape as text that can be read and written by groups and individuals (Knox and Marston, 2014) as same as Bjelland et al. (2013) who agreed that all landscapes can be read, interpreted, and challenged to understand the culture that produced it. Third, the landscape is evidence of people's activities and way of life as it appears in the physical environment, and that is supported by Olwig (1996 cited in Kaya, 2002). He stated the substantive meaning of landscape is a place of human habitation and environmental interaction that could be considered as a nexus of community, justice, nature, and environmental equity, a contested territory. To be simply defined by the author, cultural landscape is *‘human way of life through the relationship between culture and landscape involving some period’*. It should generalize its definition to be able to simply assess the site without pressure on the definition itself. Because the main purpose of the study is for promoting the cultural landscape as a tourism destination and the local community participating is required during the study. It also matches well with the Thailand Tourism campaign. The Minister of Tourism and Sport, Thailand has emphasized further tourism

promotion to local communities because this will ensure a fairer distribution of tourism income, especially for people in the villages. Because when local communities grow, the country grows. Travel and tourism are widely recognized as major contributors to grassroots economies and income distribution. Consequently, studying the cultural landscape will ensure that the benefits are better distributed to communities across the entire Kanchanaburi or even neighboring provinces.

Research Methodology

Research Design

The research was studied by a combination of tools of qualitative research methodology; field study, semi-structured interviews, focus group, and participant observation, and ensures the whole process involving local people's perspectives as a necessary stakeholder.

Key Informant

There were 30 interviewees, consisted of 6 public sector agents, 4 private sector agents, 5 local community members, and 15 hot spring-experienced tourists. The questions ranged from informal unstructured to semi-structured interviews with different levels of depth and typically took place in a conversational manner.

Research Instrument

There are two research instruments used in this research. They are (1) Interview form, and (2) Focus Group Record. While carrying out interviews, the researcher initially explored more general topics to uncover the views of participants to achieve the research objectives. The focus group employed to define subtopics and explain research objectives, particularly suited for explorative research because it offered a diversity of perception, judgment, and experiences. The synergistic effect of focus groups was created by participants who shared and compared ideas, experiences, and perceptions and by reactions to the responses of other members in the group. Two times of focus groups were casually organized and not only focused on hot spring issues but also on other recreation activities.

Data Collection

This research started at the end of 2018 before unexpected COVID-19 pandemics. During the period of collecting data between 2019 and 2020, there were some difficulties along the way due to the restriction of the COVID-19 situation such as grouping people and having a meeting. The alternative methods were rearranged such as calling individually in some cases. Furthermore, to conserve the cultural landscape, Hoi An Protocols for Best Conservation Practice in Asia (2009) was used as the main guideline for this research because regionally-specific protocols will be suitable for practitioners working in Asia.

Data Analysis

Since this research was designed as qualitative method, content analysis technique was used to analyze the data collected from the interview and the focus group.

Findings

Sustainable management must take part due to conservation schemes to keep its values exist as they are so that the authenticity also presents at the place. There are tools for the preservation of authenticity in Hoi An protocols. Assessment of the significance of a place carried out by the author as a necessary preliminary to conservation action. Significance assessment is the process of understanding the meanings and values of places. According to the Burra Charter, the Australia ICOMOS Charter for Places of Cultural Significance 1997, each heritage site has its cultural significance (or cultural heritage value) which is embedded in the place itself, its fabric, setting, uses, associations, meanings, records, related placed and related objects. In addition, the Burra Charter, the Australia ICOMOS Charter for Places of Cultural Significance 2013. It can be divided into 5 values which are listed alphabetically; Aesthetic, Historic, Scientific, Social and Spiritual values. Thus, to understand the heritage values of hot springs and their related context, the researcher investigated its heritage values and potential significance as follows;

1. Aesthetic Value - the result as listed below;

There are two sites of hot springs in the scope. Hin Dad hot spring is very unique because it is more than just a hot mineral bath. The site is a meeting between the hot spring where the temperature reaches 40-45 degrees of Celsius and cold water from the Kui Meng stream nearby. The color of the water in the pools is green as it is filled with warm water. Hin Dad hot spring surrounded by lush greenery and together with cool stream. Its aesthetics value involves the fabric, color, and temperature of the hot spring ambiance. Moreover, the mix of different temperature streams creates unique choices for visitors to experience three water temperatures; hot, warm or cold bathing. This hidden natural hot spring lies in a valley of Ta Nao Sri mountain range and is filled with many green tropical plants. Local people have been using hot springs to keep in good health for ages. The hot spring has produced odorless mineral water in abundance. Since the hot spring has been officially operated by the local government, they offer complimentary entry for elderly people. Surprisingly, strengthening relationships among the community is the unexpected outcome that derives from regularly meeting and talking among them at the hot springs. This shifts the role of hot spring transforms into a place of socialization as well. In addition, there are some senses of cultural combination that can be seen at the place. While some international tourists visit and enjoy their hot spring bathing, the local people also enjoy

their way of life with different dress code cultures. The different cultures of clothing do not interfere with the feeling of enjoyment as long as they follow the regulations of hot springs. It also shows the happiness of blending different cultures at the same place. ‘Nudity’ communal bathing is a common practice in Japanese culture. Japan is a prime example of communal bathing and the extension of that ritual to soaking at the numerous ‘onsen’ or natural hot springs of the country (Shimokawa, 2019). In Japan, these same prudish individuals will often disrobe in front of strangers and slide into the relaxing hot waters with them. In Thailand, if it happens, it may be not accepted how a newcomer behaves. Because nudity seems unacceptable and adding an unwelcome and unexpected element to the communal bathing experience, that is often perceived as sexual and embarrassing. Most Thai people are uncomfortable with the idea of nudity in public bathing. Then, the visitors may have to approach soaking with a respectful acceptance of the land's social norms.



Figure 1 International tourists and local people enjoy their way of life at Hin Dad hot Spring

Source: Alena Yadriona

Another one is the Lin Thin hot spring situated in nature which temperature around 50-57 degrees Celsius next to the Kwai Noi River. There are two big man-made pools for body bathing and some separated pools for foot soaking which are established above the river bank. These pools are usually operated by pumping up hot water from the original hot spring spot which originated down in the river. After taking a dip in the hot mineral baths, it can be easily assessed down into the Kwai Noi River, which is nice and clear due to the base being rocks and stones. It can be seen air bubbles coming to the surface above the river. The outstanding point is that hot springs are located next to

the cool river where the visitors can enjoy both cool and hot baths at the same spot. Visiting the open-air hot springs within the valley of Thong Pha Phum, visitors will feel rejuvenated after soaking in these hot spring waters and breathing in the cool, refreshing mountain air. The hot springs sit beside running river and stream making for incredible vistas. Both Lin Thin and Hin Dad hot springs permit mixed-gender baths.



Figure 2 Lin Thin hot spring

Source: Nuntana Ladplee (2019)

Many accommodation businesses around Kanchanaburi have invested in the construction and renovation to be hot spring hotels or spa resorts. Due to the fact the business is located in a scenic environment, the resorts have been forced to adapt to sustain their economic growth. The focus has been shifted away from the action of bathing towards the aesthetic experience surrounding the baths.

2. Historical Value - the result as listed below;

2.1 Hin Dad Hot Spring

Before the establishment of hot spring baths, Japanese soldiers were the first to utilize the thermal waters for their curative qualities of body and mind during World War II in Thailand (1941-1945). Furthermore, one of the secondary sources recorded a large number of valuable old photographs taken in World War II, the author found evidence, the hand-writing record of the dead list shown that the army camp in Thong Tha Phum called '*Hindato*' where the Japanese military

had set the camp in Hin Dad area. The locals named ‘*Hin Dad*’ but Japanese called by their familiar accent as ‘*Hin Dato*’. In addition, Piesse (2017), a tour leader of ‘*Quiet Lion*’ Tour wrote a report that said “*We pass through the town of Brankassi, site of the Brankassi camp, and a few kilometers further on we pass the site of Hindato camp which has a hot spring on the bank of a small river. This was a favorite place for Japanese engineers and soldiers who had the PoWs build a concrete pool for the use of Japanese staff.*” This could be a paragraph of proven evidence by the P.o.W. (prisoner of war) who participated in the ‘Quiet Lion’ tour. The tour that brought together the P.o.W. and relatives to visit the event that has taken place for several years in Kanchanaburi and is to commemorate and remember the ex-prisoners of war that never returned home from the Dead Railway in Kanchanaburi. The evidence of the same source also found that the P.o.W. supplied the water from the Kwai Noi river near their camps. Not every camp allowed them to use it for bathing after work and resting. They used the river water for cooking the rice and stew (Nelson, 2019). The Hin Dad hot spring for the next generation group was used as indigenous tradition, their leader held the hot spring in high regard as a neutral zone and a place of healing, and that various bands made pilgrimages to the site to use the thermal waters for cauterizing wounds and curing illness. Around Hin Dad Hot Spring, it was believed that Japanese soldiers buried gold and treasure underground. The local people told the traces of gold-digging and Japanese military air raid shelter from World War II have been seen around the site.

2.2 Lin Thin Hot Spring

In 1949, around 5 years after World War II ends, 10 kilometers away from Hin Dad hot spring, one more spot of hot spring named ‘*Nong Chareon*’ was unexpectedly found by two community leaders. The Department of Mineral Resources had studied after their notice. Several research had been studied in the area to develop this hot spring to promote as a health tourism attraction until 2009. Then, the project of ‘Lin Thin’, a new name hot spring had been proceeded by Government fund support. The project finished in 2011 and officially opened for visitors in 2012. Earlier, the photo evidence found that ex-prisoners of war members worked at Rinteng (Lin Thin) railway station, one of the stations in the Burma-Thailand railway. It can be seen clearly that there was a war camp settled in Lin Thin, Thong Pha Phum. The hot spring was used during World War II by the Japanese soldiers who had camped about 2 km away from Lin Thin hot spring. Japanese soldiers used the hot spring water to soak for relaxation because the cement round pond was found there. It is believed that it was the hot spring bath pond of the Japanese army during World War II. The people of Karen descent in the area believed that it was a holy well used to drink to heal disease and to prevent various evils.

3. Scientific Value - the results of rare endemic plants as listed below;

3.1 Red Milk Thong Pha Phum

Khamchompoo and Thongpakdee (2005) studied endemic plants in Thong Pha Phum district and first found new species of Kradangnga or Ylang Ylang species in the forests. The native name is given that '*Red Milk Thong Pha Phum*' due to the characteristic of flowers with pollen circles, males are red or pink along with the name of the specific area where this plant was first found within Thong Pha Phum.

3.2 Orchid of Thong Pha Phum Lion

It was discovered for the first time in Thong Pha Phum, Kanchanaburi by Sitthisajattam (2012). This type of orchid is classified as a rare orchid and only found in the remote forest of Thong Pha Phum, Kanchanaburi. This was a new record reported in 2012 and described that it was also discovered approximately 127 years ago in Tennesserim, Myanmar.

3.3 Lin Thin Lotus

The local people called '*Lin Thin Lotus*' (*Bua-Lin-Thin*) because they have been seen in the Lin Thin subdistrict of Thong Pha Phum. Its habitat is terrestrial in the riparian bamboo forest. Moreover, other populations may occur in similar habitats in Laos.

Native plants form the critical base of food chains in the ecosystem. Through photosynthesis, plants harvest the energy of the sun, providing both food and habitat for other organisms. In addition, they support other native species more effectively than non-native plants. Native plants are also valuable to human cultures for recreational and scientific uses. Ecosystems link people together culturally, as they share in appreciating the beauty of the outdoors through recreation, education, and scientific uses. Many people appreciate the forest setting for camping, picnics, and other family gatherings. Some make a special trekking event to see the wildflowers (Department of Entomology, 2021).

4. Social Value - the result as listed below;

4.1 Harmonious Relationship between Communities and Hot Springs

The harmonious relationship between communities and hot springs in Thong Pha Phum and their potential relevance driving environmental sustainability. This social value had been investigated by observation - survey-based and revolved around secondary literature coupled with interviews. The community members seem to enjoy a strong cultural attachment in the communities in which they are located and are considered by the respective communities to be a key symbol of their cultural heritage and as such continue to shape their cultural norms of health promotion. 'Therapeutic Landscape' is a significant relationship among the people living in the area. Two hot springs of Thong Pha Phum are considered an important part of this study. Under social value, the

author found two factors that seem to shape the harmonious relationship between the communities and their respective hot springs: Firstly, medicinal factor; hot springs are valued for their medicinal factor with members of their respective communities continuously flocking to them to be cured of certain diseases and ailments. The perceived curative properties of hot springs have resulted among the local community members. Gesler's (1993) concept of therapeutic landscapes and the consecutive development of this concept helped to systematically investigate the links between health and landscape. It defined different aspects of a therapeutic landscape including the physical environment, the social environment, and the spiritual environment. In addition, Liamputong and Suwankhong (2015) studied in Thailand that intense motivation was for regaining good health and healing by transforming their body into a landscape of 'healing and recovery. The transformation of the therapeutic landscape was performed mainly through the changes in diet, exercise, and living conditions in their daily lives. It had been found that the home and community constituting therapeutic landscapes of emotional well-being and healing in the form of social support. Social support played a major role in helping people deal with their illnesses. One important aspect of therapeutic landscapes is the cultural landscape (Liamputong and Suwankhong, 2015). The people also adopted cultural beliefs and religious/spiritual practices commonly performed in their locality to be their therapeutic landscapes for dealing with their sickness. More importantly, socializing and talking among the community members can help them stay healthier because they keep encouraging each other and share their own health experiences including local wisdom practices. Secondly, economic factors; hot springs are valued for the financial benefits that they bring to the local communities in terms of tourism-related revenues. For example, local products and food items are sold to the visitors who come to relax in the hot springs. The entry ticket charge at the hot springs is used as the fund of the hot spring management. The community committees can spend to maintain the hot spring condition.

4.2 Sai Nam Tum Khao

Associated stream of Kwai Noi river, long time ago, some indigenous Karen villagers invented the water power in the stream as a labor-saving tool for pounding rice. This method of pounding rice by using hydro-power has been called '*Sai Nam Tum Khao*', '*Sai Nam*' means water, '*Tum*' means pounding and '*Khao*' means rice. The tool consisted of a mortar, a gear shaft, a lever, and a propeller or turbine. Their ancestors taught them to build and utilized this tool prior in the Sangkhlaburi district next to Thong Pha Phum. However, at the present '*Sai Num Tum Khao*' pounding tool does not exist in the area because they have some new rice mills in the town where local people have to pay to use it, as well as, there are still some villagers using '*Khrog Kra Dueng*', original rice mill in Lin Thin of Thong Pha Phum.

4.3 Health Promotion for Buddhism Monk

The Buddhist monks who practice Dharma teaching in the ‘*Tharn Nam Ron*’ (means Hot Stream) Temple near the hot spring site, normally come to bathe in the Hin Dad hot spring. There is a separate area for the only monk provided at the site. The main purpose is to improve their health conditions. They normally come for hot mineral bathing to rest their body aching after heavy physical work at the temple.



Figure 3 Monks of Tharn Nam Ron Temple nearby hot spring regularly visit the hot spring for their health promotion in the specific area provided.

Source: Nuntana Ladplee (2018)

5. Spiritual Value - the results as listed below;

5.1 The Shrine of Jivaka Komarabhacca at the Hot Springs

During observation of both hot springs, the walkway to Hin Dad hot spring, and near OTOP shop zone of Lin Tin hot spring, there is the shrine of Jivaka Komarabhacca each site. The officers of subdistrict administration and local people believe and respect him as the Buddha's doctor. The hot spring establishment provides spiritual practice at the place. His dedication shall be recognized and enhanced by local people and Thai visitors. Chatnarat and Karchung (2019) described Traditional Thai massage is a type of traditional medicine taught in a Buddhist context in Thai traditional medicine, but the religious practices peculiar to that country need not deter beginning students from other cultures from studying this art form. Both Thai traditional medicine and the

cultivation of Loving Kindness (in Thai 'Metta') are compatible with any spiritual tradition. The most important lesson which Buddhism offers is that it is universally desirable to make a sincere attempt to live honestly, humbly, and compassionately. A spiritual practice that emphasizes these virtues will benefit the practice of healing by decreasing the self-centeredness of the practitioner and increasing his or her attention to and compassion for others. Most Thai massage therapists respect Jivaka Komarabhacca as their teacher. According to Chatnarat and Karchung (2019), around 2,600 years ago back in the Sakyamuni Buddha's time, there was one prominent physician who always cured people with a traditional remedy whether poor or rich, ugly or beautiful, noble or lowly, king or beggar, etc. His name was Jivaka Komarabhacca. In the 5th century BCE, he was the personal physician to the Buddha and King Bimbisara. Sometimes he was narrated as 'Medicine King'. Consequently, having his shrine in front of the hot spring site will encourage both therapists and visitors to feel safer and healthier. It can be seen that humans do benefit from their spiritual experiences. The spiritual understanding of the value leads people to develop moral responsibilities towards nature and community. This is more significant than spiritual benefits. This shown that cultural landscapes are closely linked to nature, culture, spiritual belief, and community collaboration, which means that living environments have the potential to promote human lifestyles and well-being.



Figure 4 The Shrine of Jivaka Komarabhacca (The Buddha's Doctor) at Hin Dad Hot Spring

Source: Nuntana Ladplee (2019)



Figure 5 Traditional Thai Massage Room at Hin Dad Hot Spring

Source: Nuntana Ladplee (2018)

It shows that the experience of cultural landscape development which is based on the hot springs, allows understanding the interaction between local people and the environment, and the physical landscape, human experience, and social relationships. Cultural landscapes are not only to be preserved but should be recognized as a heritage that needs to gain added value through community action. Cultural landscapes coexist with communities through their associative values, including; maintaining the associative value of the landscape; involving the local inhabitants, who are the guardians of the cultural values expressed in the landscape; and working with the local community to ensure sustainability.

Recommendation

Hot spring tourism destinations should not only focus on the hot springs themselves, but also associated areas where should be thematically combined as a tourism destination. Therefore, it could use the original terrain and landscape to design a tourism route. Thus, to create a more distinctive hot spring tourism destination that closes to the watercourse and nature, the design needs to respect the ecological elements of the original natural environment of the site, such as hot springs, rivers, streams, rare and native plants, retain the original, valuable ecological elements to make use as far as possible and seize the characteristics of these elements to highlight the site characteristics. Both natural and social settings that are found around the hot springs, determine

good living environmental conditions for the community that have the quality of health tourism and recreation in the area. Analyzing its aesthetic, historical, scientific, social, and spiritual values within the area can assist in pointing out the identity of the community. The hot spring community may grow up to become the driving force of health tourism and recreation by concern on sustainable tourism development. The hot spring tourism destination could be a signature of Thong Pha Phum to create a hot spring village or spa town in the future. The hot springs are valued for cultural reasons and are perceived to be a connecting link with the ancestors of the local communities. Current local community members especially elderly people usually come to the hot spring for socialization; meeting and talking about both personal and community issues. Meeting regularly at the hot springs of the community leads to cultural attachment and strengthens their harmonious relationships. Since the hot springs are regularly served for senior citizens without surcharge, the community members engage to contribute to their ecological sustainability by ensuring that there is a good degree of cleanliness and sanitation at the sites as well as regulating the human activities that would damage the hot springs. This shown that elderly locals themselves having the role to audit the standard of hot springs by keeping their eyes on their community area. The hot springs are regarded as heritage properties of the communities where they are located and are thus safeguarded by their respective communities against environmental degradation.

In Thailand, hot spring sites are unlikely as important as other tourist spots such as beaches and the sea. Conserving landscapes and utilizing local resources in hot spring areas are required to revitalize hot spring areas. Zhang, Kim, Yang, and Cao (2021) also supported that revitalization is one sustainable strategy for the development of the cultural landscape. The legal system used to conserve important cultural landscapes is one of the policies that assist in revitalizing hot spring areas. The Hin Dad and Lin Thin hot spring areas in Thong Pha Phum, Kanchanaburi are managed and evaluated by applying the guideline for assessing the Quality Standard of Natural Hot Spring Site as Health Tourism 2014. This guideline book was based on the frameworks and concepts of the Physical Standards Framework Project, Natural Hot Springs Health Tourism Site of the Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sports in 2005. It had been written to control the standard of Hot Spring updated since then. The causes of problems of hot spring resource management under the supervision of the local government organization. This was mainly due to the actions of related persons or stakeholders who may not have the adequate knowledge, understanding, and skills required to properly maintain hot springs as a cultural heritage site. More local engagement in the management and distribution of benefits will support sustainable health tourism in the area. To full fill such weaknesses, the development of knowledge, skills, and abilities, known as "competency" of all involved parties to be able to manage hot spring tourism destinations. The competencies of key

stakeholders should be developed. For instance, the usage of international standards for Treatment of Historic Properties and the Guidelines for the Treatment of Cultural Landscapes (1996) recommended for 'Water Features Cultural Landscapes' in terms of preserving, rehabilitation, and restoring. Nevertheless, it is required to translate in Thai language by an expert who is capable of assessing heritage values.

References

- Australia ICOMOS. (1997). *The Burra Charter: The Australia ICOMOS Charter for place of cultural significance 1997*. [Online]. Retrieved 10 May 2017, from:
http://australia.icomos.org/wpcontent/uploads/BURRA_CHARTER.pdf.
- Australian War Memorial. (2021). A Better Type of Jungle Camp on The Burma-Thailand Railway. [Online]. Retrieved 9 January, 2021 from:
<https://www.awm.gov.au/collection/C48397?image=2>
- Bjelland, D. M., Montello, R. D., Fellmann, D. Jerome, G. A., and Getis, J. (2013). *Human Geography Landscapes of Human Activities*. 12th ed. New York: McGraw-Hill.
- Chatnarat, P., Karchung, K. (2019). The Traditional Studies of Jivaka Komarabhacca: The Buddha's Doctor in Theravada and Bhaisajyaguru. The Medicine Buddha in Vajrayana. *The Journal of The International Buddhist Studies College (JIBSC)*, 6(1), 93-110.
- Department of Entomology. (2021). *Ecosystem Services, Native Plants and Ecosystem Services, Michigan State University*. [Online]. Retrieved 2 January 2021, from:
https://www.canr.msu.edu/nativeplants/ecosystem_services/
- Gesler, W.M. (1993). *Therapeutic Landscapes: Theory and a Case Study of Epidaurous, Greece. Environment and Planning D: Society and Space*, 11(2), 171-189. doi:10.1068/d110171
- Hoi An Protocols for Best Conservation Practice in Asia. (2005). *Professional Guidelines for Assuring and Preserving the Authenticity of Heritage Sites in the Context of the Cultures of Asia*. [Online]. Retrieved 9 January 2018, from:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001826/182617e.pdf>
- Jumnongrasme, S., Keeratipongpaipul, T., and Chumpunya, K. (2015) Development Guideline of Natural Hot Spring for supporting National Health Tourism. *Economic and Social Journal*, 52(1), 17-25. (in Thai)
- Kaya, G. L. (2002). *Cultural Landscape for Tourism*. [Online]. Retrieved 7 October 2020, from:
<http://bof.bartin.edu.tr/journal/1302-0056/2002-03-04/2002/Cilt4/Sayi4/54-60.pdf>.
- Khamchompoo, S., Thongpakdee, A. (2005). Plant Research in Western Thong Pha Phum Project. *Journal of Thai Forest*, 33, 99-109. (in Thai)

- Knox, P. L. and Marston, S. A. (2014). *Human Geography: Places and Regions in Global Context*. 6th ed. Essex: Pearson Education.
- Liamputtong, P. and Suwankhong, D. (2015). Therapeutic landscapes and living with breast cancer: the lived experiences of Thai women. *Social Science and Medicine*, 128, 263- 271. (in Thai)
- Ministry of Tourism and Sport Thailand. (2014). *Guideline for Quality Evaluation of Health Tourism*. Bangkok: Department of Tourism, Office of Printing Affairs, the War Veterans Organization of Thailand under Royal Patronage. (in Thai)
- National Park Service, the Department of Interior. (1994). *Cultural landscapes*. [Online]. Retrieved 31 January 2018, from: <https://www.nps.gov/tps/how-to-preserve/briefs/36-cultural-landscapes.htm>
- National Park Service, the Department of Interior. (2020). *Cultural landscapes*. [Online]. Retrieved 31 August 2020, from: <https://www.nps.gov/yell/learn/historyculture/cultural-landscapes.htm>
- Nelson, J. B. (2019). *The end of World War II, P.o.W. report written by P.o.W survived from the war after they returned home*. [Online]. Retrieved 22 July 2019, from: http://www.mansell.com/pow_resources/camplists/death_rr/THAILAND_Death_roster_Camps_Report_RG389Bx2155.pdf
- Piesse, D. (2017). *'Quiet Lion' Tour Report 2017*. [Online]. Retrieved 24 May 2019, from: <http://www.btrma.org.au/?p=1254>
- Rattanawong, T., Bissen, R., Kumpairoh, W., and Chawchai, S. (2020). Geochemical Characteristics of Three Hot Springs from Western Thailand. *Applied Environmental Research*, 42(1), 101-113. (in Thai)
- Shimokawa, K. (2019). *From Hot Springs to Art Japan's Bath Culture, Cabinet Office of Japan, issue 130, March, 2019*. [Online]. Retrieved 11 January 2021, from: <https://www.govonline.go.jp/pdf/hlj/20190301/20190301all.pdf>
- Sitthisajattam, S. (2012). *Orchid of Thong Pha Phum Lion, Department of Forest Biology, Kasetsart University*. [Online]. Retrieved 31 August 2019, from: <http://www.orchidtropical.com/bulb-reichenbachii.php>
- Secretary of the Interior's Standards. (1996). *Treatment of Historic Properties and the Guidelines for the Treatment of Cultural Landscapes for 'Water Features Cultural Landscapes*. [Online]. Retrieved 8 August 2017, from: <https://www.ncptt.nps.gov/articles/c2a/guidelines-for-treatment-of-cultural-landscapes/>
- Zhang, Q., Kim, E., Yang, C. and Cao, F. (2021). Rural revitalization: sustainable strategy for the development of cultural landscape of traditional villages through optimized IPA approach. *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*, 2044-1266. <https://doi.org/10.1108/JCHMSD-09-2020-0130>.

คำแนะนำในการเตรียมและการส่งต้นฉบับ

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ

Journal of Innovation and Management (JIM)

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นวารสารทางวิชาการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและนวัตกรรมที่มีคุณภาพทางด้านทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน 5 สาขาวิชา ได้แก่ (1) General Business, Management and Accounting (2) Management Information Systems (3) Management of Technology and Innovation (4) Organizational Behavior and Human Resource Management และ (5) Tourism, Leisure and Hospitality Management 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) และอีเมลล์ 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) และอีเมลล์ของผู้นิพนธ์ สำหรับติดต่อ ในส่วนบทคัดย่อ ต้องระบุถึงวัตถุประสงค์ หัวข้อที่นำเสนอ 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 ของหนังสือ บทความ หรือผลงานสิ่งประดิษฐ์ โดยใช้แนวคิดทฤษฎี หลักวิชา และมีการเสนอความอันคิดเห็นที่เหมาะสมของผู้เขียนอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงวิชาการ

บทวิจารณ์หนังสือ ประกอบด้วยชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ สถาบัน) และอีเมลล์ของผู้เขียนสำหรับติดต่อ 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-นามสกุลผู้เขียน และสังกัด 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 หากเป็นบทความภาษาอังกฤษ ให้เขียนบทคัดย่อเป็นภาษาอังกฤษ (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 Sarthnonnut (2009) หรือ (Klinkul and Sarthnonnut, 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: Suwiriyan.

(in Thai)

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

ตัวอย่างที่ 2 วารสาร

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

Klinkul, K. and Sarthnonnut, 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 สรทงศ์. (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. บทความทุกเรื่องที่ยื่นให้กองบรรณาธิการพิจารณา ต้องไม่ได้รับการเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาเผยแพร่ของวารสารอื่นๆ
8. การส่งต้นฉบับบทความ (Submission) ส่งต้นฉบับบทความในรูปแบบของไฟล์ word และ pdf ตามรูปแบบที่วารสารกำหนดมาที่

สำนักงานกองบรรณาธิการ วารสารนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ อาคาร 37 ชั้น 1

เลขที่ 1 ถนนอุทธรณ์นอก 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 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564)

บทความวิจัย

- 07** การสร้างโมเดลพัฒนาสมรรถนะการเขียนผลงานวิชาการสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการของคณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
กนกพัชร กอประเสริฐ, สุชาดา แสงดวงดี
- 21** กลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทย
ภูริ ชุณหะวัณ, ชวสิทธิ์ ณ กลาง
- 35** การบรรเทาความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธีของพระไพศาล วิสาโล
ภัทรวิทย์ อยู่วัฒนะ, นิมิตร พลเยี่ยม, ประณวัฒน์ ชูวิเชียร, ทัศนีย์พัชร รัตนพรชัย
- 50** นวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรด้านการศึกษา
วุฒิพงศ์ จันทรเมืองไทย, ชุมพล รอดแจ่ม, ชุตติกาญจน์ ศรีวิบูลย์, ชลภัตสรณ์ สิกธีรวงศ์ชัย
- 65** องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา
วาทินี พูลทรัพย์, นุชนรา รัตนศิริประภา
- 78** ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง
ดวงเนตร พุ่มทอง, สายพิน บันทอง, นฤพนธ์ เสี่ยงสืบผล
- 92** รูปแบบการเจรจาสันติภาพกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย
ณิชาด มะลูสิม
- 102** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ
วิโรจน์ ศิริรัตนรักษ์, วิไลลักษณ์ รักบำรุง
- 116** ระบบวิจัยคุณภาพของงานวิจัยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ
สุบิน ยุระรัช
- 131** พฤติกรรมการปรับตัวในการท่องเที่ยวชุมชนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม
พนิดา นิลอรุณ, มณฑิพา วิลาศทิพย์, วีระพล วิชาญนุกาฬ
- 143** แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชุมพล รอดแจ่ม, ปรีชา ปานโนรัมย์, ไพรยา อาสิงสมานันท์, คณิติน ส่งโสกา
- 158** Cultural Landscape of Hot Springs Toward Health Tourism and Recreation in Kanchanaburi, Thailand
Nuntana Ladplee



วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

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

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