วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University

ISSN: 2408-2473

ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2565)

บทบรรณาธิการ

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2565) มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการระหว่างคณาจารย์ นิสิต/นักศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ รวมทั้งผู้สนใจทั่วไป บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในฉบับนี้ทุกบทความได้ผ่านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน 3 ท่านต่อบทความ ซึ่งถือเป็นมาตรฐานทางวิชาการที่กองบรรณาธิการให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

เนื้อหาในวารสารฉบับนี้ประกอบด้วยบทความ จำนวน 30 บทความ ประกอบด้วยบทความวิชาการ จำนวน 1 บทความ และบทความวิจัย จำนวน 29 บทความ ทุกบทความล้วนเป็นบทความที่ให้ความรู้และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อคณาจารย์ นิสิต/นักศึกษา นักวิจัย นักวิชาการและผู้สนใจทั่วไป ทั้งประโยชน์เชิงของการศึกษาค้นคว้า การอ้างอิง รวมทั้งการนำไปใช้ต่อยอดในการดำเนินการวิจัยและการพัฒนาทางวิชาการในศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ ด้านการตลาด ด้านการจัดการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านการท่องเที่ยว ด้านศึกษาศาสตร์ ด้านนิติศาสตร์ ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และงานสร้างสรรค์ในงานวิชาการ

กองบรรณาธิการ ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้พิจารณาผลงานทางวิชาการเพื่อให้ทุก ๆ บทความมีคุณภาพตามมาตรฐานทางวิชาการ และขอขอบคุณผู้เขียนทุกท่านที่ได้ส่งบทความลงตีพิมพ์อย่างต่อเนื่อง ขอขอบพระคุณผู้อ่านทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและให้ความสนใจในการติดตามอ่านวารสารของมหาวิทยาลัยตลอดมา

สุดท้ายนี้กองบรรณาธิการขอเชิญชวนผู้สนใจทุกท่านร่วมส่งผลงานเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยสามารถศึกษาคำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับเพื่อจัดส่งได้ที่เว็บไซต์ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rpu

อรุณี สำเภาทอง

บรรณาธิการ

บรรณาธิการ

อรุณี สำเภาทอง

กองบรรณาธิการวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2565)

เชาว์ โรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
นิรมล บางพระ	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
พนารัตน์ ปานมณี	เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
พินิจ ทิพย์มณี	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
สมจิตต์ สุพรรณทัสน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
สิริวรรณ ศรีพหล	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ฉัตยาพร เสอมใจ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
พลสิทธิ์ ศรีศิริ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
พานิช บัวสำอาง	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองบทความวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2565)

กรัณย์พัฒน์ อิ่มประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
กัญณภัทร นิธิศวราภากุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
จักรกฤษณ์ สิริริน	มหาวิทยาลัยบูรพา
เจษฎา ความคุ้นเคย	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ฉัตยาพร เสมอใจ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ฉัตรพล มณีกูล	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ชินสัคค สุวรรณอัจฉริย	มหาวิทยาลัยทักษิณ
ทิวัตถ์ มณีโชติ	สถาบันปัญญาภิวัฒน์
ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
นภพร ทัศนัยนา	มหาวิทยาลัยบูรพา
นภาวรรณ เนตรประดิษฐ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
นิตย์ระดี วงษ์สวัสดิ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
นิตินันท์ ศรีสุวรรณ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
นิษฐา หรุ่นเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ปริวรรต สมนึก	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
พงศ์ศรันย์ พลศรีเลิศ	แขวงนวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร
เพ็ญศรี ฉิรินัง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ภัทราวดี มากมี	มหาวิทยาลัยบูรพา
ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เยาวลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ศรีสมร พุ่มสะอาด	มหาวิทยาลัยรังสิต
เศรษฐวิฐน์ คงกะพันธ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
สมถวิล วิจิตรวรรณา	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ	มหาวิทยาลัยมหิดล
สมศักดิ์ ตันตาศนี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
สิรินธร สินจินดาวงศ์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
สิริพัฒน์ เสวิกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
สุวรรณา คุณดิลกณัฐวสา	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
สุวัตถิ์ ไกรสกุล	อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
อวยพร พานิช	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
อัครเดช เกตุฉ่ำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
อัจศรา ประเสริฐสิน	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาภรณีน์ อินฟ้าแสง	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
เอ็จ สโรบล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญ

บทความวิชาการ

- **ลีลาการใช้ภาษาในนวนิยายเรื่อง “พรหมลิขิต” ของรอมแพง**
  : เทวากร คำสัตย์ **1**

บทความวิจัย

- **อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี**
  : พฤกษชาติ แซ่เตียว และ ดวงพร พุทธวงค์ **17**
- **การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง: กรณีศึกษาบริษัทผลิตเครื่องปรับอากาศ**
  : นพรัตน์ ราชจินดา และ ฐิติมา วงศ์อินตา **34**
- **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา**
  : หทัยภัทร รามมาก และ รวิดา วิริยกิจจา **50**
- **การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล**
  : เจษฎา ความคุ้นเคย และ ชวลีย์ ณ ถลาง **66**
- **ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2**
  : วิภาดา เกตุลอย ระติกรณ์ นิยมะจันทร์ และ ศิริรัตน์ ทองมีศรี **82**
- **ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง**
  : กิตติชัย ชัยรัตน์ และ โกวิทย์ กังสนันท์ **97**
- **ความรับผิดอาญากรณีการประพฤติผิดในทางชู้สาวระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า**
  : พิมพ์ปราง บุญยสมิต **113**
- **การพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชา Snapshot for Kids ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม)**
  : อชิรญา อรรถผลศีล และ ธนภูมิ สุนาถวนิชย์กุล **130**
- **การพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายนาแปลงใหญ่**
  : รัตนาพร นามมนตรี **146**

- **ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง**
  : วัชราภรณ์ อมรศักดิ์ พงษ์ลิขิต เพชรผล และ พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์ **165**
- **อิทธิพลของเครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี**
  : เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล **182**
- **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**
  : ศรวัส สุขสมบูรณ์ และ กนิษฐา ฤทธิ์คำรพ **196**
- **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร**
  : อภิชา แพงชาลี และ พอดี สุขพันธ์ **216**
- **ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุงตามแนวคิดทักษะชีวิตและอาชีพ**
  : กรวีร์ ขาวดี และ ชญาพิมพ์ อุสาโห **233**
- **การบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี**
  : ธิชานนท์ ณ บางช้าง และ โกสุม สายใจ **248**
- **ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี**
  : ดาบตำรวจพชร แสงอรุณ และ เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ **264**
- **ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดพหุปัญญา**
  : กิตติพิชญ์ เอียดซัง และ ชญาพิมพ์ อุสาโห **283**
- **การปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร**
  : จิดาภา ธัญญรัตนวานิช **296**
- **พฤติกรรมและมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต**
  : วัชรินทร์ เกิดทรัพย์ **311**
- **การพัฒนารูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา**
  : มิเรียม สายสิน พัชราภรณ์ ดวงชื่น และ ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ **324**

- **ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของนิติบุคคลชุมชนการเคหะตามพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537**
  : จิตติณ โรจน์บุนส่งศรี **340**
- **รูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน**
  : วราดวง สมณาศักดิ์ เพ็ญศรี ฉิรินัง สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ และ ประภาส ปิ่นตบแต่ง **357**
- **รูปแบบการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**
  : ประเจตน์ วิรุฬห์ศรี ธีรวีร์ วราธรไพบูลย์ และ นฤพนธ์ เส็งสืบผล **372**
- **ประสิทธิผลของการอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของบุคลากรทางการกีฬา และการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี**
  : จักรพันธ์ ชุบไธสง และ ภาคย์ พันธุมะบำรุง **387**
- **การจัดการใบสั่งผลิตกรณีสินค้าส่งไม่ครบ**
  : ทรงยศ แก้ววิจิตร และ ไพโรจน์ เร้าธนชนกุล **404**
- **ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง**
  : ศิริพา นันทกิจ และ เสรี วงษ์มณฑา **418**
- **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร**
  : เฉลิมพล เฉลิมแสน จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร และ นันท์นภัส สว่างการ **433**
- **แนวทางการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อมุ่งสู่เกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**
  : ญดา เจนจาฏุพัฒน์ เกรียงไกร สัจจะหฤทัย และ ภัทราวดี มากมี **447**
- **การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาประเพณีกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต**
  : บุญพา คำวิเศษณ์ **463**

ลีลาการใช้ภาษาในนวนิยายเรื่อง “พรหมลิขิต” ของรอมแพง

Language Style in the Thai Novel, “Phrom Li Khit,” Authored by Romphang

เทวากร คำสัตย์
อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาภาษาไทย สำนักการศึกษาทั่วไป สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
E-mail: teavakornkhu@pim.ac.th
Teavakorn Khumsat
Lecturer, Thai Language of General Education,
Panyapiwat Institute of Management

รับเข้า: *30 มกราคม 2564* **แก้ไข:** *14 กุมภาพันธ์ 2564* **ตอบรับ:** *19 กุมภาพันธ์ 2564*

บทคัดย่อ

บทความนี้สนใจศึกษาลีลาการใช้ภาษาในนวนิยายเรื่อง “พรหมลิขิต" ของ รอมแพง ศึกษาวิเคราะห์โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเอกสารและนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ระเบียบวิจัยแบบพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า 1) มีการใช้คำสแลงมากที่สุดเพื่อสร้างอรรถรสในการเข้าถึงของตัวละครเอกที่ข้ามภพชาติมาจากกรุงรัตนโกสินทร์ในรัชสมัยรัชกาลที่ 10 2) การใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษเพื่อสร้างบุคลิกของผู้ที่รับได้การศึกษาและคำไทยปัจจุบันมักมีการใช้คำทับศัพท์จากภาษาอังกฤษ 3) การใช้คำศัพท์โบราณเพื่อให้สมจริงกับบริบทของคนในสมัยกรุงศรีอยุธยา 4) การใช้โวหารภาพพจน์ พบว่าผู้ประพันธ์ใช้โวหารภาพพจน์ อุปมา อุปลักษณ์ เพื่อสร้างภาพให้ปรากฏขึ้นในมโนทัศน์ของผู้อ่านให้คล้อยตาม สมจริง ชัดเจน เสมือนอยู่ในท้องเรื่อง มีการเปรียบเปรยจากสิ่งที่ปรากฏอยู่ในสมัยอยุธยาและสมัยปัจจุบันผสมผสานกัน และ 5) การใช้สำนวนไทย พบว่า มีการใช้สำนวนไทยที่ใช้กันทั่วไปในปัจจุบันและในสมัยกรุงศรีอยุธยา

คำสำคัญ: การใช้ภาษา (ลีลา) พรหมลิขิต รอมแพง

Abstract

This paper aimed to explore the language style in the Thai novel “Phrom Li Khit,” authored by Romphang using descriptive analysis. The study was analyzed using documentary research methodology and the analytical results were presented using

descriptive research methodology. The result revealed that the author mostly used slang to enhance the readers' aesthetic appreciation of the novel and allowed them to assess the main character who traveled through time to the Ayutthaya period from the Rattanakosin period during the reign of King Rama X. The author used English loanwords and transliterations to present the modern Thai society where most people were educated. in addition, old Thai words were used to reflect the language use during the Ayutthaya period. In terms of figure of speech, simile and metaphor were used to enhance the readers' visualization, allowing them to feel as if they were part of the story. Furthermore, the comparison between old things in the Ayutthaya period and modern things in the Rattanakosin period was found. Finally. daily Thai expressions used in the present and in the Ayutthaya period were found.

Keywords: language (style) , Phrom Li Kit , Romphang

บทนำ

นวนิยายเกิดขึ้นจากการสร้างสรรค์ของผู้ประพันธ์ ซึ่งได้อาศัยปัจจัยทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม ศาสนา ความเชื่อ และจินตนาการสร้างนวนิยายขึ้นมา นวนิยายจึงไม่ได้ทำหน้าที่เพื่อความบันเทิงเท่านั้น แต่นวนิยายยังได้สะท้อนชีวิตเรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคมทุกแง่ทุกมุมออกมาชัดเจน สมจริง รื่นฤทัย สัจจะพันธุ์ (2560) ได้แสดงทัศนะว่า นวนิยายสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสังคมอย่างใกล้ชิด เพราะผู้ประพันธ์ทำบทบาทอยู่ 2 อย่าง กล่าวคือ เป็นทั้งผู้ผลิตวรรณกรรมและเป็นหน่วยหนึ่งของสังคม แนวคิดที่ปรากฏในนวนิยายจึงสะท้อนความจริงของสังคมออกมาให้เห็นภาพชีวิตมนุษย์ ธรรมชาติ ประเพณี ภาษาและวัฒนธรรม ไม่ว่าผู้ประพันธ์จะจงใจหรือไม่ นวนิยายเพียงหนึ่งเรื่องผู้ประพันธ์สามารถนำข้อมูลหลายประเภทมาใช้เป็นวัตถุดิบเพื่อสร้างสรรค์นวนิยาย และอาศัยการถ่ายทอดเนื้อหาด้วยกลวิธีการประพันธ์และลีลาการใช้ภาษาที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตนจึงจะทำให้นวนิยายได้รับความนิยม

การประพันธ์นวนิยายมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งในด้านรูปแบบและเนื้อหา แต่สิ่งหนึ่งที่ผู้ประพันธ์ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การใช้ภาษาที่สละสลวย วิจิตรบรรจง ดังที่ เนตรทราย คงอนุวัฒน์ (2550) ได้อธิบายว่า ผู้ประพันธ์ทุกยุคทุกสมัยมีสิ่งยึดมั่นและพิถีพิถันมากที่สุด คือ การใช้ถ้อยคำ เพราะผู้ประพันธ์ต้องสรรหาถ้อยคำให้เป็นเครื่องแสดงความรู้สึกเสนอแนวคิดและสื่อความคิดออกมาในลีลาการใช้ภาษาเพื่อให้ได้คำเห็นภาพอย่างชัดเจน การจะทำ

ให้นวนิยายกระทบใจผู้อ่านนั้น ผู้ประพันธ์จะต้องมีความสามารถในด้านศิลปะการใช้ภาษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ยุรฉัตร บุญสนิท (2545) โดยกล่าวว่า วรรณกรรมที่ดีย่อมต้องมีความประณีต การใช้ภาษาให้งดงามเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้วรรณกรรมมีคุณค่ายิ่งขึ้น เป็นการแสดงฝีมือของผู้แต่ง ทำให้เกิดพลังทางวรรณศิลป์ ภาษาที่กระทบอารมณ์ผู้อ่าน เข้าถึงแก่นของเรื่องได้อรรถรสตามที่ผู้แต่งปรารถนา ย่อมจะมีความสำคัญที่จะทำให้วรรณกรรมเรื่องนั้นอยู่ในตำแหน่งวรรณกรรมที่ดีได้ตลอดไป

ปัจจุบันมีนวนิยายหลายเรื่องที่มีกลวิธีการประพันธ์ ลีลาการใช้ภาษาที่งดงาม น่าติดตามและได้รับความนิยมจากผู้อ่าน โดยเฉพาะนักประพันธ์ที่มีนามปากกาว่า รอมแพง หรือ จันทร์ยวีร์ สมปรีดา นักประพันธ์ผู้มีชื่อเสียงในการประพันธ์นิยายอิงประวัติศาสตร์ ที่มีกระแสมาอย่างต่อเนื่องหลังจากที่นวนิยายเรื่อง บุพเพสันนิวาสถูกนำมาสร้างเป็นละครโทรทัศน์ในปี พ.ศ.2561 จึงทำให้นวนิยายเรื่องนี้ได้รับการตีพิมพ์ถึง 93 ครั้ง รวมทั้งสิ้น 100,000 เล่ม ถือได้ว่าสร้างความสำเร็จให้แก่ผู้ประพันธ์ และผู้ประพันธ์ได้ประพันธ์นวนิยายภาคต่อในทันทีโดยได้ใช้ชื่อเรื่องว่า “พรหมลิขิต” โดยผู้ประพันธ์มีจุดมุ่งหมายในการสร้างกระแสให้ประชาชนชาวไทยรักการอ่าน และตื่นรู้เกี่ยวกับการศึกษาประวัติศาสตร์สมัยสมเด็จพระนารายณ์ให้เป็นวงกว้างมากขึ้นโดยต่อเนื่อง ไม่ขาดสาย

นวนิยายเรื่อง “พรหมลิขิต” ของ รอมแพง เป็นนวนิยายข้ามภพข้ามชาติ แนวรัก สนุกสนาน อิงประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นภาคต่อของนวนิยายเรื่อง บุพเพสันนิวาส ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ สังคม และการเมืองในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช สมเด็จพระเพทราชา สมเด็จพระสรรเพชญ์ที่ 8 (พระเจ้าเสือ) และสมเด็จพระสรรเพชญ์ที่ 9 (พระเจ้าท้ายสระ) ที่สอดแทรกความโรแมนติกผสมผสานกับความชวนหัวสนุกสนานของตัวละครชุดเก่าเชื่อมโยงตัวละครชุดใหม่ โดยรอมแพง (2562) ได้กล่าวว่า ในนวนิยายเรื่องพรหมลิขิตนั้น ตัวละครหลัก คือ หมื่นมหาฤทธิ์ บุตรชายฝาแฝดคนเล็กของเกศสุรางค์และพุดตาน ซึ่งเป็นตัวเดิมที่ชื่อว่า การะเกด กลับชาติมาเกิดเพื่อชดใช้ความผิดในอดีตซึ่งเนื้อเรื่องจะสืบเนื่องมาจากนวนิยายเรื่อง บุพเพสันนิวาส ที่เกิดในปี พ.ศ. 2232 แต่ผู้ประพันธ์ไม่มีความประสงค์ให้การดำเนินเรื่องซ้ำรอยเดิมมากเกินไป จึงได้ปรับเปลี่ยนการเล่าเรื่องโดยจะเน้นวิถีชีวิตสภาพบ้านเมือง ความเป็นชาวบ้านมากขึ้น สอดแทรกเกร็ดความรู้ด้านประวัติศาสตร์เป็นระยะ ๆ โดยอาศัยช่วงเวลาทางประวัติศาสตร์ในยุคการผลัดเปลี่ยนแผ่นดินจากราชวงศ์ปราสาททองสู่ราชวงศ์บ้านพลูหลวง ซึ่งเป็นราชวงศ์สุดท้ายก่อนการล่มสลายของกรุงศรีอยุธยา

ดังที่กล่าวข้างต้นเป็นสิ่งที่สร้างความสนใจใคร่ศึกษานวนิยายเรื่อง พรหมลิขิต ของ รอมแพง อย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะคุณค่าด้านลีลาการใช้ภาษาที่ผู้ประพันธ์ได้สื่อสารได้อย่างสะเทือนอารมณ์สมจริง และแปลกใหม่

จุดมุ่งหมาย

เพื่อศึกษาการใช้ลีลาภาษาในนวนิยายเรื่อง “พรหมลิขิต” ของ รอมแพง

นิยามศัพท์

คำว่า ลีลา ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายว่า ท่วงทำนอง เช่น ลีลาการพูด ลีลาการเขียน การเลือกสรรฉันท์หรือแบบประพันธ์ให้เหมาะสมแก่ข้อความของเรื่อง เช่น ลีลาการประพันธ์ ลีลาการเขียน หรือ อาจเรียกว่าโวหาร เป็นการเลือกและเรียบเรียงถ้อยคำให้ได้ความหมายตามที่ผู้ประพันธ์ต้องการสื่อสาร เพื่อมุ่งเน้นเสนอความคิดต่อผู้อ่านได้ตรงเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างผู้ประพันธ์และผู้อ่าน และ สุมาลี พลขุนทรัพย์ (2560) ได้อธิบายไว้ว่า ลีลาภาษาหมายถึง ท่วงทำนองในการแต่ง วิธีการใช้ภาษา แสดงถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้ประพันธ์ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละคน ดังนั้นบทความนี้จึงมุ่งศึกษาลีลาภาษาของรอมแพงในนวนิยายเรื่อง พรหมลิขิต ปรากฏว่า พบลักษณะเด่นของการใช้ภาษา 3 ได้แก่ การใช้คำ โวหารภาพพจน์ และสำนวนไทย ดังจะอธิบายดังต่อไปนี้

ด้านการใช้คำ

1. การใช้คำสแลง

ภาษาสแลง คำสแลง หรือคำคะนอง เป็นภาษาปาก เป็นภาษาไม่เป็นแบบแผน แต่ไม่ใช่คำต่ำหรือคำหยาบ เป็นคำพิเศษเฉพาะกลุ่มที่สร้างขึ้นเพื่อให้มีคำแปลก ๆ สร้างความสนุกสนาน ระดับคำมีการเปลี่ยนแปลงตามกาลสมัย คำสแลงเกิดจากความรู้สึกเบื่อในการใช้คำซ้ำแล้วซ้ำอีก คำสแลงยังเป็นสมบัติของคนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด เพื่อแสดงความเป็นสมาชิกในกลุ่มและมีระยะเวลาในการใช้คำสแลงไม่นาน ในนวนิยายเรื่อง พรหมลิขิต พบการใช้คำสแลง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1

“อ้อ ข้ารู้สึกฟิน แปลว่า สาแก่ใจ **ฟินเฟร่อ** แปลว่า สาแก่ใจยิ่ง” พุดตานมองชายหนุ่มตรงหน้าด้วยอารมณ์อึ้งที่เขารู้ความหมาย หมื่นมหาฤทธิ์ยังกล่าวต่ออย่างจริงจัง (รอมแพง, 2562: 211)

คำว่า “ฟินเฟร่อ” ฟิน มาจากคำศัพท์ภาษาอังกฤษคือคำว่า Finale (ฟินาเล่) ที่แปลว่า เสร็จสิ้นโดยสมบูรณ์แบบ มักกล่าวในขณะที่มีความรู้สึกสุข ส่วน เฟร่อ มาจากคำว่า Over (โอเว่อร์) หมายถึง เกิน มากไปเกินเหตุ ในนวนิยายหมื่นมหาฤทธิ์ตัวละครเอกบุตรชายฝาแฝดของเกศสุรางค์ ได้อธิบายความหมายให้ตรงกับสมัยอยุธยา เพราะเขามักจะได้ยินแม่ของเขาพูดอยู่บ่อยครั้ง เช่น เมื่อเกศสุรางค์ได้รับประทานอาหารอร่อย ๆ หรือได้พบเจอสิ่งที่ตื่นตาตื่นใจ

ตัวอย่างที่ 2

“ก็เอาซี้ เชิญขี่ม้าสามศอกไปบอกยายกุยเลย หรือจะมา**ไฝว้**กันสักตั้งก็ได้ ข้าพร้อมตบ” (รอมแพง, 2562: 155)

คำว่า “ไฝว้” หมายถึง การต่อสู้ มาจาก Fight (ไฟ้ท) ที่แปลว่า การต่อสู้ สู้รบ มาจากกลุ่มวัยรุ่นที่เล่นเกมออนไลน์มีเนื้อหาเกี่ยวกับการต่อสู้แล้วผันเสียงออกมาเป็นไฝว้ ในนวนิยายพุดตานโมโหที่แม่กลิ่นหลานสาวยายกุย ผู้มีพระคุณได้มาหาเรื่องตน พุดตานจึงท้าตีท้าต่อยเพื่อสนองอารมณ์โกรธของตนเองจึงได้กล่าวคำว่า ไฝว้ ออกมา

ตัวอย่างที่ 3

“ตบกันเลยไหมล่ะแม่กลิ่น **ร่างกายต้องการปะทะ**อยู่พอดี” (รอมแพง, 2562: 154)

คำว่า “ร่างกายต้องการปะทะ” หมายถึง การต่อสู้ สู้รบ คำนี้กลุ่มวัยรุ่นนิยมใช้โดยแพร่หลายมาจากกลุ่มผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มักใช้ตอบโต้กันด้วยคำที่รุนแรง ในนวนิยายพุดตานมักมีเรื่องทะเลาะวิวาทกับแม่กลิ่นอยู่เป็นประจำ และครั้งนี้แม่กลิ่นได้ทำลายแปลงผักของพุดตานทำให้เธอโกรธจนควบคุมสติไม่ได้ เธอกล่าวคำว่าร่างกายต้องการปะทะออกมา และหลังจากนั้นจึงเข้าไปตบตีกับแม่กลิ่น

ตัวอย่างที่ 4

“ออเจ้าจากมาแล้วมาโผล่ที่นี่บ้างก็หาผิดแผกไม่ **“มาร์เวลอะเวนเจอร์**ป่ะวะ” พุดตานฟังแล้วก็อดพูดงึมงำกับตัวเองไม่ได้ (รอมแพง, 2562: 206)

คำว่า “มาร์เวลอะเวนเจอร์” หมายถึง ความมหัศจรรย์ พิสดาร น่าตื่นเต้น ที่มาของคำว่า “มาร์เวลอะเวนเจอร์” คือชื่อภาพยนตร์ของภาพยนตร์ซูเปอร์ฮีโร่สัญชาติอเมริกัน ฉายในโรงภาพยนตร์ใน ค.ศ. 2012 และภาค 2 ฉายในโรงภาพยนตร์ ค.ศ. 2018 ที่สร้างจากทีมซูเปอร์ฮีโร่ของ Marvel Comics ที่มีชื่อเดียวกัน ผลิตโดยมาร์เวลสตูดิโอและจัดจำหน่ายโดยวอลท์ดิสนีย์สตูดิโอภาพยนตร์ ในนวนิยายพุดตานรำพึงรำพันกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองที่ทะลุมิติข้ามภพข้ามชาติไม่ต่างจากภาพยนตร์เรื่องนี้

ตัวอย่างที่ 5

เหตุการณ์ที่ผ่านมาที่ชวนตะลึงจนยากจะบอกความรู้สึกได้...สาวโบราณสมัยนี้ฝีมือต่อสู้**จีจ้า จาพนม**มากเลยที่เดียว (รอมแพง, 2562: 315)

คำว่า “จีจ้า จาพนม” หมายถึง คนที่ต่อสู้เก่งออกไปทางมวย หรือสตั๊นแมน ซึ่งจีจ้าเป็นนักแสดงหญิงที่มีชื่อเสียงด้านการแสดงบทบู๊จากภาพยนตร์เรื่อง ช็อคโกแลต และจา-พนมเป็นนักแสดงสายบู้ มีชื่อเสียงในการแสดงการต่อสู้โลดโผนจากภาพยนตร์เรื่อง องค์บาก 1 องค์บาก 2 องค์บาก 3 และเรื่องต้มยำกุ้ง ซึ่งเหตุการณ์ที่พุดตานและแม่กลิ่นต้องต่อสู้กับชายที่จะมาทำร้ายนางอึ่งบ่าวรับใช้ เธอจึงรำพึงกับตัวเองว่า สาวอยุธยามีฝีมือการต่อสู้ไม่แพ้นักแสดงสายบู๊ที่ชื่อจีจ้า ญาณิน และจา-พนม ยีรัมย์

ผลการศึกษา พบว่า ในนวนิยายเรื่องนี้มีการใช้คำสแลงปะปนอยู่ประโยคสนทนาของตัวละครอยู่มาก เนื่องจากตัวละครเอก ได้แก่ เกศสุรางค์และพุดตานเป็นคนที่หลงยุคเข้าไปในอดีต รวมถึงบุตรธิดา ข้าทาสบริวารของเกศสุรางค์ก็ใช้คำเหล่านี้ด้วยเพื่อจะได้สื่อสารกันได้เข้าใจ การใช้คำแสลงจึง

เป็นการสร้างบุคลิกลักษณะของตัวละครดังกล่าวให้โดดเด่นและแตกต่างจากตัวละครอื่น ๆ รวมถึงช่วยสร้างความน่าสนใจและได้อรรถรสในการอ่านและทำให้ผู้อ่านเข้าถึงเนื้อได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

2. การปะปนคำศัพท์ภาษาอังกฤษ

ในนวนิยายเรื่อง พรหมลิขิต พบภาษาอังกฤษปนกับภาษาไทยในบทสนทนาของตัวละครเอก คือ พุดตานหญิงสาวยุครัตนโกสินทร์ในรัชกาลที่ 10 ข้ามภพข้ามชาติเพื่อกลับไปเพื่อชดใช้กรรมและพบเจอผู้คนในอดีตชาติในสมัยกรุงศรีอยุธยา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1

พุดตานก้มหน้าลงดูแบบ**แปลน**ในมือก่อนจะมองไปยังจุดที่ยังไม่ได้ขุดเพิ่มเติม พยับแดดหรืออะไรก็ตามทำให้เกิดเนินดินแห้ง ๆ (รอมแพง, 2562: 21)

คำว่า “แปลน” (Plan) หมายถึง แผนการ แบบ แผนผัง โครงการ แผนที่ แปลน เป็นคำศัพท์ที่คนไทยนิยมใช้และมักใช้เขียนและพูดเป็นคำทับศัพท์ ใช้ในกรณีที่เกี่ยวกับวงการวิศวกรรม สถาปัตยกรรม และด้านเทคโนโลยีภูมิทัศน์ ซึ่งตัวละครพุดตานได้ใช้แปลนเพื่อทำงานด้านเทคโนโลยีภูมิทัศน์ที่เธอได้เล่าเรียนมา

ตัวอย่างที่ 2

“เทพธิดา? ยายหมายถึงอะไร เอ... ถ้าที่นี่คืออยุธยา ก็น่าจะที่เดียวกันกับ**ไซต์งาน** เอ่อ...แล้วคนงานที่มาจัดสวนล่ะคะหายไปไหนกันหมด” (รอมแพง, 2562: 56)

คำว่า “ไซต์งาน” มาจากคำว่า (Job site) หมายถึง สถานที่ตั้ง สถานที่เกิดเหตุ แปลงที่ดิน หรือจุดที่ตั้ง ซึ่งในนวนิยายพุดตานต้องการจะอธิบายกับยายกุยว่า ที่ดินที่เป็นสวนของยายกุยนั้นยุคของพุดตาน คือ ไซต์งานที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเธอกำลังทำงานเพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์อยู่ แต่ตอนนี้เธอสับสนไปหมดว่าคนงานขนต้นไม้ของเธอหายไปไหน และเธอย้อนเข้ามาอยู่ในสมัยกรุงศรีอยุธยาได้อย่างไร และยายกุยก็ไม่เข้าใจในสิ่งที่พุดตานพูด

ตัวอย่างที่ 3

“อ้อ **เพลย์บอย**นี่เอง พุดตานพยักหน้าหงึกหงัก นายกุยจ้องหน้าขาว ๆ” (รอมแพง, 2562: 100)

คำว่า “เพลย์บอย” (play boy) หมายถึง หนุ่มเจ้าสำราญ คนเจ้าชู้ เสือผู้หญิง เป็นคำศัพท์ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน และมักใช้เรียกขานผู้ชายเจ้าชู้มากรัก ชอบความอิสระ รักสนุก แต่ไม่ชอบมีภาระผูกพันกับหญิงใด ในการสนทนาของตัวละครพุดตานกล่าวกับหมื่นมหาฤทธิ์ว่าเป็นคนหล่อ เจ้าสำราญ เจ้าชู้ แต่พุดตานเป็นคนสมัยใหม่จึงไม่ใช้คำว่าหนุ่มเจ้าสำราญหรือเจ้าชู้ แต่ใช้คำว่าเพลย์บอยแทน เพราะคนในสังคมปัจจุบันมักใช้สื่อสารกัน ไม่ว่าจะเป็นสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อสังคมออนไลน์

ตัวอย่างที่ 4

“**โอเพ่นแอร์** เลยเหรอ” พุดตานพึมพำพลางมองทุ่งนาเบื้องหน้าตน สีหน้าพิลึกแล้วจึงมองกิ่งในมือ (รอมแพง, 2562: 106)

คำว่า “โอเพ่นแอร์” (open air) หมายถึง เปิดโล่ง ในนวนิยายพุดตานต้องการเข้าห้องน้ำแต่สมัยอยุธยาไม่มีห้องน้ำ หากจะขับถ่ายหนักหรือเบาจะเดินเข้าไปในป่าที่มีต้นไม้เป็นพุ่ม เธอจึงบ่นกับนางอึ่งผู้เป็นบ่าวว่าโอเพ่นแอร์ขนาดนี้ไม่สามารถขับถ่ายได้อย่างสะดวกเป็นแน่

ตัวอย่างที่ 5

พุดตานไล่สายตาตามไปทีละคน ใครว่าคนสมัยก่อนหน้าตาไม่ค่อยดีที่เธอเห็นนี่ระดับ**บอยแบรนด์**ทั้งสิ้น โดยเฉพาะพ่อหนุ่มน้อยที่อยู่ตรงหน้า (รอมแพง, 2562: 157)

คำว่า “บอยแบรนด์” (boy band) หมายถึง ดนตรีแนวป๊อปหรือฮิปฮอป ที่ประกอบด้วยคน 3 คนขึ้นไป หรือกลุ่มนักร้องชายล้วน สมาชิกแต่ละคนมีความสามารถในการร้อง การเต้น และร้องเพลงที่อยู่ในกระแสหลัก และมีการแต่งตัวที่นำกระแสแฟชั่น ส่วนใหญ่สมาชิกของวงจะมาจากการออดิชัน โดยผู้จัดการวงหรือโปรดิวเซอร์เพลง พวกเขาอาจมีทักษะในการร้อง การเต้น การแร็ป แต่ในนวนิยายพุดตานใช้เปรียบเทียบกับชายหนุ่มที่มียศถาบรรดาศักดิ์ที่มาว่าจ้างให้เธอทำกับข้าวให้กิน ว่า มีผิวพรรณดี รูปงาม หน้าตาคมสัน และร่ำรวย หากชายหนุ่มกลุ่มนี้ไปอยู่ในยุคปัจจุบันคงจะกลายเป็นบอยแบรนด์ที่มีชื่อเสียงแน่นอน

ผลการศึกษาพบว่า มีการใช้ภาษาอังกฤษปนภาษาไทยอยู่ในระดับคำ ส่วนใหญ่เป็นคำกริยา คำคุณศัพท์ ซึ่งสามารถใช้คำในภาษาไทยแทนการใช้ภาษาอังกฤษได้ สาเหตุของการใช้เนื่องมาจากต้องการแสดงอารมณ์ความรู้สึก และสื่อให้เห็นถึงบุคลิกลักษณะของตัวละครเอกคือพุดตานและเกศสุรางค์ ที่เป็นหญิงสาวสมัยใหม่ที่ได้รับการศึกษาสูง

3. การใช้คำโบราณ

คำศัพท์ภาษาโบราณในที่นี้ หมายถึง คำที่ไม่เป็นที่นิยมใช้ในปัจจุบัน ซึ่งนวนิยายเรื่องพรหมลิขิตมีเนื้อหาส่วนใหญ่ที่กล่าวถึงผู้คนในสมัยอยุธยา การใช้ภาษาของตัวละครจึงเป็นภาษาโบราณหรือถ้อยคำที่ปรากฏในการสื่อสารของคนยุคปัจจุบัน

ตัวอย่างที่ 1

สมบัติพวกนี้ไม่มีอะไรที่เป็นของเธอ ทำให้เด็กหญิงพุดตานในตอนนั้นไม่**อินังขังขอบ**กับสิ่งที่เกิดขึ้นเท่าใดนัก ราวกับว่าสมบัติพัสถานที่มีคือสิ่งที่ไม่มีค่าสำหรับเธอเลย (รอมแพง, 2562: 21)

คำว่า “อินังขังขอบ” หมายถึง การเอาใจใส่ เอาใจช่วย ดูแล เหลียวแล นำพา มักใช้ในความปฏิเสธ เช่น ไม่อินัง ไม่อินังขังขอบ หมายความว่า ไม่เอาใจใส่ ในนวนิยายพุดตานในวัยเด็กที่กำพร้าพ่อแม่ ไม่มีความร่าเริง เก็บตัว แม้ญาติพี่น้องจะมาหยิบฉวยมรดกของเธอไป ดังนั้นการที่ผู้ประพันธ์ใช้

คำว่าอินังขังขอบเพื่อแสดงให้เห็นถึงลักษณะการใช้คำโบราณที่สะท้อนให้ผู้อ่านได้เข้าถึงสภาพจิตใจในวัยเด็กของพุดตานได้อย่างชัดเจนว่า เขาไร้ชีวิตชีวาเพราะมีเหตุการณ์ที่รุนแรงมากระทบจิตใจ

ตัวอย่างที่ 2

พุดตานก้มหน้าลงดูแบบแปลนในมือก่อนจะมองไปยังจุดที่ยังไม่ได้ขุดเพิ่มเติม **พยับแดด**หรืออะไรก็ตามทำให้เกิดเนินดินแห้ง ๆ (รอมแพง, 2562: 21)

คำว่า “พยับแดด” หมายถึง เงาแดด แสงแดดกล้าที่ปรากฏในระยะไกลเป็นระยิบระยับลวงตาทำให้เห็นเป็นน้ำ ในตัวอย่างคำว่า พยับแดด ที่สามารถขยายความของคำว่าเงาแดดที่มองเห็นระยะไกลได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเหตุการณ์นี้จะเป็นจุดเริ่มต้น เป็นเป้าสายตาให้ตัวละครเอกคือพุดตานมีอาการมึนงง มองเห็นภาพลวงตาก่อนที่ขุดพบคัมภีร์กฤษณะกาลีและเกิดแสงสว่างพวยพุ่งและหายไปในที่สุด

ตัวอย่างที่ 3

“บาปกรรมนะพวกแก กระแนะกระแหนพระปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ” พุดตานแกล้งขมวดคิ้วนิ่งหน้าใส่ทำให้กลุ่มหาย**กระเหี้ยนกระหือรือ**ลงไปได้บ้าง (รอมแพง, 2562: 25)

คำว่า “กระเหี้ยนกระหือรือ” หมายถึง การแสดงความกระตือรือร้น เอาจริงเอาจังอย่างออกนอกหน้า ในตัวอย่าง พุดตานกล่าวต่อว่าอาการอยากได้เลขด้วยคำว่า กระเหี้ยนกระหือรือ ของเด็กวัดที่ต้องการตัวเลขเด็ดจากเธอ หลังเธอไปพบหลวงพ่อเรืองฤทธิ์ที่ขึ้นชื่อว่าหยิบจับอะไรก็สามารถตีความเป็นการใบ้เป็นตัวเลขเสียทั้งหมด

ตัวอย่างที่ 4

หากคุณหญิงจำปาทราบว่า แม่การะเกดของเขาสอนวิชาต่อสู้ของนางให้แม่ปราง แม่แก้วจนเชี่ยวชาญ คงถึงแก่**ลมสว้าน**ขึ้นเป็นแน่ (รอมแพง, 2562: 38)

คำว่า “ลมสว้าน” หมายถึง ลมแดกขึ้น อันเป็นอาการของไข้หนักจวนจะสิ้นใจ ในตัวอย่างพระวิสูตรสาครกำชับให้ลูก ๆ ทุกคนห้ามบอกคุณหญิงจำปาผู้เป็นย่าว่า แม่ของตนได้สอนวิชาการต่อสู้แก่น้องสาว เพราะกลัวคุณย่าจะเป็นลมสว้าน เพราะตกใจจนหมดสติ เนื่องจากสตรีในสมัยกรุงศรีอยุธยาหากฝึกวิชาต่อสู้จะถูกมองว่าไม่เหมาะสมกับการเป็นสตรีชั้นสูง

ตัวอย่างที่ 5

วิชาสุริยยาตร์ที่ร่ำเรียนมาจากบิดาผู้เป็นโหราธิบดีแต่เก่าก่อนก็ได้ถ่ายทอดให้ลูกชายทั้งสองจนหมดสิ้น (รอมแพง, 2562: 36)

คำว่า “วิชาสุริยยาตร์” หมายถึง ตำราสุริยยาตร์ เป็นตำราสำหรับคำนวณตำแหน่งของดวงดาวซึ่งใช้ในวงการโหราศาสตร์ไทย มีปรากฏตั้งแต่สมัยสุโขทัยและสมัยอยุธยาก็มีหลักฐานปรากฏถึงการมีอยู่ของตำราชุดนี้ ในนวนิยายครอบครัวของตัวละครเอกเป็นลูกหลานของพระมหาราชครูของ

พระมหากษัตริย์หลายพระองค์ จึงมีการถ่ายทอดศาสตร์ต่อแก่ลูกหลาน อันได้แก่ คัมภีร์กฤษณะกาลี และวิชาสุริยยาตร์คือตำราดูดวงดาวเพื่อตรวจดวงชะตาบ้านเมือง หรือบุคคลต่าง ๆ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประพันธ์ได้สอดแทรกคำศัพท์ภาษาโบราณไว้ในบทสนทนาของตัวละครที่อยู่ในยุคอดีตเพื่อช่วยให้เรื่องราวมีความสมจริงสอดคล้องกับกาลเวลาและการใช้ภาษาของผู้คนสมัยนั้น นอกจากนี้ยังปรากฏในบทบรรยายบางตอนเพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้อ่านมีอารมณ์คล้อยตามและซึมซับความรู้สึกของตัวละครตลอดจนเหตุการณ์ต่างๆ ในนวนิยายได้ดียิ่งขึ้น

4. การใช้โวหารภาพพจน์

โวหาร หมายถึง การใช้ถ้อยคำอย่างมีชั้นเชิง ถือได้ว่าเป็นศิลปะทางภาษา เพื่อให้ข้อความได้เนื้อความดี มีความหมายแจ่มแจ้ง เหมาะสมน่าฟัง ในการเขียนเรื่องราวอาจใช้โวหารต่าง ๆ กัน แล้วแต่ชนิดของข้อความ สมถวิล วิเศษสมบัติ (2544) กล่าวว่า โวหารภาพพจน์ คือ กลวิธีการนำเสนอสารโดยการพลิกแพลงภาษาที่ใช้พูด หรือเขียนให้แปลกออกไปจากภาษาตามตัวอักษรทำให้ผู้อ่านเกิดภาพในใจ เกิดความประทับใจ เกิดความรู้สึกสะเทือนใจ เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นภาพอย่างชัดเจน โดยในนวนิยาย พรหมลิขิต ได้ปรากฏ 2 ลักษณะได้แก่ 1) อุปมาโวหาร (Simile) 2) อุปลักษณ์ (Metaphor)

4.1 การใช้อุปมา

อุปมาโวหาร (Simile) อุปมา คือ การเปรียบเทียบว่าสิ่งหนึ่งเหมือนกับสิ่งหนึ่งโดยใช้คำเชื่อมที่มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า “เหมือน” เช่น ดุจ ดั่ง ราว ราวกับ เปรียบ ประดุจ เฉก เล่ห์ ปาน ประหนึ่ง เพียง เพี้ยง พ่าง ปูน ถนัด ละหม้าย เสมอ กล อย่าง ดังตัวอย่างที่พบในนวนิยายเรื่องพรหมลิขิต พบว่า

ตัวอย่างที่ 1

“เพคะ **<u>ทุกอย่างในห้องนี้งดงามราววิมานบนสวรรค์</u>**เพคะ สมแล้วที่เป็นที่อยู่ของผู้มีบุญญาบารมี” (รอมแพง, 2562: 192)

ในตัวอย่างเกศสุรางค์ตัวละครเอกได้เปรียบเทียบความงดงามของพระบรมมหาราชวังเหมือนวิมานบนสวรรค์ซึ่งเป็นที่อยู่ของเทวดา นางฟ้า และพรหม ซึ่งตามอุดมคติลัทธิเทวราชในสมัยกรุงศรีอยุธยาพระบรมมหาราชวังมีความศักดิ์สิทธิ์และเปรียบเสมือนสวรรค์ที่เหล่าผู้มีบุญญาธิการเทียบเท่าเทวดาหรือองค์อวตารได้ประทับอยู่

ตัวอย่างที่ 2

“จะว่าเมืองฟ้าก็ก้ำกึ่งเจ้าค่ะ” จะว่าเมืองนรกก็เกือบจะใช่ ยิ่งเวลาหน้า**<u>ร้อนราวกับเชื่อมนรก</u>**กันเลยเจ้าค่ะ (รอมแพง, 2562: 215)

ตัวอย่างนี้พุดตานตัวละครเอกได้กล่าวว่า ประเทศไทยในปัจจุบันร้อนมากเหมือนกับไฟในนรก เพราะตามความเชื่อในเรื่องไตรภูมิพระร่วงของคนไทยมีการอธิบายถึงนรกอเวจีที่มีความร้อน

จากไฟบรรลัยกัลป์เพื่อลงโทษสัตว์นรกและอสูรกายที่ทำความชั่ว อีกทั้งผู้ประพันธ์ต้องการแสดงให้เห็นภาพและสื่ออารมณ์ความรู้สึกร้อนระอุให้ชัดเจนมากขึ้น

ตัวอย่างที่ 3

<u>แววตาที่จ้องเขม็งมาแข็งกร้าวมิได้กระจ่างใส่ดั่งสายน้ำ</u>อย่างที่เขาทะนุถนอมเท่าดวงใจ (รอมแพง, 2562: 296)

ตัวอย่างนี้ผู้ประพันธ์ได้หยิบยกธรรมชาติมาอธิบายโดยใช้สายน้ำที่มีความใสสะอาดมาเปรียบเทียบความใสของดวงตาที่สื่อออกมาของตัวละคร ทำให้ผู้อ่านได้รับอรรถรสและคิดภาพตามได้อย่างถึงอารมณ์ได้อีกด้วย

ตัวอย่างที่ 4

อกสั่นขวัญผวาอยู่เพียงครู่ก็มีประกายแสงปรากฏขึ้นตรงหน้าพร้อมร่างกำยำนุ่งขาวห่มขาวที่มี**<u>ดวงตาคมประดุจเหยี่ยว</u>**มีประกายเมตตา รูปลักษณ์ละม้ายคนสูงอายุผมขาวทว่าใบหน้ากลับไม่มีริ้วรอยอย่างที่ควรจะเป็น (รอมแพง, 2562: 34)

จากตัวอย่างคำว่า มีดวงตาคมประดุจเหยี่ยวนั้น ผู้ประพันธ์ได้หยิบยกลักษณะท่าทางของเหยี่ยวที่มีสายตาดีในการออกล่าเหยื่อมาเปรียบเทียบกับวิญญาณชีปะขาวผู้มีสถานะเป็นโอปะปาติกะที่มีแววตาฉลาดเฉลียว มีไหวพริบ แฝงไปด้วยฤทธานุภาพทำให้ผู้คนเกรงกลัวและยอมอยู่ใต้อำนาจ

ตัวอย่างที่ 5

“ข้าพุทธเจ้าไม่เข้าใจเพคะ” ให้หัวเด็ดตีนขาด**<u>เธอก็ต้องปากแข็งประดุจเหล็ก</u>** (รอมแพง, 2562: 193)

จากตัวอย่าง คุณหญิงการะเกดพยายามทำปากแข็งไม่กล่าวอะไรที่ไม่ดีออกมา เพราะเพื่อนของเธอคือแม่มะลิหรือตองกีมาร์อาจได้รับความเดือดร้อน ผู้ประพันธ์จึงกล่าวเปรียบเทียบว่าปากของตัวละครแข็งยิ่งกว่าเหล็กที่ไม่มีวันที่ปริปากกล่าวสิ่งใดออกมาแน่นอน

จากการศึกษาพบว่ารอมแพงได้หยิบยกกลวิธีการเขียนด้วยภาพพจน์โวหารเพื่อเปรียบเทียบเพื่อให้เกิดภาพได้ชัดเจนในใจของผู้อ่าน ได้แก่คำว่า ดั่ง ราว เหมือน เสมือน ประดุจ ซึ่งการเลือกใช้ภาษาเพื่อสร้างอรรถรส สะเทือนใจ และสื่ออารมณ์ของตัวละคร ฉาก และบรรยากาศได้เป็นอย่างดี

4.2 การใช้อุปลักษณ์

อุปลักษณ์ (Metaphor) อุปลักษณ์ก็คล้ายกับอุปมาโวหาร คือเป็นการเปรียบเทียบเหมือนกัน แต่เป็นการเปรียบเทียบสิ่งหนึ่งเป็นอีกสิ่งหนึ่ง การเปรียบเทียบสิ่งหนึ่งเป็นอีกสิ่งหนึ่ง ดังตัวอย่างที่พบในนวนิยายเรื่อง พรหมลิขิต พบว่า

ตัวอย่างที่ 1

ฟังคำเมียแล้วพระศรีวิสารวาจาได้แต่ก้มหน้าต่ำลงไปอีกด้วยใคร่จะหัวร่อเต็มทน ลื่นยิ่งกว่า**<u>ปลาไหลเคลือบโคลน</u>**ก็คงจะเป็นแม่การะเกดของเขานี่เอง (รอมแพง, 2562: 199)

จากตัวอย่าง คำว่า ปลาไหลเคลือบโคลน หมายถึง การกระทำหรือคำพูดเอาตัวรอด สามารถแก้ไขปัญหาได้ท่วงทันต่อสถานการณ์คับขันของเกศสุรางค์ เนื่องจากโคลนและเหมือกของปลาไหลมีความลื่น เมื่อลักษณะดังกล่าวมารวมกันจึงเป็นการแสดงถึงผู้ที่มีปฏิภาณ ไหวพริบ หรือบางครั้งเรียกว่ากะล่อนได้อีกด้วย

ตัวอย่างที่ 2

“เอาผ้าพันตัวพันหัวพันหูจน**แทบจะกลายเป็นมัมมี่**ยังจะบ่นอีกเรอะ” (รอมแพง, 2562: 17)

จากตัวอย่าง คำว่า แทบจะกลายเป็นมัมมี่ หมายถึง การพันผ้าไปทั้งตัวเหลือเพียงปากและลูกตา เปรียบเทียบกับการทำมัมมี่ในวัฒนธรรมของอาณาจักรอียิปต์โบราณที่มีการพันผ้ามัสลินเคลือบน้ำยาพิเศษไปทั้งตัวของศพผู้สูงศักดิ์ ในนวนิยาย พีหมีเพื่อนร่วมงานของพุดตานในยุคปัจจุบันหลอกล้อการพันผ้าของพุดตานว่าเหมือนมัมมี่ เพราะเธอกำลังทำงานกลางแดดในเวลาเที่ยง

ตัวอย่างที่ 3

ถ้าแม่การะเกดรู้ว่าลูกชายหัวแก้วหัวแหวนกลับมา**ยิ้มปากแทบฉีก**ถึงรูหูเลยกระมัง (รอมแพง, 2562: 245)

จากตัวอย่าง เปรียบเทียบตัวละครว่า ยิ้มอย่างมีความสุขจนปากแทบฉีก เป็นการกล่าวเกินจริงเพื่อแสดงถึงลักษณะของตัวละครเพื่อให้ผู้อ่านได้สัมผัสภาพได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นว่า

ตัวอย่างที่ 4

“อยู่ ๆ ก็ต้องมาเป็นฟลอเรนทซ์ ไนติงเกล” พุดตานบ่นเสียงเบาแต่มือก็ยังคงเช็ดตัวให้เด็กน้อยแทบจะทั้งคืน (รอมแพง, 2562: 398)

จากตัวอย่าง พุดตานได้คอยพยาบาลเด็กน้อยจนไม่มีเวลานอนจนบ่นออกมาว่าตนเองเป็นฟลอเรนทซ์ ไนติงเกล ซึ่งเป็นชื่อของนางพยาบาลผู้อุทิศตนในประเทศอังกฤษ ได้รับการขนานนามและเป็นที่รู้จักว่า “สุภาพสตรีแห่งดวงประทีป” (Lady of the Lamp) เนื่องจากภาพลักษณ์ติดตาของผู้คนที่เห็นกิจวัตรการตรวจดูแลผู้ได้รับบาดเจ็บแม้ยามค่ำคืน และถือว่าเป็นผู้บุกเบิกด้านพยาบาลศาสตร์ยุคใหม่ ยกระดับวิชาชีพพยาบาล นอกจากนี้ยังมีบทบาทผลักดันการพัฒนาด้านสถิติศาสตร์

ตัวอย่างที่ 5

“สิ่งของก็คือสิ่งของมีวันสูญหายไปได้ก็ถือเสียว่าทำหล่นหายไป**ในธารลาวา**ก็แล้วกัน” (รอมแพง, 2562: 250)

จากตัวอย่าง พุดตานทำสร้อยคอล็อกเก็ตรูปพ่อกับแม่ของเธอที่ทิ้งไว้ให้ก่อนตาย ถูกแม่กลิ่นหลานยายกุยขโมยไปขายเพื่อแก้แค้น เธอจึงกล่าวรำพึงรำพันถึงสิ่งที่สูญหายไปไม่วันได้กลับมาเปรียบเทียบกับว่าได้หายไปกับธารลาวาที่มีความร้อนสามารถหลอมละลายหินได้ในพริบตา ก็ไม่ต่างกับความหวังที่เธอจะได้สายสร้อยล็อกเก็ตกลับมาเช่นกัน

จากการศึกษาพบว่า รอมแพงได้หยิบยกกลวิธีการเขียนด้วยภาพพจน์อุปลักษณ์ในการอธิบายลักษณะคำพูดของตัวละครโดยใช้คำเชื่อม ได้แก่คำว่า แทบ เป็น ใน กว่า เพื่อต้องการให้ผู้อ่านได้สัมผัสถึงภาพ และสะท้อนให้เห็นภาพของสังคมและสภาพความเป็นอยู่ วิถีชีวิตในสมัยอยุธยาได้เป็นอย่างดี

5. การใช้สำนวนไทย

สำนวนไทย คือถ้อยคำหรือข้อความที่กล่าวสืบต่อกันมาช้านานแล้ว มีความหมายไม่ตรงตามตัวหรือมีความหมายอื่นแฝงอยู่ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า สำนวน คือถ้อยคำ กลุ่มคำ หรือความที่เรียบเรียงขึ้นในเชิงอุปมาอุปมัยโดยมีนัยแฝงเร้นซ่อนอยู่อย่างลึกซึ้ง แยบคาย เพื่อให้ผู้รับได้ไปตีความทำความเข้าใจด้วยตนเองอีกชั้นหนึ่ง ซึ่งอาจแตกต่างไปความหมายเดิมหรืออาจคล้ายคลึงกับความหมายเดิมก็ได้ สันนิษฐานว่า สำนวนนั้นมีอยู่ในภาษาพูดก่อนที่จะมีภาษาเขียนเกิดขึ้นในสมัยสุโขทัย โดยเมื่อพิจารณาจากข้อความในศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหงพบว่า มีสำนวนไทยปรากฏเป็นหลักฐานอยู่ เช่น ไพร่ฟ้าหน้าใส หมายถึง ประชาชนอยู่เย็นเป็นสุข ในนวนิยายเรื่อง “พรหมลิขิต” พบการใช้สำนวนไทยเป็นจำนวนมาก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1

“บ่าวทาสเรือนพระยาท่านนั้น ชื่อเจิมเจ้าค่ะ เป็น**ข้าเก่าเต่าเลี้ยง**ของพระยาท่าน แต่ก่อนเป็นบ่าว คนสนิทของพระยาท่าน” (รอมแพง, 2562: 201)

คำว่า “ข้าเก่าเต่าเลี้ยง” หมายถึง คนเก่าคนแก่ คนที่อยู่ด้วยกันในฐานะรับใช้มานาน จากตัวอย่าง ยายกุยได้เล่าถึงเรื่องนายเจิมบ่าวคนสนิทของหมื่นมหาฤทธิ์ให้พุดตานฟัง ซึ่งนายเจิมเป็นบ่าวคนสนิทมากทั้งแต่รุ่นพ่อคือพระยาวิสูตรสาคร เป็นบ่าวที่จงรักษ์ภักดีและอยู่รับใช้ใกล้ชิดตระกูลนี้มานานตั้งแต่เด็กจนตอนนี้ผมเริ่มหงอก

ตัวอย่างที่ 2

“ข้าก็เห็นอยู่เมื่อคืน ออเจ้ากินข้าวเท่าผู้ชายราวกับ**ท้องยุ้งพุงกระสอบ**” (รอมแพง, 2562: 350)

คำว่า “ท้องยุ้งพุงกระสอบ” หมายถึง คนกินจุ คนกินมากกว่าปกติ จากตัวอย่างหมื่นมหาฤทธิ์ร้องทักเมื่อเห็นพุดตานตักข้าวเพิ่มใส่จานหลายรอบ กินมากกว่าผู้หญิงคนอื่น ๆ เขาจึงกล่าวเปรียบเทียบการกินของพุดตานกับสำนวนที่ว่าท้องยุ้งพุงกระสอบ

ตัวอย่างที่ 3

สีหน้าสีตา**เจ้าชู้ยักษ์**ทำให้แม่กลิ่นได้แต่ส่ายหน้าด้วยความหมั่นไส้ (รอมแพง, 2562: 229)

คำว่า เจ้าชูยักษ์ หมายถึง คนที่ทำตัวเจ้าชู้เมื่อไม่ได้ดังต้องการก็หักหาญด้วยกำลัง สำนวนนี้มาจากเรื่องรามเกียรติ์ โดยอ้างอิงถึงพฤติกรรมของทศกัณฑ์ที่มักแสดงพฤติกรรมเกี้ยวพาราสีกับหญิง

ที่ชอบพอ โดยเฉพาะกับนางสีดา ซึ่งนางไม่มีจิตพิศวาส แต่ทศกัณฑ์ก็ยังใช้กำลังลักพาตัวนางมา จากตัวอย่าง หมู่สงค์ทหารหนุ่มเจ้าชู้มาเกี้ยวพาราสีแม่กลิ่นหลานสาวยายกุย แม่กลิ่นจึงชักสีหน้าด้วยอาการหมั่นไส้

ตัวอย่างที่ 4

“แนะ เรื่องนี้ก็ยังรู้ ไม่ธรรมดาจริง ๆ พ่อหมื่นมหาฤทธิ์ของแม่” เกศสุรางค์อดไม่ได้ที่จะแซว **ลูกชายหัวแก้วหัวแหวน** (รอมแพง, 2562: 289)

คำว่า “ลูกชายหัวแก้วหัวแหวน” หมายถึง ลูกที่พ่อแม่โปรดปรานมากที่สุด ซึ่งในเนื้อเรื่องคือบุตรชายฝาแฝดของเกศสุรางค์และหมื่นสุนทรเทวาหรือพระยาวิสูตรสาคร

ตัวอย่างที่ 5

พระยาวิสูตรสาครพยักหน้าแล้วหวนนึกไปถึงคำทำนายที่จับยามดูดวงชะตาของ**คู่ทุกข์คู่ยาก** (รอมแพง, 2562: 266)

คำว่า คู่ทุกข์คู่ยาก หมายถึง ผู้ที่ใช้ชีวิตร่วมกันไม่ทอดทิ้งกันทั้งในยามสุขและยามทุกข์ ผู้ที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกันมาเป็นเวลานานปี จากตัวอย่างได้กล่าวถึงเกศสุรางค์ข้ามภพชาติมาอยู่ในร่างของการะเกดและร่วมฝ่าฟันกับหมื่นสุนทรเทวาและครองรักกันมาถึงปัจจุบันจึงกล่าวได้ว่าคือคู่ทุกข์คู่ยาก

ผลการศึกษา พบว่า สำนวนไทยที่ปรากฏในนวนิยายเรื่อง พรหมลิขิต ผู้ประพันธ์ได้สอดแทรกไว้อย่างลงตัว สอดคล้องกับบริบทการสนทนาของตัวละคร มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และร่วมสมัยคนรุ่นใหม่มีความเข้าใจเหมาะสมกับยุคปัจจุบัน

สรุปผลและการอภิปรายผล

ศึกษาลีลาการใช้ภาษาในนวนิยายเรื่องพรหมลิขิตของ รอมแพง ศึกษาวิเคราะห์โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเอกสารและนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ระเบียบวิจัยแบบพรรณา ผลการศึกษาพบว่ามีการใช้ 1. คำสแลงมากที่สุดเพื่อสร้างอรรรถในการเข้าถึงของตัวละครเอก ที่ข้ามภพชาติมาจากยุคปัจจุบัน 2. การใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เพื่อสร้างบุคลิกของผู้ที่รับได้การศึกษาและคำไทยปัจจุบันมักมีการใช้คำทับศัพท์จากภาษาอังกฤษมากมาย 3. การใช้คำศัพท์โบราณเพื่อให้สมจริงกับบริบทของคนในสมัยกรุงศรีอยุธยา 4. ด้านการใช้โวหารภาพพจน์ พบว่า มีการใช้โวหารภาพพจน์และอุปลักษณ์ เพื่อสร้างภาพให้ปรากฏขึ้นในมโนทัศน์ของผู้อ่านให้คล้อยตามเสมือนอยู่ในท้องเรื่อง มีการเปรียบเปรยจากสิ่งที่ปรากฏอยู่ในสมัยอยุธยาและสมัยปัจจุบันผสมผสานกันไป และ 5. ด้านการใช้สำนวนไทย พบว่า มีการใช้สำนวนไทยที่ใช้กันทั่วไปในปัจจุบันและในสมัยกรุงศรีอยุธยาซึ่งได้สอดแทรกอยู่ตลอดทั้งเรื่อง

การใช้คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษ และการปนคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ปรากฏลีลาการใช้ภาษาของรอมแพง สะท้อนให้เห็นถึงสภาพการเปลี่ยนแปลงภาษาในสังคมไทยในการติดต่อสื่อสารโดยใช้

คำศัพท์ภาษาต่างประเทศมาปะปนกับภาษาแม่ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันโดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ สาเหตุเนื่องมาจากค่านิยม การศึกษา การเลียนแบบจากสื่อมวลชนจากช่องทางออนไลน์ วิทยุ โทรทัศน์ รวมถึงสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ทำให้การใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษปะปนกับภาษาไทยเป็นเรื่องปกติของคนในยุคปัจจุบัน ดังนั้นผู้ประพันธ์จึงได้นำภาษาและการสื่อสารมาสร้างตัวละครให้มีอัตลักษณ์เป็นสาวยุคใหม่เพื่อสะท้อนบุคลิกภาพของคนยุคปัจจุบันและคนในสมัยกรุงศรีอยุธยา อีกทั้งผู้ประพันธ์ยังสร้างตัวตนที่โดดเด่นของตัวละครหลักให้เป็นที่จดจำได้อีกด้วย

การใช้คำสแลง หมายถึง ภาษาสแลง คำสแลง หรือคำคะนอง (Slang) คือถ้อยคำ สำนวน หรือภาษาพูดที่ใช้สร้างความเข้าใจเฉพาะกลุ่มซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในวัยหนุ่มสาว เป็นภาษาที่สร้างขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ ภาษาไม่สุภาพ เป็นภาษาไม่เป็นแบบแผน แต่ไม่ใช่คำหยาบหรือ คำต่ำ แต่เป็นคำพิเศษที่สร้างขึ้นเพื่อให้เกิดคำแปลกผิดไปจากปรกติทั้งด้านเสียง รูป คำ และความหมายเป็นภาษาที่ไม่ปรากฏในพจนานุกรม หรือปรากฏในพจนานุกรมแต่ระบุ ว่าเป็นภาษาปาก คำสแลงมีระยะเวลาการใช้ไม่นานก็จะสูญหาย ไปเพราะหมดความนิยม ผู้ประพันธ์มีการหยิบยกคำสแลงเพื่อใช้สร้างสรรค์บุคลิกของตัวละครเพื่อสร้างมุขตลก แปลกใหม่ น่าสนใจ ตัวละครหลักจากยุคปัจจุบัน และบางครั้งตัวละครเอกในยุคกรุงศรีอยุธยาก็ได้อิทธิพลการใช้คำสแลงเมื่อตัวละครในสมัยกรุงศรีอยุธยาเอ่ยถึงคำสแลงในยุคปัจจุบันทำให้เพิ่มอรรถรส ความสนุกสนานให้เนื้อเรื่องน่าติดตามได้เป็นอย่างดี

การเลือกใช้สำนวนไทย ผู้ประพันธ์ได้หยิบยกสำนวนไทยที่เข้าใจง่ายต่อการตีความตามสภาพสังคมไทยในปัจจุบัน ทำให้เข้าถึงการอ่านและตีความไม่ซับซ้อนทำให้เข้าถึงกลุ่มผู้อ่านได้ทุกเพศทุกวัย อีกทั้งยังเป็นการสร้างสรรค์วรรณกรรมให้น่าติดตามและการใช้ภาษางดงามมากยิ่งขึ้น

นวนิยายเรื่องนี้อิงฉากและบรรยากาศในสมัยกรุงศรีอยุธยา เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและสมจริงมากขึ้น ผู้แต่งจึงได้ใช้ภาษาโบราณไว้เป็นจำนวนมากและการคำอธิบายในเชิงอรรถเป็นระยะทำให้ผู้อ่านได้รับเกร็ดความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง และเกิดประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

โวหารภาพพจน์หมายถึงถ้อยคำที่เป็นสำนวนโวหารทำให้นึกเห็นภาพ ถ้อยคำที่เรียบเรียงอย่างมีชั้นเชิงเป็นโวหาร มีเจตนาให้ประสิทธิผลต่อความคิดความเข้าใจ ให้จินตนาการและการถ่ายทอดอารมณ์ได้อย่างก้าวขวางและตรงไปตรงมาเข้าใจ และเข้าใจถึงจุดประสงค์ของผู้เขียนและสามารถสัมผัสถึงห้วงอารมณ์ของตัวละครได้อย่างลึกซึ้ง

ลีลาการใช้ภาษาภาษาในนวนิยายเรื่องพรหมลิขิตของ รอมแพง มีลีลาการใช้ภาษาที่โดดเด่นมีเอกลักษณ์เฉพาะตน แปลกใหม่ อีกทั้งยังให้ความสนุกสนานเพลิดเพลินไปกับตัวละครที่ผู้ประพันธ์จินตนาการสร้างสรรค์ไว้ได้อย่างงดงาม สามารถโยงเหตุการณ์ชาติภพอดีตกับปัจจุบันอย่างลงตัวได้อรรถรส ประเด็นสำคัญคือ นวนิยายเรื่องนี้ได้สะท้อนด้านการถ่ายทอดข้อมูลทางวัฒนธรรมทั้งด้านความเชื่อ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ด้านประวัติศาสตร์ของอยุธยา ทั้งสถานที่ บุคคลสำคัญ เหตุการณ์ในพงศาวดาร ภูมิปัญญา ภาษาและวรรณคดีที่งดงามของอยุธยาและรัตนโกสินทร์ ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของ อรจิรา อัจฉริยไพบูลย์ (2554) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์การใช้ศิลปะการใช้ภาษาในนวนิยายเรื่อง “ช่างสำราญ” ว่า นักเขียนที่สามารถใช้ภาษาได้อย่างประณีตบรรจงใช้แสดงสิ่งเคลื่อนไหว บอกแสง สีเสียง กลิ่น รส แสดงการสัมผัส การใช้คำที่ต่างไปจากปกติ การเล่นสัมผัสเสียงของคำ การซ้ำคำ การหลากคำ การใช้คำแบบบันไดคำ การใช้สร้อยคำ การใช้คำที่มีความหมายตรงกันข้าม การใช้คำภาษาต่างประเทศ การใช้ภาษาพูด การใช้คำไม้สุภาพ และการละคำเชื่อมด้านการใช้ประโยค ได้แก่ การสร้างความสมดุลทางโครงสร้างของประโยค การใช้ประโยคขัดแย้ง ประโยคเน้นความ ประโยคสรุปความ ประโยคคำถาม การใช้สำนวนภาษาต่างประเทศ การที่ประธานเป็นผู้ถูกกระทำ และประโยคซ้ำความ ด้านการใชสำนวนโวหารได้แก่ บรรยายโวหาร พรรณนาโวหาร และสาธกโวหาร และด้านการใช้ภาพพจน์ ได้แก่ อุปมา อุปลักษณ์ บุคลาธิษฐาน สัทพจน์ และปฏิภาคพจน์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงถึงคุณภาพของการเขียนนวนิยายอีกทั้งยังทำให้งานเขียนน่าติดตามมากขึ้น และ สุมาลี พลขุนทรัพย์ (2560) ศึกษาเรื่องลีลาภาษาของรอมแพงในนวนิยายข้ามภพข้ามชาติเรื่อง “บุพเพสันนิวาส” อธิบายว่า การสื่อให้เห็นถึงบุคลิกลักษณะของตัวละครเอกซึ่งเป็นหญิงสาว สมัยใหม่ที่ได้รับการศึกษาสูง คือ การใช้คำสแลง คำเฉพาะกลุ่ม เพื่อสร้างบุคลิกลักษณะของตัวละครเอกฝ่ายหญิงให้โดดเด่นและแตกต่างจากตัวละครอื่น ๆ ซึ่งอยู่คนละยุค และการใช้คำศัพท์ภาษาโบราณ เนื่องจากผู้แต่งต้องการให้เรื่องราวมีความสมจริงและสัมพันธ์กับบริบททางสังคมไทยในสมัยกรุงศรีอยุธยา ด้านการใช้โวหารภาพพจน์ การใช้โวหารภาพพจน์อุปมาและอุปลักษณ์ เพื่อเปรียบเทียบและทำให้ ผู้อ่านเกิดภาพในใจ รวมถึงสะท้อนบริบททางสังคมไทยในสมัย กรุงศรีอยุธยา เรื่องการแบ่งชนชั้น ตลอดจนเชื่อมโยงกับภูมิหลังและบุคลิกลักษณะของตัวละคร มีการใช้สำนวนที่เข้าใจง่าย สะท้อนวัฒนธรรมของภาษาไทยที่สอดคล้องกับบริบทของเรื่องและยุคสมัย

ดังนั้น นวนิยายเรื่องพรหมลิขิตของรอมแพง จึงมีเอกลักษณ์การประพันธ์เฉพาะตน น่าติดตาม นับเป็นวรรณกรรมที่มีความสุนทรีอย่างลงตัว และควรค่าแก่การศึกษาด้านภาษาและคุณค่าด้านการสอดแทรกประวัติศาสตร์ชาติ ทำให้ผู้อ่านเกิดความรัก ความภาคภูมิใจและหวงแหนแผ่นเกิดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

รื่นฤทัย สัจจะพันธุ์. (2560). **วรรณกรรมปัจจุบัน.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพาณิชย์.

เนตรทราย คงอนุวัฒน์. (2550). **ศึกษาศิลปะการใช้ภาษาในนวนิยายของวัฒน์ วรรลยางกูล.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตสาขาภาษาไทย มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ยุรฉัตร บุญสนิท. (2546). **ลักษณะความสัมพันธ์ของวรรณกรรมกับสังคมในการพัฒนาวรรณคดีนนทบุรี.** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รอมแพง. (2562). **พรหมลิขิต.** กรุงเทพฯ: แฮปปี้ บานานา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม.** กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

สุมาลี พลขุนทรัพย์. (2561). *กลวิธีรักษาหน้าในการตอบคำถามของบุคคลในวงการบันเทิงไทยจากรายการสามแซบ*. **วิวิธวรรณสาร สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์,** 2 (3) กันยายน-ธันวาคม: 13-30.

_____. (2560). ลีลาภาษาของรอมแพงในนวนิยายข้ามภพข้ามชาติเรื่อง “บุพเพสันนิวาส” . ประชุมวิชาการระดับนานาชาติ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 13 (น.2193-2209). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมถวิล วิเศษสมบัติ. (2544). **วรรณคดีการละคร.** กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.

อรจิรา อัจฉริยไพบูลย์. (2554). *การวิเคราะห์การใช้ศิลปะการใช้ภาษาในนวนิยายเรื่อง “ช่างสำราญ”*. **วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร,** 8(2) พฤษภาคม-สิงหาคม: 39-55.

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี

Influences of Service Quality and Logistics Operation Factors on Customer Loyalty to J&T Express Company Limited in Pathum Thani Province

พฤกษชาติ แซ่เตียว
นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
E-mail: pruksachat_s@mail.rmutt.ac.th
ดวงพร พุทธวงค์
อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
E-mail: daungporn_p@rmutt.ac.th
Pruksachat Sae-tiao
Student, Master Business Administration,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Duangporn Puttawong
Lecturer, Master of Business Administration Program
Rajamangala University of Technology Thanyaburi

รับเข้า: *8 มิถุนายน 2564* **แก้ไข:** *29 มิถุนายน 2564* **ตอบรับ:** *1 กรกฎาคม 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ของบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด และ 2) คุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ให้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านของบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด อยู่ในระดับมาก และ 2) คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเข้าใจรับรู้ความต้องการของลูกค้า และปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ด้านภาพลักษณ์บริษัท ด้านความรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ความภักดีในการใช้บริการ

Abstract

This research aimed to investigate: 1) the level of service quality and logistics operation factors of J&T Express Company Limited, and 2) the influences of service quality and logistics operation factors on customers' loyalty to J&T Express Company Limited. The sample used in this study comprised of 400 people who use the service of J&T Express Company Limited in Pathum Thani province. The instrument used to collect data was a questionnaire. Statistical methods used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, one-way ANOVA, and multiple linear regression analysis. The study results revealed that: 1) the overall and individual dimensions of both service quality and logistics operation factors delivered by J&T Express were rated at a high level, and 2) the service quality dimensions of responsiveness and empathy, together with logistics operation factors including company image and the speed and duration of service, both demonstrated influences on customer loyalty at a statistically significant level of .05.

Keywords: service quality, logistics operation factors, customer loyalty

บทนำ

เมื่อโลกเข้าสู่ยุคดิจิทัลทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจากการแข่งขันที่เข้มข้นในการวิจัยและพัฒนาทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ซึ่งพลิกโฉมให้โลกอุตสาหกรรมโลจิสติกส์เปลี่ยนแปลงไปจากการพัฒนาการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์เมื่อประมาณ 50 ปีที่แล้ว สู่การค้นหารูปแบบธุรกิจใหม่ที่ทำให้การขนส่งสินค้ามีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ด้วยการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกประเภท สามารถจัดการทรัพยากร

ได้อย่างคุ้มค่า ตลอดจนคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัฒน์ทำให้เกิดการค้าระหว่างประเทศที่สามารถเคลื่อนย้ายและเข้าถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยได้ง่ายขึ้นและมีผลกระทบต่อภาคธุรกิจในทุกระดับ ดังนั้นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในระดับสากลที่เกิดขึ้นจึงมีผลต่อผู้ประกอบการไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์, 2562)

โลกในยุคปัจจุบันระบบโลจิสติกส์เริ่มเข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้นในการทำธุรกิจ และอาจจะมีเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ด้วยการสื่อสารที่ไร้พรมแดนและไร้ขีดจำกัด ทำให้การติดต่อสื่อสารและทำธุรกรรมสะดวกสบายขึ้น การเจริญเติบโตของระบบธุรกิจที่อาศัยประโยชน์ของโลจิสติกส์ทำให้ตลาดแรงงานด้านนี้เติบโตไปด้วย งานโลจิสติกส์หรืองานขนส่งสินค้าจึงกลายมาเป็นส่วนสำคัญ และเข้ามามีบทบาททางธุรกิจมากขึ้น ระบบโลจิสติกส์ได้กลายมาเป็นระบบที่ถูกนำมาปรับใช้ในหลายธุรกิจ โดยมีหัวใจสำคัญจากกระบวนการขนส่งสินค้าตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายอย่างมีแบบแผน วิธีการและระบบการทำงานที่ดีที่สุด ตามความต้องการของผู้บริโภค (แอดมิชชั่น พรีเมี่ยม, 2561)

ด้วยตลาดอีคอมเมิร์ซไทยที่ยังเติบโตไม่หยุด จึงมีผู้ให้บริการโลจิสติกส์เข้ามาทำตลาดในไทยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ที่ประเดิมทดลองตลาดมาได้ 1 ปีก็ได้เปิดตัวอย่างเป็นทางการ โดย “บรูซ หลิว” ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส ไทยแลนด์ จำกัด ได้เปิดเผยว่า 1 ปีที่ผ่านมาได้ลงทุนไปแล้วกว่า 2,500 ล้านบาท สำหรับการวางระบบบริหารจัดการ ศูนย์กระจายสินค้าที่มี 14 แห่งทั่วประเทศ พร้อมจัดส่งแล้ว 928 อำเภอทั่วประเทศ และภายในสิ้นปีนี้จะมีศูนย์กระจายสินค้า 15 แห่ง กับอีก 1,000 จุดให้บริการ พนักงานกว่า 10,000 คน และรถขนส่ง 1,000 คัน (ประชาชาติธุรกิจ, 2562) ปัจจุบันบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด เป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ที่ได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ณ เขตบริหารพิเศษจากประเทศฮ่องกง ซึ่งรองรับบริการเข้ารับพัสดุถึงหน้าบ้าน ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศไทย และบริการ Drop-off พัสดุทุกสาขาที่ร้านค้าสะดวก นอกจากนี้ ยังเปิดให้บริการตลอด 365 วัน ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทำให้ร้านค้าสามารถจัดส่งพัสดุถึงมือลูกค้าปลายทางได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ไม่จำกัดพื้นที่ในการจัดส่งสินค้าโดยจะจัดส่งพัสดุให้ถึงมือลูกค้าภายในวันถัดไป (พื้นที่ห่างไกล 1-3 วันทำการ) ซึ่งจะช่วยตอบโจทย์ความต้องการของร้านค้าในยุคออนไลน์ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการสนใจบริการของบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด เนื่องมาจากมีค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า ที่เทียบกับคุณการให้บริการและการขนส่งสินค้า ถือว่าถูกว่าคู่แข่ง (บล็อกเทพ, 2564)

จากสถานการณ์การแข่งขันที่มีความเข้มข้นในปัจจุบัน ธุรกิจขนส่งต้องมีคุณภาพการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อใจและความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสินค้า จะทำให้ผู้ใช้บริการหันกลับมาใช้บริการขนส่งซ้ำ (กฤษดา เชียรวัฒนสุข และ สมพล ทุ่งหว้า, 2562) นอกจากคุณภาพการให้บริการแล้ว ธุรกิจต้องมีการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความ

พึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด (วสินธิ์ ไตรนภาสกุล, 2556) ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การวัดคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจโลจิสติกส์ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์จะมีส่วนในการสร้างคุณค่าให้กับตราสินค้า และเพิ่มความภักดีให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญ คุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่ดีจะทำให้ธุรกิจสามารถรักษาลูกค้าของตนเองได้ในระยะยาวและทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อตราสินค้า (ภาวิณี ทองแย้ม, 2560)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่าการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการในธุรกิจ ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญของผู้ประกอบการในการสร้างความสามารถทางการแข่งขัน แต่ต้องมีปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่มีมาตรฐาน เพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน และด้วยมูลค่าทางการตลาดที่สร้างเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจและมีส่วนในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จึงทำให้การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี” มีความสำคัญและมีความน่าสนใจที่จะทำการศึกษา เพื่อเป็นการเติมเต็มองค์ความรู้ทางด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ โดยเฉพาะในธุรกิจที่ให้บริการทางไปรษณียภัณฑ์และรับส่งสินค้า เพื่อให้เกิดมุมมองทางด้านคุณภาพในการให้บริการหรือปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจหรือต้องการศึกษาค้นคว้า ผู้ประกอบการ และผู้บริหารจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ให้ดียิ่งขึ้นอันจะนำประโยชน์มาสู่ประชาชนผู้ที่เป็นผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

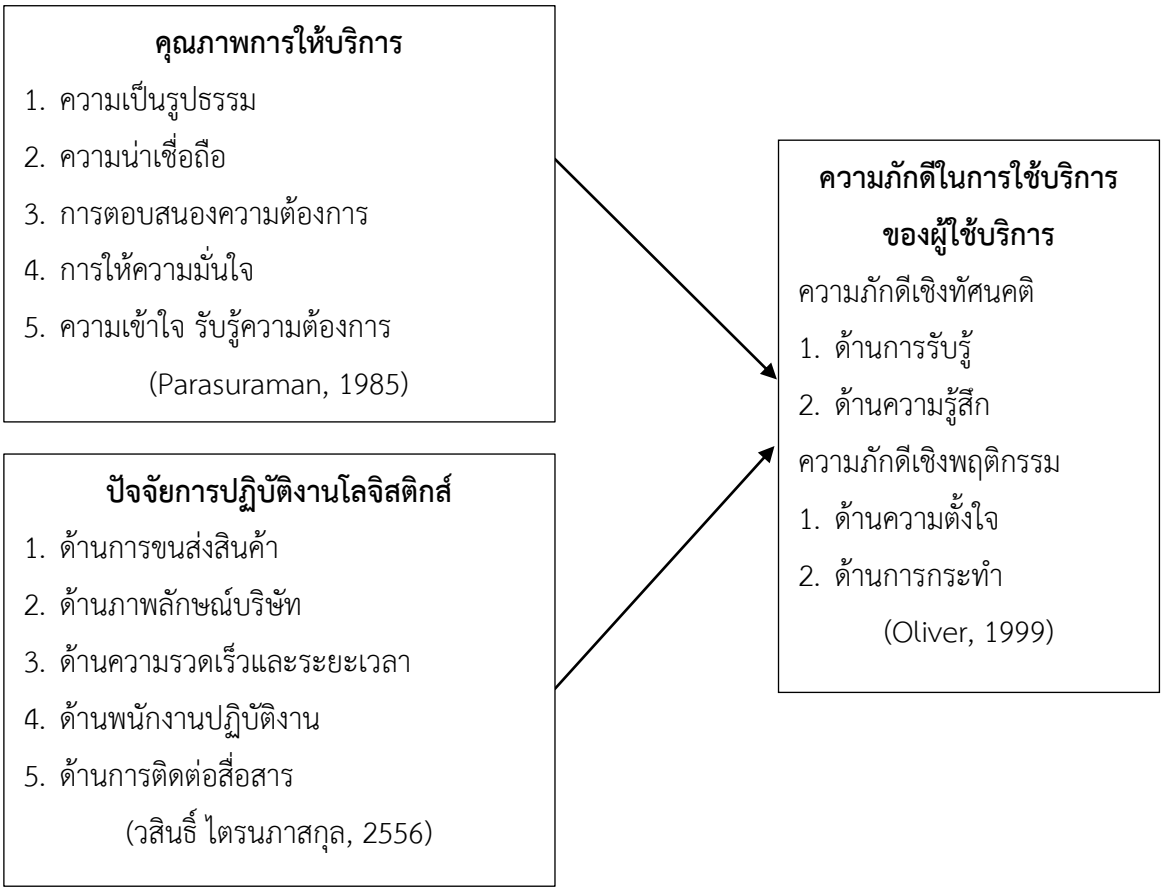
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี

2. ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการรับส่งสินค้าทาง บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ในช่วงระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 7 อำเภอ ในจังหวัดปทุมธานี ให้เหลือเพียง 4 อำเภอที่มีจำนวนประชากรมากที่สุด ได้แก่ อำเภอเมืองปทุมธานี 208,118 คน อำเภอคลองหลวง 284,647 คน อำเภอธัญบุรี 212,308 คน และอำเภอลำลูกกา 281,117 คน รวมประชากร 986,190 คน (การเคหะแห่งชาติ, 2562)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ และไม่มีจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite population) ในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตร Taro

Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน ± 5% ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 คน โดยแบ่งการเก็บแบบสอบถามแบบ ตามสัดส่วนประชากรแต่ละอำเภอ แบ่งเป็น อำเภอเมืองปทุมธานี 84 คน อำเภอคลองหลวง 116 คน อำเภอธัญบุรี 86 คน และอำเภอลำลูกกา 114 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เป็นการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเฉลี่ยเดือน จำนวน 5 ข้อ ให้ผู้ใช้บริการเลือกตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ จำนวน 24 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามเป็น 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรม (Tangible) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) 5) ความเข้าใจ รับรู้ความต้องการ (Empathy)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ จำนวน 20 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการขนส่งสินค้า 2) ด้านภาพลักษณ์บริษัท 3) ด้านความรวดเร็วและระยะเวลา 4) ด้านพนักงานปฏิบัติงาน 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีในการใช้บริการของของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ จำนวน 14 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามเป็น 2 แบบ 4 ด้าน คือ ความภักดีเชิงทัศนคติ (ด้านการรับรู้และด้านความรู้สึก) และความภักดีเชิงพฤติกรรม (ด้านความตั้งใจและด้านการกระทำ)

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเครื่องโดยนำเสนอผู้เชียวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) แล้ววิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-Objective Congruence) ดัชนีความสอดคล้อง 0.6 ขึ้นไป (นาถรพี ชัยมงคล และคณะ, 2561) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวที่ลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาจริง ตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยการใช้สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (Cronbach's α) 0.7 ขึ้นไป ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึง ส่วนที่ 4 รวมทั้งหมดจำนวน 56 ข้อ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha รวมเท่ากับ 0.974 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2551 อ้างถึงใน วสินธิ์ ไตรนภาสกุล, 2556)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายถึงลักษณะของค่าตัวแปรต่างๆ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์แบบ t-test และสถิติทดสอบแบบ F-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง และใช้ Multiple Regression Analysis เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของคุณภาพที่ได้รับหรือประสิทธิภาพที่ได้รับ

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรม	4.01	0.71	ระดับมาก
2. ความน่าเชื่อถือ	3.96	0.73	ระดับมาก
3. การตอบสนองความต้องการ	3.98	0.72	ระดับมาก
4. การให้ความมั่นใจ	3.98	0.71	ระดับมาก
5. ความเข้าใจ รับรู้ความต้องการ	4.01	0.69	ระดับมาก
รวม	**3.99**	**0.68**	**ระดับมาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.99, SD=0.68) และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า แต่ละด้านอยู่ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นรูปธรรม ($\bar{x}$=4.01, SD=0.71) รองลงมา คือ ความเข้าใจ รับรู้ความต้องการ ($\bar{x}$=4.01, SD=0.69) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความน่าเชื่อถือ ($\bar{x}$=3.96, SD=0.73)

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์

ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. การส่งมอบสินค้า	3.99	0.74	ระดับมาก
2. ภาพลักษณ์บริษัท	3.99	0.71	ระดับมาก
3. ความรวดเร็วและระยะเวลา	3.99	0.73	ระดับมาก

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ (ต่อ)

ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
4. พนักงานปฏิบัติงาน	3.96	0.73	ระดับมาก
5. การติดต่อสื่อสาร	4.00	0.72	ระดับมาก
รวม	**3.99**	**0.69**	**ระดับมาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.99, SD=0.69) และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า แต่ละด้านอยู่ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดต่อสื่อสาร ($\bar{x}$=4.00, SD=0.72) รองลงมา คือ การส่งมอบสินค้า ($\bar{x}$=3.99, SD=0.74) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานปฏิบัติงาน ($\bar{x}$=3.96, SD=0.73)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ความภักดีในการใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ความภักดีเชิงทัศนคติ			
1. ด้านการรับรู้	3.99	0.72	ระดับมาก
2. ด้านความรู้สึก	4.02	0.71	ระดับมาก
ความภักดีเชิงพฤติกรรม			
3. ด้านความตั้งใจ	3.97	0.74	ระดับมาก
4. ด้านการกระทำ	4.04	0.70	ระดับมาก
รวม	**3.99**	**0.69**	**ระดับมาก**

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.99, SD=0.69) และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า แต่ละด้านอยู่ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความภักดีเชิงพฤติกรรมด้านการกระทำ ($\bar{x}$=4.04, SD=0.70) รองลงมา คือ ความภักดีเชิงทัศนคติด้านความรู้สึก ($\bar{x}$=4.02, SD=0.71) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความภักดีเชิงพฤติกรรมด้านความตั้งใจ ($\bar{x}$=3.97, SD=0.74)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.162	.053		3.032**	.003
1. ความเป็นรูปธรรม	.170	.029	.180	5.852**	.000
2. ความน่าเชื่อถือ	.113	.034	.123	3.330**	.001
3. การตอบสนองความต้องการ	.245	.033	.261	7.354**	.000
4. การให้ความมั่นใจ	.172	.032	.182	5.323**	.000
5. ความเข้าใจ รับรู้ความต้องการ	.261	.035	.268	7.386**	.000
R=0.965 R^2= 0.932 Adjusted R^2=0.931 SE_{Est}=0.17646 F=1081.567 p=.000**					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการทำนายคุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และความเข้าใจ รับรู้ความต้องการ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 93.1 (Adjusted R^2=0.931) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจ รับรู้ความต้องการมีอำนาจพยากรณ์สูงสุด รองลงมาคือการตอบสนองความต้องการ ความเป็นรูปธรรม การให้ความมั่นใจ และความน่าเชื่อถือตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.207	.088		2.355*	.019
1. การส่งมอบสินค้า	.133	.048	.134	2.761**	.006
2. ภาพลักษณ์บริษัท	.071	.056	.074	1.271**	.004
3. ความรวดเร็วและระยะเวลา	.160	.055	.162	2.899**	.004
4. พนักงานปฏิบัติงาน	.240	.053	.243	4.508**	.000
5. การติดต่อสื่อสาร	.350	.058	.343	5.995**	.000
R=0.963 R^2=0.927 Adjusted R^2=0.926 SE_{Est}=0.18291 F=1001.208 p = .000**					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการทำนายปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านการส่งมอบสินค้า ภาพลักษณ์บริษัท ความรวดเร็วและระยะเวลา พนักงานปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสาร สามารถร่วมกันกันพยากรณ์ความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 92.6 (Adjusted R^2=0.926) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารมีอำนาจพยากรณ์สูงสุด รองลงมาคือพนักงานปฏิบัติงาน ความรวดเร็วและระยะเวลา การส่งมอบสินค้า และภาพลักษณ์บริษัทตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เชียรวัฒนสุข และ สมพล ทุ่งหว้า (2562) ได้ศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการที่มาใช้

บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สอดคล่องกับงานวิจัยของ วสินธิ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ตัวแทนผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า

คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ กฤษดา เชียรวัฒนสุข และ สมพล ทุ่งหว้า (2562) ได้ศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการบริษัท เคอร์รี่ เอกซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชาภัทร บัวแก้ว และกฤษดา เชียรวัฒนสุข (2562) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการที่ได้รับ และประสิทธิภาพที่ได้รับ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัท ขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพที่ได้รับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัท ขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เชียรวัฒนสุข และ สมพล ทุ่งหว้า (2562) ได้ศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าผู้ใช้บริการสำหรับ บริษัท เอสซีจี ยามาโตะ เอ็กซ์เพรส จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชาภัทร บัวแก้ว และกฤษดา เชียรวัฒนสุข (2562) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการที่ได้รับและประสิทธิภาพที่ได้รับ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัท ขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพที่ได้รับด้านการตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคใน

กรุงเทพมหานคร พบว่า การตอบสนองความต้องการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร สอดคล่องกับงานวิจัยของ วสินธิ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ตัวแทนผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า

คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เชียรวัฒนสุข และ สมพล ทุ่งหว้า (2562) ได้ศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าผู้ใช้บริการสำหรับ บริษัท เอสซีจี ยามาโตะ เอ็กซ์เพรส จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า การให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจ รับรู้ความต้องการส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เชียรวัฒนสุข และ สมพล ทุ่งหว้า (2562) ได้ศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ มีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ บริษัท เคอร์รี่ เอกซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าผู้ใช้บริการสำหรับ บริษัท เอสซีจี ยามาโตะ เอ็กซ์เพรส จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชาภัทร บัวแก้ว และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข (2562) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการที่ได้รับและประสิทธิภาพที่ได้รับที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพที่ได้รับด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านการส่งมอบสินค้าส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสินธิ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่

ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านการส่งมอบสินค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ตัวแทนผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vu, Grant, & Menachofd (2020) ได้ศึกษา การสำรวจคุณภาพบริการโลจิสติกส์ในไฮฟองประเทศเวียดนาม ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านเงื่อนไขการจัดส่งสินค้าส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า

ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านภาพลักษณ์บริษัทส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสินธิ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านภาพลักษณ์บริษัท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ตัวแทนผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาวี บุญกลาง (2560) ได้ศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการด่วนพิเศษในประเทศ

ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านความรวดเร็วและระยะเวลาส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสินธิ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านความรวดเร็วและระยะเวลา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ตัวแทนผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vu, Grant, & Menachofd (2020) ได้ศึกษา การสำรวจคุณภาพบริการโลจิสติกส์ในไฮฟองประเทศเวียดนาม ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านเวลาในการจัดส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า

สำหรับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านพนักงานปฏิบัติงานส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสินธิ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทน

จำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านพนักงานปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยา แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานยิ้มแย้มและกล่าวทักทายลูกค้าอย่างสุภาพมีอัธยาศัยที่ดี และพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วส่งผลต่อการการใช้บริการการขนส่ง

สำหรับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสินธิ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านการติดต่อสื่อสารปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยา แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงานด้านกระบวนการในการติดต่อสื่อสารและประสานงานทำได้สะดวกรวดเร็วส่งผลต่อการการใช้บริการการขนส่ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ควรให้ความสำคัญกับการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมกับงานบริการและสถานที่ให้บริการต้องดูสะอาดตา มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและทันสมัย เพื่อให้ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจ ดังนั้น บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ควรมีชุดสำหรับให้บริการที่มีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันและมีการจัดสถานที่ให้บริการให้เรียบร้อยสามารถรอบรับผู้ใช้บริการได้ตลอด

ด้านความน่าเชื่อถือ ควรให้ความสำคัญกับการส่งพัสดุหรือเอกสารของท่านถึงที่หมายตรงตามที่ระบุไว้ในสัญญา เพื่อให้การส่งสินค้าเป็นไปอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

ด้านการตอบสนองความต้องการ ควรให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารได้อยากสะดวกและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เพื่อแสดงให้เห็นถึงหัวใจในการให้บริการและสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจ ควรให้ความสำคัญกับระบบการให้บริการที่เป็นไปอย่างมีขั้นตอนและตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าในการตรวจสอบข้อมูลและวางแผนการรับสินค้าได้

ด้านความเข้าใจ รับรู้ความต้องการ ควรให้ความสำคัญในด้านความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันในการให้บริการกับลูกค้าและต้องมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแนะนำบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อแสดงเห็นว่ามีความรับรู้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

2. ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านการส่งมอบสินค้า ควรให้ความสำคัญกับการส่งมอบสินค้าได้ถูกต้องและไม่เสียหาย รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดส่งสินค้าให้ทันสมัย เพื่อสร้างโอกาสในการดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ด้านภาพลักษณ์บริษัท ควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานของการจัดส่งสินค้าให้มีคุณภาพน่าเชื่อถืออยู่เสมอ และมีการปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้บริษัท

ด้านความรวดเร็วและระยะเวลา ควรให้ความสำคัญกับการส่งสินค้าได้รวดเร็วตรงตามที่นัดหมาย มีการวางแผนที่ดีในการจัดส่งสินค้า เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

ด้านพนักงานปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมให้มีการบริการที่ดี มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว มีมนุษย์สัมพันธ์ดี ความรับผิดชอบ เอาใจใส่ในการให้บริการ และเป็นมิตรกับลูกค้า

ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรให้ความสำคัญกับมีขั้นตอนการติดต่อสื่อสารต้องหลากหลาย รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน การติดต่อประสานงานทำได้สะดวก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด อำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอคลองหลวง อำเภอธัญบุรี และอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เท่านั้น ในครั้งต่อไปจึงควรศึกษาให้ครอบคลุมทั้งในจังหวัดปทุมธานีและต่างจัดหวัด หรือเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการใช้บริการขนส่งอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการให้บริการนั้น ไม่ได้มีเพียงแค่ปัจจัยที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ ดั้งนั้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไปควรเพิ่มปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีควบคู่กับปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้สามารถพยากรณ์ความภักดีในการให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ให้ทราบถึงทัศนคติและความเข้าใจในการให้บริการขนส่ง เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นและทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสร้างความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัทในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

กฤษดา เชียรวัฒนสุข และ สมพล ทุ่งหว้า. (2562). *ผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง.* **KASEM BUNDIT JOURNAL**, 20(2): 92-106.

กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์. (2562). *แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบโลจิสติกส์ ปี 62.* **จดหมายข่าว:NEWSLETTER**, 2(1): 1.

การเคหะแห่งชาติ กองยุทธศาสตร์และสารสนเทศที่อยู่อาศัย ฝ่ายวิชาการพัฒนาที่อยู่อาศัย. (2562). **ข้อมูลประชากร ปี 2562.** หน้า 24-28**.**

ณิชาภัทร บัวแก้ว และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข. (2562). *การเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการคุณภาพบริการที่ได้รับและประสิทธิภาพที่ได้รับที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.* **Journal of MCU Nakhondhat**, 6(4), 1782-1796.

นาถรพี ชัยมงคล กฤษดา เชียรวัฒนสุข สุรพร อ่อนพุทธา นลินี สุขวิลัย และนภาสรณ์ พงษ์ว่าง. (2561). *ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน: การณีศึกษา บริษัท คริสเตียนีและนีลเส็น (ไทย) จำกัด (มหาชน).* **วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา,** 7(2): 105-117.

บล็อกเทพ. (2564). **J&T Express ขนส่งใหม่ผ่าน LnwExpress พร้อมให้บริการ 365 วัน ไม่มีวันหยุด !!.** ค้นเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2564, จาก https://blog.lnw.co.th/2020/09/28/jt-express/

ประชาชาติธุรกิจ. (2562). **ราคาไม่สำคัญเท่า “บริการ” J&T สู่เป้าหมายเบอร์ 1**. ค้นเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2564, จาก https://www.prachachat.net/ict/news-368280

ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). *ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ.* **KasemBundit Journal**, 18(1): 219-232.

วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ. (2558). **คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ**.**

วสินธิ์ ไตรนภาสกุล. (2556). **คุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า**. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของบริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด**. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

แอดมิชชั่น พรีเมี่ยม. (2561). **Logistics สำคัญอย่างไรในวงการธุรกิจ แล้วคนทำงานด้านนี้อยู่ส่วนไหนบ้าง?.** ค้นเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2562, จาก https://www.admissionpremium.com/logis/news/3504

Oliver, R. L. (1999). *Whence Consumer Loyalty?.* **Journal of Marketing**, 63: 33-34.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research.* **Journal of Marketing**, 49(4): 41-50.

Vu, ThaoPhuong, Grant, David B., & Menachofd, David A. (2020). *Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam.* **The Asian Journal of Shipping and Logistics**, 36(2): 54-64.

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

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง: กรณีศึกษาบริษัทผลิตเครื่องปรับอากาศ

Increasing Efficiency of Inventory Management: A Case Study of Air Conditioner Manufacturers

นพรัตน์ ราชจินดา
นักศึกษา สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
E-mail: 62920299@go.buu.ac.th
ฐิติมา วงศ์อินตา
อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์
มหาวิทยาลัยบูรพา
E-mail: t_wonginta@hotmail.com
Noparat Ratchinda
Student, Logistics and Supply Chain Management
Faculty of Logistics, Burapha University
Thitima Wonginta
Lecturer, Faculty of Logistics, Burapha University

รับเข้า: *16 มิถุนายน 2564* **แก้ไข:** *25 มิถุนายน 2564* **ตอบรับ:** *29 มิถุนายน 2564*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการพยากรณ์ที่เหมาะสมในการคาดการณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศและศึกษานโยบายการควบคุมปริมาณวัตถุดิบคงคลัง โดยพบว่ารูปแบบการพยากรณ์คำสั่งซื้อของลูกค้าของบริษัทผลิตเครื่องปรับอากาศใช้ประสบการณ์ของพนักงานในการคาดการณ์ปริมาณความต้องการลูกค้าและกำหนดนโยบายการควบคุมปริมาณวัตถุดิบประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้เกิดปริมาณวัตถุดิบคงคลังมากเกินไปหรือน้อยเกินไป งานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิธีการพยากรณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศที่เหมาะสม โดยใช้โปรแกรมสถิติ Minitab ด้วยวิธีการพยากรณ์แบบอนุกรมเวลา โดยได้ทำการจัดลำดับความสำคัญของวัตถุดิบกลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการวิเคราะห์ตามมูลค่าสินค้าและตามความไม่แน่นอนของอุปสงค์ เพื่อคัดเลือกกลุ่มวัตถุดิบที่มีความสำคัญมาทำการกำหนดนโยบายในการจัดการสินค้าคงคลัง

ผลการวิจัย พบว่า วิธีการพยากรณ์แบบ Winters' method เป็นวิธีการพยากรณ์ที่เหมาะสมที่สุดในการพยากรณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ต่ำที่สุด ผล

การจัดลำดับความสำคัญวัตถุดิบคงคลังพบว่าวัตถุดิบคงคลังที่มีความสำคัญที่สุดมีจำนวน 20 รายการ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด สินค้าคงคลังสำรอง และจุดสั่งซื้อใหม่ จากความต้องการวัตถุดิบที่ได้จากค่าพยากรณ์แบบ Winters' method ในปี 2563 เปรียบเทียบต้นทุนรวมที่เกิดขึ้นกับต้นทุนรวมจากการจัดการสินค้าคงคลังแบบปัจจุบันของบริษัทผลิตเครื่องปรับอากาศ พบว่า นโยบายการจัดการสินค้าคงคลังจากงานวิจัยนี้สามารถลดต้นทุนรวมลงได้ 308,669.22 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 43.90

คำสำคัญ: การจัดการสินค้าคงคลัง การพยากรณ์ การวิเคราะห์แบ่งกลุ่มสินค้า การสั่งซื้อที่ประหยัด จุดสั่งซื้อใหม่

Abstract

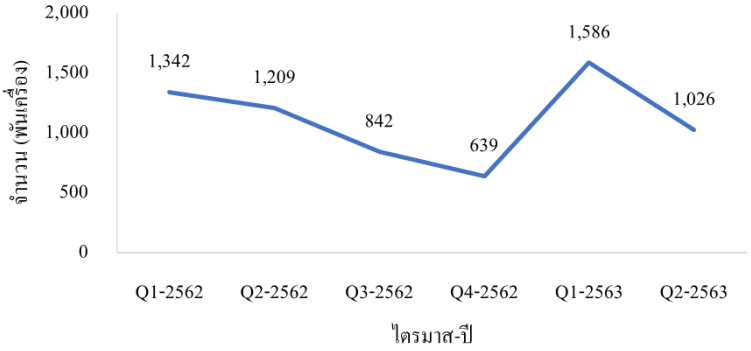
The objectives of this research were to study the appropriate forecasting methods for the prediction of air conditioner demand and to study the inventory control policy for the management of air conditioner inventory. It is found that the customer forecasting order is based on the staff's experience and determines the policy to control the electronics raw material causing too much or too little of raw material inventory. This research has studied the appropriate forecasting method of air conditioner demand by applying the Minitab program using the time series method. Then, the product value and uncertain demand condition are also applied to prioritize the electronics raw materials to select the important group of raw materials to formulate inventory management policies.

The result shows that the Winters' method is the most suitable method for air conditioner demand forecasting due to the lowest forecasting error. As a result of raw material inventory prioritization, there are 20 items of the most important raw materials. The researcher then analyses Economic Order Quantity (EOQ), Safety Stock (SS), and Reorder point (ROP) from the raw material demand obtained from the forecasting by Winters' method in 2020. Comparing the total cost incurred from this research with the current inventory management of the air conditioner manufacturer found that the total cost can be reduced by 308,669.22 Baht or 43.90 percent.

Keywords: inventory management, forecasting, ABC and XYZ Classification Analysis, Economic Order Quantity (EOQ), Reorder Point (ROP)

บทนำ

อุณหภูมิโลกที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดยในปี 2563 อุณหภูมิโลกเพิ่มสูงขึ้นถึง 0.98 องศาเซลเซียส เทียบกับปี 2423 (NOAA National Centers for Environmental Information, 2021) ฝุ่น PM 2.5 ที่ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นทุกปี รวมถึงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เมื่อปลายปี 2562 เป็นต้นมา ปัจจัยเหล่านี้ ล้วนส่งผลกระทบต่อสภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยและของทั่วโลกทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยเฉพาะกับอุตสาหกรรมผู้ผลิตเครื่องปรับอากาศ โดยในส่วนของการจำหน่ายในประเทศช่วงไตรมาส 2 ปี 2563 เครื่องปรับอากาศมีการปรับตัวลดลงเมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ร้อยละ 15.5 ดังภาพที่ 1 และมีการส่งออกลดลงร้อยละ 5.5



ภาพที่ 1 ปริมาณการจำหน่ายเครื่องปรับอากาศในประเทศ (พันเครื่อง)
ที่มา: สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (2563)

เครื่องปรับอากาศถือเป็นสินค้าที่มีความต้องการผันผวนตามสภาพอากาศหรือฤดูกาล เป็นสินค้ากลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีส่วนประกอบ (วัตถุดิบ) หลายรายการ และมีรูปทรง ขนาด ฟังก์ชั่น ที่แตกต่างกัน เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายในกลุ่มลูกค้าแต่ประเภทและแต่ละประเทศ ดังนั้นจึงต้องมีการจัดซื้อสินค้าคงคลังประเภทวัตถุดิบที่มีหลายรายการเพื่อให้พร้อมเข้าสู่การผลิตเป็นเครื่องปรับอากาศ (สินค้าสำเร็จรูป) ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าต่อไป

สินค้าคงคลัง (Inventory) เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับธุรกิจหลายธุรกิจ รวมถึงธุรกิจผลิตเครื่องปรับอากาศ ที่ควรจะมีสินค้าคงคลังไว้เพื่อให้การผลิตหรือการขายเป็นไปได้ด้วยดี นั้นคือมีปริมาณที่เพียงพอพร้อมที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เสมอ แต่การมีสินค้าคงคลังมากเกินไปก็ส่งผลต่อต้นทุนการเก็บรักษา สินค้าเสื่อมสภาพ ต้นทุนจม และการมีสินค้าคงคลังน้อยเกินไปก็อาจเกิดการขาดแคลน ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้สูญเสียโอกาสในการขายสินค้า ธุรกิจ

หยุดชะงัก ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจในอนาคตได้ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการวางแผนจัดการสินค้าคงคลังให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้

สภาพการชะลอตัวของการค้าภายในประเทศและการส่งออกในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทกรณีศึกษาซึ่งเป็นผู้บริษัทเครื่องปรับอากาศเพื่อจำหน่ายให้กับลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้ผู้บริหารระดับสูงเริ่มมีนโยบายในการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงการลดต้นทุนสินค้าคงคลัง ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทกรณีศึกษา ยังไม่มีระบบการจัดการสินค้าคงคลังที่เหมาะสม และการพยากรณ์จากลูกค้ามีความคลาดเคลื่อน ทำให้ปริมาณการถือครองสินค้าคงคลังของบริษัทกรณีศึกษาอยู่ในจำนวนมากและมีมูลค่าที่ค่อนข้างสูง จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีการพยากรณ์ที่เหมาะสมในการคาดการณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศ
2. เพื่อศึกษานโยบายการควบคุมปริมาณวัตถุดิบคงคลัง

วิธีการวิจัย

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัทกรณีศึกษาในปัจจุบัน

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทผลิตเครื่องปรับอากาศจากคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนคือ ฝ่าย Sale Control รับคำสั่งซื้อจากการพยากรณ์ของลูกค้าล่วงหน้า 3 เดือน แล้วแจ้งมายังฝ่ายวางแผนการผลิต เพื่อดำเนินการวางแผนการผลิต สำหรับวัตถุดิบที่มี Lead time ในการสั่งซื้อน้อยกว่า 90 วัน ระบบ SAP จะกำหนดปริมาณความต้องการวัตถุดิบโดยอัตโนมัติ แล้วส่งคำสั่งซื้อจะไปยังซัพพลายเออร์ ส่วนวัตถุดิบที่มี Lead time มากกว่า 90 วัน ฝ่ายจัดซื้อรับการพยากรณ์จากฝ่าย Sale Control ซึ่งเป็นการพยากรณ์ความต้องการล่วงหน้า 6 เดือน นำมาใช้ในการวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบโดยเฉลี่ยความต้องการในแต่ละเดือนแล้วส่งคำสั่งซื้อไปยังซัพพลายเออร์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นวัตถุดิบประเภทอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานดังกล่าวพบปัญหาสำคัญ 2 ข้อ ได้แก่

1. การพยากรณ์คำสั่งซื้อของลูกค้า อาศัยประสบการณ์จากการทำงานของฝ่าย Sale Control ซึ่งในบางครั้งมีความคลาดเคลื่อนไปจากความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าไป ส่งผลให้มีการสะสมของสินค้าคงคลังประเภทวัตถุดิบค่อนข้างมาก
2. การกำหนดนโยบายการควบคุมปริมาณสินค้าคงคลังยังไม่เหมาะสม ในส่วนของวัตถุดิบที่มี Lead time มากกว่า 90 วัน และจำนวนขั้นต่ำในการสั่งซื้อต่อครั้งค่อนข้างสูง

2. ศึกษาทบทวนทฤษฎีในการจัดการสินค้าคงคลังเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับรูปแบบการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัทกรณีศึกษา โดยมีทฤษฎีหลักที่ทำการศึกษา ได้แก่

2.1 การจัดการสินค้าคงคลัง เป็นการสร้างสมดุลระหว่างการบริการลูกค้า (Customer Service) ต้นทุนของวัสดุคงคลัง (Inventory Cost) ควรมีอยู่ในระดับต่ำที่สุด และการหลีกเลี่ยงต้นทุนการดำเนินงาน (Operation Cost) โดยยิ่งมีสมดุลดีมากเท่าใด ก็ยิ่งเพิ่มกำไรให้บริษัทมากขึ้นเท่านั้น (โทนี ไวด์, 2551) ซึ่งสินค้าคงคลัง (Inventory) หมายถึง วัตถุดิบ ชิ้นส่วน และวัสดุต่าง ๆ ที่ถือเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนชนิดหนึ่ง ซึ่งกิจการต้องมีไว้ เพื่อขายหรือผลิต หรือเพื่อใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2553)

2.2 การวิเคราะห์แบบ ABC Analysis เป็นวิธีการจัดกลุ่มสินค้าคงคลัง โดยแบ่งกลุ่ม 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A มีมูลค่าสูง สินค้าน้อยรายการ ประมาณร้อยละ 15-20 ของรายการสินค้าทั้งหมด แต่มีมูลค่าประมาณร้อยละ 75-80 ของมูลค่าทั้งหมด กลุ่ม B มีมูลค่าปานกลาง มีจำนวนสินค้าประมาณร้อยละ 30-40 ของรายการสินค้าทั้งหมด มีมูลค่าประมาณร้อยละ 15 ของมูลค่าทั้งหมด และกลุ่ม C มีมูลค่าต่ำ มีจำนวนสินค้าประมาณร้อยละ 40-50 ของรายการสินค้าทั้งหมด และมีมูลค่าประมาณร้อยละ 5-10 ของมูลค่าทั้งหมดเท่านั้น (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2553)

2.3 การวิเคราะห์แบบ XYZ Analysis เป็นวิธีการจัดกลุ่มสินค้าคงคลังตามความไม่แน่นอนของอุปสงค์ โดยความไม่แน่นอนของอุปสงค์จะถูกกำหนดด้วยค่าสัมประสิทธิ์การแปรปรวน (Coefficient of Variance) โดยกลุ่ม X มีปริมาณอุปสงค์ที่ผันผวนน้อย ความต้องการสม่ำเสมอ มีค่า CV ต่ำสุด (<0.5) กลุ่ม Y มีปริมาณอุปสงค์ผันผวนบ้าง สินค้าหรือวัสดุคงคลังที่เป็นฤดูกาล หรือมีแนวโน้ม มีค่า CV ระหว่าง 0.5 ถึง 1 และกลุ่ม Z มีปริมาณความต้องการที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ ความต้องการเป็นลักษณะสั่งผลิตหรือสั่งทำพิเศษ มีค่า CV สูงสุด (> 1) (Anouk Scholten, 2020)

2.4 การสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) ขนาดการสั่งซื้อที่ประหยัดจะพิจารณาต้นทุนรวมของสินค้าคงคลังที่ต่ำสุดเป็นหลักเพื่อกำหนดระดับปริมาณการสั่งซื้อต่อครั้ง โดยมีสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่า ความต้องการ เวลานำในการสั่งซื้อ และราคาของสินค้าคงที่ ได้รับสินค้าที่สั่งซื้อพร้อมกัน ไม่มีสภาวะสินค้าขาดมือ โดยการคำนวณสัมประสิทธิ์ความแปรปรวนยกกำลังสอง (Squared Coefficient of Variation, SCV) เพื่อทดสอบความเหมาะสมของรูปแบบความต้องการที่จะใช้ EOQ ดังนี้ (Edward A. Silver et al, 2017)

$$SCV = \sqrt{\frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n}(d_i{}^2 - \bar{d}^2)/\bar{d}^2}$$

โดยที่ d_i = ความต้องการวัตถุดิบต่อปี

$\bar{d}$ = ความต้องการวัตถุดิบเฉลี่ย

n = ช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษา

ซึ่งขนาดการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ) จะนำมาใช้ได้หากค่า SCV ที่คำนวณได้ มีค่าน้อยกว่า 0.2 โดยสามารถคำนวณ EOQ ได้ตามสมการดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2553)

$$EOQ = \sqrt{2CoD/Cc}$$

โดยที่ D = อุปสงค์หรือความต้องการสินค้าต่อปี (หน่วย),

Co = ต้นทุนการสั่งซื้อสินค้า หรือต้นทุนการตั้งเครื่องจักรใหม่ต่อครั้ง (บาท)

Cc = ต้นทุนการเก็บรักษาต่อหน่วยต่อปี (บาท)

2.5 สินค้าคงคลังสำรอง (Safety Stock) และ จุดสั่งซื้อใหม่ (Reorder Point: ROP) เป็นจุดที่ใช้เตือนสำหรับการสั่งซื้อรอบถัดไป เมื่อความต้องการสูงกว่าสินค้าคงคลังที่เก็บไว้ พร้อมกับมีสินค้าคงคลังสำรองเพื่อความปลอดภัยป้องกันสินค้าขาดมือในช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ (Lead Time) โดยสามารถคำนวณได้จากสมการดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2553)

$$ROP = (\bar{d}\ x\ L) + Z(\sigma_d)\sqrt{L}$$

โดยที่ $\bar{d}$ = ค่าเฉลี่ยของอุปสงค์สินค้าต่อวัน,

L = ระยะเวลานำของสินค้าคงคลัง (Lead time) (วัน)

Z = ค่าระดับความเชื่อมั่นว่าจะมีสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสามารถเปิดอ่านได้จากตารางการแจกแจงปกติ โดยการกำหนดค่าความเสี่ยงที่ยอมให้ของขาดแคลนได้

σ_d= ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของอุปสงค์หรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.6 การพยากรณ์ (Forecasting) เป็นการใช้เทคนิควิธีการเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ในการประมาณค่า ณ เวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคต เพื่อเป็นข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการพยากรณ์เชิงคุณภาพแบบอนุกรมเวลาด้วยเทคนิคการพยากรณ์แบบทำให้เรียบมีหลายวิธีซึ่งสามารถคำนวณได้จากสมการดังนี้ (กรินทร์ กาญทนานนท์, 2561)

2.6.1 การหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (Moving Average)

$$\hat{y}_{t+1} = \frac{\sum_{i=t-k+1}^{t} y_i}{k}$$

โดยที่ $\hat{y}_{t+1}$ = ค่าพยากรณ์สำหรับช่วงเวลา t+1

y_i = ยอดขายจริงของช่วงเวลา i

k = จำนวนช่วงของข้อมูลในการพยากรณ์

2.6.2 การปรับเรียบด้วยเอ็กซ์โปเนนเชียล (Exponential Smoothing)

$$\hat{y}_{t+1} = \alpha y_t + (1 - \alpha)\hat{y}_t$$

โดยที่ $\hat{y}_{t+1}$ = ค่าพยากรณ์ใหม่ในช่วงเวลา t+1

y_t = ยอดขายจริงของช่วงเวลา t

α = ค่าคงที่ปรับเรียบ, $0 \le \alpha \le 1$

$\hat{y}_t$ = ค่าพยากรณ์ใหม่ในช่วงเวลา t

2.6.3 การปรับเรียบแบบเอ็กซ์โปเนนเชียลสองชั้น (Double Exponential Smoothing)

$$\hat{y}_{t+p} = L_t + pT_t$$

เมื่อ $L_t = \alpha y_t + (1-\alpha)(L_{t-1} + T_{t-1})$

$T_t = \beta(L_t - L_{t-1}) + (1-\beta)\ T_{t-1}$

โดยที่ $\hat{y}_{t+p}$ = ค่าเฉลี่ยปรับเรียบแบบ *Exponential* ด้วยแนวโน้ม

L_t= ค่าปรับเรียบที่เวลา t

T_t= ความชันของข้อมูลที่เวลา t

P= ช่วงเวลาใน 1 ฤดูกาล (เป็นจำนวนเดือนหรือควอเตอร์ใน 1 ปี)

α, β = พารามิเตอร์ของการพยากรณ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0 กับ 1

2.6.4 วิธีการพยากรณ์แบบ Holt-winter's method แบบ Multiplicative

$$\hat{y}_{t+p} = (L_t + pT_t)S_{t-s+p}$$

เมื่อ $L_t = \alpha(\frac{Y_t}{S_{t-s}}) + (1-\alpha)(L_{t-1} + T_{t-1})$

$T_t = \beta(L_t - L_{t-1}) + (1-\beta)T_{t-1}$

$S_t = \gamma(\frac{Y_t}{L_{t-1}+T_{t-1}}) + (1-\gamma)S_{t-s}$

โดยที่ $\hat{y}_{t+p}$ = ข้อมูลที่เวลา t

L_t= ค่าปรับเรียบที่เวลา t

T_t= ความชันของข้อมูลที่เวลา t

S_t= ดัชนีฤดูกาลที่เวลา t

P= ช่วงเวลาใน 1 ฤดูกาล (เป็นจำนวนเดือนหรือควอเตอร์ใน 1 ปี)

α, β, γ = พารามิเตอร์ของการพยากรณ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0 กับ 1

2.6.5 การวัดความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ โดยพิจารณาจากการที่ค่าจริงใกล้เคียงค่าพยากรณ์ที่สุด หรือทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด จะเป็นค่าที่เหมาะสมกับการใช้พยากรณ์ให้ได้ผลลัพธ์ที่แม่นยำ สามารถวัดได้จากค่าต่าง ๆ ดังนี้ (กรินทร์ กาญทนานนท์, 2561)

2.6.5.1 ค่าคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Deviation, MAD)

MAD = (∑|ค่าจริง-ค่าพยากรณ์|)/n

2.6.5.2 ค่าคลาดเคลื่อนกำลังสองเฉลี่ย (Mean Squared Error, MSE)/ Mean Square Deviation, MSD)

$$MSE = \frac{\sum(\text{ค่าจริง} - \text{ค่าพยากรณ์})^2}{n}$$

2.6.5.3 ค่าเปอร์เซ็นต์คลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Percentage Error, MAPE)

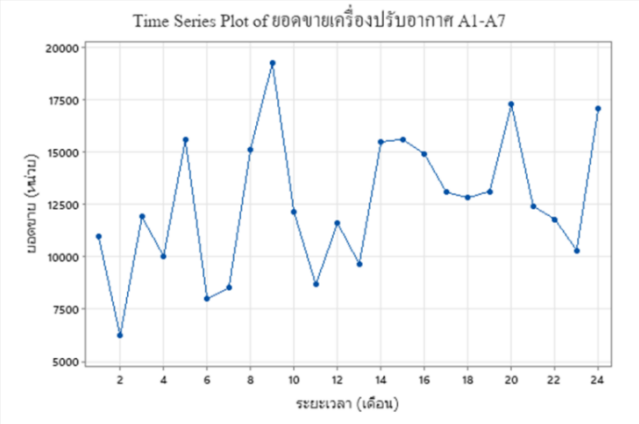
MAPE = ((∑|ค่าจริง-ค่าพยากรณ์|)/ค่าจริง)/n x 100%

โดยที่ n = จำนวนช่วงของข้อมูลในการพยากรณ์

3. วิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทำการเก็บรวบรวมไว้ โดยอาศัยหลักการและทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษามาตามขั้นตอน เพื่อกำหนดเป็นแนวคิดในการดำเนินการปรับปรุงในปี 2563 ดังนี้

3.1 พยากรณ์ความต้องการของสินค้าคงคลังและหาความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ เพื่อให้ทราบความต้องการในอนาคต เพื่อการวางแผนการจัดการสินค้าคงคลังให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ด้วยโปรแกรมสถิต Minitab โดยนำข้อมูลยอดขายในอดีตของเครื่องปรับอากาศในช่วงมกราคม 2561-ธันวาคม 2562 ไปสร้างกราฟตามหลักการวิเคราะห์การพยากรณ์แบบอนุกรมเวลาด้วยโปรแกรมสถิต Minitab ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ข้อมูลอนุกรมเวลาของเครื่องปรับอากาศ 7 รุ่น ช่วงมกราคม 2561–ธันวาคม 2562

จากภาพที่ 2 แสดงข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างยอดขายเครื่องปรับกับระยะเวลา 24 เดือน พบว่า ข้อมูลยอดขายมีลักษณะเป็นแนวโน้ม และ ฤดูกาล โดยในช่วงเดือนสิงหาคม 2561 และกันยายน 2562 จะมียอดขายสูงสุดของปีนั้น ๆ จึงทำการพยากรณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศในช่วงมกราคม 2563–ธันวาคม 2563 โดยใช้โปรแกรม Minitab ด้วยเทคนิคการพยากรณ์ ดังนี้

3.1.1 วิธีหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ Moving average (Moving average Method)

3.1.2 วิธีปรับเรียบเอ็กซ์โปเนียนเชียล (Single Exponential smoothing Method)

3.1.3 วิธีปรับเรียบเอ็กซ์โปเนียนเชียลสองชั้น (Double Exponential smoothing Method)

3.1.4 วิธีการพยากรณ์แบบ Winters’ method แบบ Multiplicative

จากนั้นผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบค่าความคลาดเคลื่อนของวิธีการพยากรณ์ต่าง ๆ และเลือกรูปแบบการพยากรณ์ที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากผลของตัวชี้วัดความคลาดเคลื่อนทั้ง 3 รูปแบบ ได้แก่ ค่าคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Deviation: MAD) ค่าคลาดเคลื่อนกำลังสองเฉลี่ย (Mean Square Deviation: MSD) และค่าเปอร์เซ็นต์คลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Percentage Error: MAPE) หากค่าความคลาดเคลื่อนที่คำนวณได้มีค่าน้อย หมายถึง การ

พยากรณ์มีความแม่นยำ และใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยให้ระดับความสำคัญของค่าความคลาดเคลื่อนทั้ง 3 แล้วนำค่าความต้องการเครื่องปรับอากาศ (สินค้าสำเร็จรูป) ที่ได้จากการพยากรณ์จากวิธีการที่มีความแม่นยำสูงมาแปลงเป็นความต้องการวัตถุดิบประเภทอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงมกราคม–ธันวาคม 2563 เพื่อใช้ในการคำนวณนโยบายในการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัทกรณีศึกษาในลำดับถัดไป

3.2 จัดแบ่งกลุ่มวัตถุดิบ โดยวิธี ABC-XYZ Classification Analysis ดังนี้

3.2.1 จัดแบ่งกลุ่มวัตถุดิบเป็น กลุ่ม A, B และ C จากการคำนวณร้อยละสะสมของปริมาณและมูลค่าของสินค้าคงคลัง

3.2.2 นำกลุ่มสินค้าประเภท A มาจัดลำดับความสำคัญด้วยวิธี XYZ Analysis โดยการคำนวณ CV แล้วจัดแบ่งกลุ่ม เป็น AX, AY, AZ ตามความเหมาะสม

3.3 คำนวณปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) รวมทั้งคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความแปรปรวนยกกำลังสองเพื่อทดสอบความเหมาะสมของ EOQ

3.4 คำนวณจุดสั่งซื้อใหม่ และปริมาณสินค้าคงคลังสำรอง

3.5 คำนวณต้นทุนรวม (Total Cost: TC) ของวิธีการจัดการสินค้าคงคลังแบบใหม่เปรียบเทียบกับต้นทุนรวมของการดำเนินการในการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัทในปัจจุบัน

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิธีการพยากรณ์ที่เหมาะสมในการคาดการณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศ โดยเริ่มจากการพิจารณาเลือกเครื่องมือในการพยากรณ์ที่เหมาะสมในการพยากรณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศจำนวน 7 รุ่นในปี 2563 ด้วยโปรแกรม Minitab โดยอาศัยข้อมูลยอดขายเครื่องปรับอากาศย้อนหลัง ในปี 2561–2562 พบว่า การพยากรณ์ด้วยวิธี Winters' method มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ต่ำที่สุดสำหรับเครื่องปรับอากาศทั้ง 7 รุ่น เมื่อเทียบกับการพยากรณ์อีก 3 วิธีการ ดังแสดงค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบวิธีการพยากรณ์ที่มีค่าความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด

วิธีการพยากรณ์		เครื่องปรับอากาศ						
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
Moving Average	MAPE	38.0	44.0	2,437.1	74.6	1,105.1	41.9	40.1
	MAD	1,611.1	666.5	235.3	1,872.9	189.8	438.7	165.4
	MSD	5,529,540.8	734,943.1	80,895.6	4,971,948.6	77,004.5	334,316.9	38,876.5
Sigle Exponential Smoothing	MAPE	32.8	41.1	1,941.7	81.1	957.6	54.3	34.1
	MAD	1,421.8	555.9	235.1	1,804.9	152.6	396.7	134.9
	MSD	4,118,487.0	467,840.3	78,921.6	4,193,710.9	50,673.7	227,019.7	28,989.4

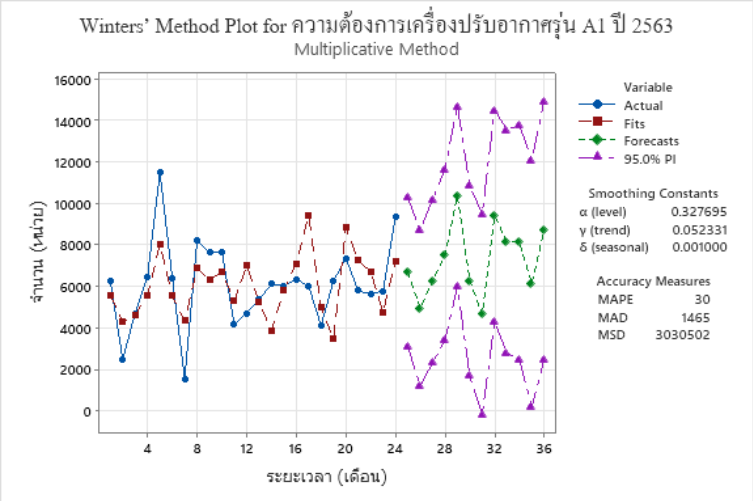
ตารางที่ 1 เปรียบเทียบวิธีการพยากรณ์ที่มีค่าความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด (ต่อ)

วิธีการพยากรณ์		เครื่องปรับอากาศ						
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
Double Exponential Smoothing	MAPE	37.8	43.1	2,058.4	97.9	918.8	45.9	46.9
	MAD	1,668.9	596.5	272.2	1,737.8	154.9	385.8	169.3
	MSD	5,449,148.7	561,799.9	108,919.7	4,558,893.1	46,805.9	288,279.0	37,705.2
Winters' Method	MAPE	30.3	31.7	591.0	60.8	341.5	37.0	32.6
	MAD	1,464.8	425.4	195.3	1,292.7	119.7	246.6	130.7
	MSD	3,030,502.0	296,530.7	62,101.7	2,749,075.2	20,068.9	98,809.5	27,217.1

ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธี Winters' method ในการพยากรณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศในปี 2563 โดยมีผลการพยากรณ์เปรียบเทียบกับค่าจริงและค่าพยากรณ์ของบริษัทกรณีศึกษาตามตารางที่ 2 และกราฟแสดงผลการพยากรณ์ด้วยโปรแกรม Minitab ของเครื่องปรับอากาศรุ่น A1 ดังภาพที่ 3

ตารางที่ 2 ผลการพยากรณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศทั้ง 7 รุ่นในปี 2563 โดยใช้โปรแกรม Minitab เปรียบเทียบกับยอดขายจริงและค่าพยากรณ์ของบริษัทกรณีศึกษา

เครื่องปรับอากาศรุ่น		ปริมาณความต้องการต่อเดือน (หน่วย) ปี 2563											
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม
A1	ค่าจริง	7,982	9,164	6,760	6,081	9,032	2,435	3,952	7,499	8,468	6,762	3,528	6,408
	พยากรณ์ปัจจุบัน	9,440	8,306	8,232	12,348	8,420	6,174	6,762	9,454	6,468	6,762	8,820	3,234
	พยากรณ์ใหม่	6,677	4,946	6,248	7,521	10,341	6,254	4,653	9,380	8,149	8,115	6,125	8,702
A2	ค่าจริง	1,470	2,070	1,911	1,764	0	1,029	441	1,029	735	1,176	2,205	294
	พยากรณ์ปัจจุบัน	1,176	1,470	1,176	1,911	1,323	1,470	1,176	1,176	735	1,176	1,323	294
	พยากรณ์ใหม่	1,180	1,257	1,752	1,143	348	656	2,128	647	1,947	1,282	647	800
A3	ค่าจริง	727	1,035	783	2	1,092	91	2,912	0	455	0	0	0
	พยากรณ์ปัจจุบัน	546	546	637	1,274	364	273	364	546	455	0	0	0
	พยากรณ์ใหม่	281	99	535	690	414	134	908	952	921	477	1,338	959
A4	ค่าจริง	6,310	1,770	3,468	2,118	4,410	2,352	2,646	4,728	4,880	3,822	3,528	5,586
	พยากรณ์ปัจจุบัน	3,234	2,998	4,998	6,468	2,352	4,410	1,470	4,728	4,880	3,822	5,586	5,586
	พยากรณ์ใหม่	2,962	4,834	5,331	3,283	4,915	3,755	2,352	5,996	5,334	2,899	1,582	5,152
A5	ค่าจริง	741	370	411	1,071	0	247	123	0	247	494	247	865
	พยากรณ์ปัจจุบัน	370	370	370	864	494	494	618	371	247	494	741	494
	พยากรณ์ใหม่	222	369	611	460	234	363	716	596	571	246	750	170
A6	ค่าจริง	2,058	1,323	1,764	1,176	0	906	1,005	882	1,029	882	1,764	587
	พยากรณ์ปัจจุบัน	1,176	1,617	882	2,205	588	1,764	1,029	882	1,029	882	2,940	1,176
	พยากรณ์ใหม่	391	686	1,397	1,219	214	834	1,937	1,424	1,779	871	1,454	1,038
A7	ค่าจริง	294	294	441	294	147	0	294	294	294	294	0	294
	พยากรณ์ปัจจุบัน	294	294	294	441	294	294	294	294	147	294	294	294
	พยากรณ์ใหม่	251	424	258	349	266	180	455	278	283	476	193	293



ภาพที่ 3 กราฟพยากรณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศรุ่น A1 ในปี 2563 ด้วยวิธี Winters' method

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบความต้องการจริงกับค่าพยากรณ์ทั้งสองแบบพบว่ามีค่าแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การพยากรณ์มีข้อผิดพลาดอยู่ เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งค่าความผิดพลาดของการพยากรณ์นี้จะส่งผลกระทบกับความต้องการจริงที่จะเกิดขึ้น จึงดำเนินการกำหนดนโยบายการจัดการสินค้าคงคลังโดยการกำหนดปริมาณสินค้าคงคลังสำรองในลำดับถัดไป

ดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของวัตถุดิบประเภทอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 121 รายการ โดยวิธี ABC Analysis ใช้เกณฑ์ในการแบ่งคือ กลุ่ม A มีมูลค่าประมาณร้อยละ 75-80 ของมูลค่าทั้งหมด กลุ่ม B มีมูลค่าประมาณร้อยละ 15 ของมูลค่าทั้งหมด และกลุ่ม C มีมูลค่าประมาณร้อยละ 5-10 ของมูลค่าทั้งหมด และ วิธี XYZ Analysis ใช้เกณฑ์ในการแบ่งคือ กลุ่ม X มีค่า CV < 0.5 กลุ่ม Y มีค่า CV ระหว่าง 0.5 ถึง 1 และกลุ่ม Z มีค่า CV > 1 โดยสามารถแบ่งกลุ่มวัตถุดิบได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 หมวดหมู่ของวัตถุดิบจำแนกตามการวิเคราะห์ ABC-XYZ

	X	Y	Z	**รวม**
A	20	3	0	**23**
B	23	4	0	**27**
C	37	34	0	**71**
รวม	**80**	**41**	**0**	**121**

จากนั้นนำข้อมูลความต้องการวัตถุดิบกลุ่ม AX จำนวน 20 รายการ มาทดสอบความเหมาะสมของ EOQ สำหรับวัตถุดิบกลุ่ม AX ด้วยสัมประสิทธิ์ความแปรปรวนยกกำลังสอง (SCV) แล้วคำนวณต้นทุนในการสั่งซื้อ จากเงินเดือนพนักงานจัดซื้อ พนักงานติดตามสินค้า และพนักงาน

คลังสินค้า ค่าอุปกรณ์สำนักงานและเอกสาร ค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร และค่าใช้จ่ายสำหรับเช่าอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งเท่ากับ 394.41 บาทต่อครั้ง ส่วนต้นทุนการเก็บรักษาคำนวณจากต้นทุนเงินทุน ต้นทุนพื้นที่ในการจัดเก็บ เงินเดือนพนักงานคลังสินค้า ค่าไฟฟ้าที่ใช้ในคลังสินค้า ค่าเช่ารถยก ค่าน้ำมันรถยก และค่าพัสดุเสื่อม เสีย ล้าสมัย ซึ่งมีสัดส่วนต้นทุนการเก็บรักษาร้อยละ 8.73 ต่อต้นทุนสินค้าต่อปีเพื่อใช้คำนวณปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด คำนวณจุดสั่งซื้อใหม่ และปริมาณสินค้าคงคลังสำรอง โดยข้อมูลความต้องการวัตถุดิบที่ใช้ในการคำนวณได้มาจากการแปลงค่าการพยากรณ์ความต้องการของเครื่องปรับอากาศ ปี 2563 โดยโปรแกรม Minitab มากำหนดความต้องการของวัตถุดิบในปี 2563 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบายการจัดการสินค้าคงคลังสำหรับวัตถุดิบกลุ่ม AX

วัตถุดิบ	ความต้องการสินค้า (ชิ้น)	สัมประสิทธิ์ความแปรปรวนยกกำลังสอง (SCV)	ต้นทุนการสั่งซื้อต่อครั้ง (บาท)	ต้นทุนการเก็บรักษาต่อหน่วยต่อปี (บาท)	ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ) (ชิ้น)	สินค้าคงคลังสำรอง (SS) (ชิ้น)	จุดสั่งซื้อใหม่ (ROP) (ชิ้น)
M1	161,890	0.03693	394.41	4.32	5,435	7,410	47,883
M2	171,551	0.02926	394.41	1.71	8,894	6,989	49,877
M3	179,383	0.02854	394.41	1.56	9,530	7,218	52,064
M4	100,898	0.03043	394.41	2.90	5,237	4,192	29,417
M5	171,551	0.02926	394.41	1.42	9,755	6,989	49,877
M6	171,551	0.02926	394.41	1.19	10,671	6,989	49,877
M7	171,551	0.02926	394.41	0.89	12,328	6,989	49,877
M8	171,551	0.02926	394.41	0.84	12,703	6,989	49,877
M9	171,551	0.02926	394.41	0.82	12,842	6,989	49,877
M10	179,383	0.02854	394.41	0.77	13,562	7,218	52,064
M11	179,383	0.02854	394.41	0.61	15,190	7,218	52,064
M12	149,293	0.03937	394.41	0.61	13,932	7,055	44,379
M13	171,551	0.02926	394.41	0.53	16,013	6,989	49,877
M14	171,551	0.02926	394.41	0.49	16,630	6,989	49,877
M15	179,383	0.02854	394.41	0.42	18,300	7,218	52,064
M16	179,383	0.02854	394.41	0.42	18,339	7,218	52,064
M17	358,766	0.02854	394.41	0.21	36,907	14,435	104,127
M18	171,551	0.02926	394.41	0.39	18,581	6,989	49,877
M19	179,383	0.02854	394.41	0.33	20,818	7,218	52,064
M20	179,383	0.02854	394.41	0.32	20,931	7,218	52,064

จากผลการวิเคราะห์ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดและจุดสั่งซื้อใหม่ดังตารางที่ 4 เพื่อเป็นการประเมินความเหมาะสมของนโยบายการจัดการสินค้าคงคลังที่ได้จัดทำขึ้น และผลของการพยากรณ์ความต้องการโดยใช้โปรแกรมสถิติ Minitab ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบต้นทุนรวมของวิธีการจัดการสินค้าคงคลังแบบใหม่ที่ได้จัดทำขึ้น เปรียบเทียบกับวิธีการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัทกรณีศึกษาในช่วงปี 2563 ที่ผ่านมา ซึ่งสามารถคำนวณต้นทุนรวม (Total Cost: TC) ของทั้งสองวิธีสำหรับวัตถุดิบแต่ละรายการได้ดังตารางที่ 5 และเปรียบเทียบต้นทุนรวมของทั้งสองวิธีการได้ตามตารางที่ 6

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังแบบปัจจุบันและแบบใหม่สำหรับวัตถุดิบ AX

วัตถุดิบ	วิธีการจัดการสินค้าคงคลังแบบปัจจุบัน			วิธีการจัดการสินค้าคงคลังแบบใหม่		
	ต้นทุนการเก็บรักษา (บาท)	ต้นทุนการสั่งซื้อ (บาท)	ต้นทุนรวม (บาท)	ต้นทุนการเก็บรักษา (บาท)	ต้นทุนการสั่งซื้อ (บาท)	ต้นทุนรวม (บาท)
M1	107,218.20	7,888.20	115,106.40	55,431.26	7,888.20	63,319.46
M2	44,487.14	6,704.97	51,192.11	20,306.98	5,521.74	25,828.72
M3	42,848.80	4,732.92	47,581.72	17,231.76	5,521.74	22,753.50
M4	50,653.82	6,310.56	56,964.38	20,885.76	5,521.74	26,407.50
M5	67,144.71	4,338.51	71,483.22	19,171.10	5,127.33	24,298.43
M6	35,135.29	3,549.69	38,684.98	13,498.13	4,732.92	18,231.05
M7	27,521.62	5,916.15	33,437.77	11,753.77	3,944.10	15,697.87
M8	27,418.20	6,310.56	33,728.76	12,251.48	3,944.10	16,195.58
M9	27,859.38	6,310.56	34,169.94	13,101.10	3,549.69	16,650.79
M10	18,166.69	5,127.33	23,294.02	11,775.55	3,944.10	15,719.65
M11	23,101.60	4,338.51	27,440.11	11,214.75	3,549.69	14,764.44
M12	18,602.34	5,916.15	24,518.49	13,614.04	3,155.28	16,769.32
M13	14,068.31	3,944.10	18,012.41	11,908.88	3,155.28	15,064.16
M14	12,548.78	3,944.10	16,492.88	12,158.10	2,760.87	14,918.97
M15	14,220.61	1,972.05	16,192.66	10,018.32	2,760.87	12,779.19
M16	9,076.19	5,916.15	14,992.34	11,761.29	2,760.87	14,522.16
M17	20,374.49	4,732.92	25,107.41	18,197.62	1,972.05	20,169.67
M18	20,141.84	3,944.10	24,085.94	13,085.40	1,972.05	15,057.45
M19	10,253.15	5,127.33	15,380.48	10,266.97	2,760.87	13,027.84
M20	11,250.51	3,944.10	15,194.61	9,849.20	2,366.46	12,215.66
รวม	**602,091.67**	**100,968.96**	**703,060.63**	**317,481.46**	**76,909.95**	**394,391.41**

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบต้นทุนรวมของการจัดการสินค้าคงคลังแบบปัจจุบันและแบบใหม่

ต้นทุน	ระบบปัจจุบัน	ระบบแบบใหม่	ผลต่าง	ร้อยละ
ต้นทุนการเก็บรักษา	602,091.67	317,481.46	284,610.21	47.27
ต้นทุนการสั่งซื้อ	100,968.96	76,909.95	24,059.01	23.83
ต้นทุนรวม	703,060.63	394,391.41	308,669.22	43.90

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่า ต้นทุนการสั่งซื้อ และต้นทุนการเก็บรักษาของการจัดการสินค้าคงคลังแบบใหม่ สามารถลดต้นทุนรวมลงได้ 308,669.22 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 43.90

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาวิธีการพยากรณ์ที่เหมาะสมในการคาดการณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศ เพื่อเป็นการศึกษาแนวคิดในการดำเนินการปรับปรุงการพยากรณ์ในปี 2563 ผู้วิจัยดำเนินการพยากรณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศจากข้อมูลยอดขายเครื่องปรับอากาศย้อนหลังตั้งแต่ มกราคม 2561–ธันวาคม 2562 จำนวน 7 รุ่น ซึ่งเป็นรุ่นที่มีจำหน่ายอยู่ในปัจจุบัน โดยการใช้โปรแกรมสถิติ Minitab ด้วยวิธีการพยากรณ์ความต้องการแบบอนุกรมเวลา 4 วิธี ได้แก่ วิธีหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ Moving average (Moving average Method) วิธีปรับเรียบเอ็กซ์โปเนียนเชียล (Single Exponential smoothing Method) วิธีปรับเรียบเอ็กซ์โปเนียนเชียลสองชั้น (Double Exponential smoothing Method) และวิธีการพยากรณ์แบบ Winters' method โดยการใช้โปรแกรมสถิติ Minitab ในการพยากรณ์ พบว่า วิธีการพยากรณ์แบบ Winters' method ให้ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ต่ำที่สุด จึงเลือกใช้วิธีการพยากรณ์แบบ Winters' method ในการพยากรณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศในปี 2563 แล้วแปลงเป็นความต้องการใช้วัตถุดิบประเภทอิเลกทรอนิกส์ จำนวน 121 รายการ เพื่อกำหนดนโยบายในการจัดการสินค้าคงคลังให้เหมาะสมกับวัตถุดิบที่มีความสำคัญ โดยจากผลการเปรียบเทียบความต้องการจริงกับค่าพยากรณ์แบบปัจจุบันและแบบที่ได้จากโปรแกรม Minitab พบว่า มีความค่าแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการพยากรณ์มีข้อผิดพลาดอยู่ เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งค่าความผิดพลาดของการพยากรณ์นี้จะส่งผลกระทบกับความต้องการจริงที่จะเกิดขึ้น สำหรับการวางแผนจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบในอนาคต ซึ่งอาจจะมีมากกว่าหรือน้อยกว่าค่าพยากรณ์ ดังนั้นเพื่อป้องกันความผิดพลาดอันจะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดปริมาณสินค้าคงคลังสำรอง (Safety Stock) เพื่อไม่ให้วัตถุดิบขาดมือ อันเกิดจากความไม่แน่นอนของปริมาณความต้องการและช่วงเวลานำ ในส่วนของการพยากรณ์โดยโปรแกรม Minitab สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยานันท์ ทองโพธิ์ (2558) ซึ่งทำการศึกษาปัญหาของโรงงานผลิตชุดชั้นใน โดยทำการพยากรณ์ความต้องการสินค้าจาก

ข้อมูลยอดขายในอดีตโดยใช้โปรแกรมสถิติ Minitab เพื่อใช้ในการตัดสินใจวางแผนกำหนดปริมาณการสั่งผลิตสินค้า พบว่าการพยากรณ์รูปแบบวินเตอร์มีความเหมาะสมมากที่สุดในการพยากรณ์

2. จากการศึกษานโยบายการควบคุมปริมาณวัตถุดิบคงคลัง เพื่อเป็นการศึกษาแนวคิดในการดำเนินการปรับปรุงการควบคุมปริมาณสินค้าคงคลังประเภทวัตถุดิบที่ใช้ผลิตเครื่องปรับอากาศในปี 2563 ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกวัตถุดิบที่มีความสำคัญจากกลุ่มวัตถุดิบประเภทอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 121 รายการ ด้วยวิธี ABC Analysis และ XYZ Analysis พบว่า มีวัตถุดิบกลุ่ม AX จำนวน 20 รายการ กลุ่ม AY จำนวน 3 รายการ กลุ่ม BX จำนวน 23 รายการ กลุ่ม BY จำนวน 4 รายการ กลุ่ม CX จำนวน 37 รายการ และ กลุ่ม CY จำนวน 34 รายการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Anouk Scholten (2020) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท Hortec Electronics โดยจำแนกประเภทวัตถุดิบด้วย ABC-XYZ จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดนโยบายการจัดการสินค้าคงคลังโดยการคำนวณต้นทุนในการสั่งซื้อ เท่ากับ 394.41 บาทต่อครั้ง และสัดส่วนต้นทุนการเก็บรักษาร้อยละ 8.73 ต่อต้นทุนสินค้าต่อปี จึงทำการกำหนดปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) ปริมาณสินค้าคงคลังสำรอง (Safety Stock) และจุดสั่งซื้อใหม่ (Reorder Point: ROP) จากความต้องการวัตถุดิบที่ได้จากการพยากรณ์ความต้องการเครื่องปรับอากาศปี 2563 โดยใช้โปรแกรมสถิติ Minitab แล้วทำการเปรียบเทียบต้นทุนรวมของงานวิจัยตามนโยบายการจัดการสินค้าคงคลังที่กำหนดไว้ กับต้นทุนรวมในการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัทกรณีศึกษาในปัจจุบัน พบว่า ต้นทุนการสั่งซื้อ และต้นทุนการเก็บรักษาของการจัดการสินค้าคงคลังแบบใหม่ สามารถลดต้นทุนรวมลงได้ 308,669.22 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 43.90 เช่นเดียวกับ ไปรวิทย์ ลำน้อย (2558) ที่ได้ทำการศึกษาการจัดการยาคงคลังเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารยาคงคลังและประเมินประสิทธิภาพระบบการบริหารยาคงคลังที่ได้พัฒนาขึ้น ของแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลค่ายนวมินทราชินี ซึ่งสามารถควบคุมปริมาณยาคงคลัง และกำหนดจุดสั่งซื้อได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยที่ได้แสดงให้เห็นว่า ทฤษฎีการพยากรณ์ การวิเคราะห์ ABC-XYZ การคำนวณปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดและจุดสั่งซื้อใหม่ช่วยลดต้นทุนสินค้าคงคลังและช่วยควบคุมปริมาณสินค้าคงคลังได้เป็นอย่างดี จึงเหมาะแก่การนำไปประยุกต์ใช้กับบริษัทกรณีศึกษา

2. เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ ค่อนข้างเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการผลิตก็ต้องเปลี่ยนแปลงตามให้ทัน ซึ่งจะส่งผลให้การพยากรณ์ความต้องการใช้วัตถุดิบประเภทอิเล็กทรอนิกส์มีความคลาดเคลื่อนมากขึ้น ดังนั้น ข้อมูลย้อนหลังที่จะใช้ในการ

พยากรณ์ควรจะมีการตรวจสอบความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความคลาดเคลื่อน และไม่ส่งผลต่อการถือครองสินค้าคงคลังในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กรินทร์ กาญทนานนท์. (2561). **การพยากรณ์ทางสถิติ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2553). **การจัดการสินค้าคงคลัง.** กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิ่ง.

โทนี ไวด์. (2551). **Best Practices ในการจัดการสินค้าคงคลัง**. 2nd ed. (ไพบูลย์ กิจวรวุฒิ, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: อี.ไอ.สแควร์.

ปิยานันท์ ทองโพธิ์. (2558). **การประยุกต์เทคนิคการพยากรณ์ความต้องการสินค้าเพื่อวางแผนการผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตชุดชั้นใน.** วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ไปรวิทย์ ลำน้อย. (2558). **การพัฒนาระบบการจัดการพัสดุคงคลัง กรณีศึกษาคลังยา แผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลค่ายนวมินทราชินี.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2563). **รายงานภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ไตรมาสที่ 2/2563 และแนวโน้มไตรมาสที่ 3/2563.** ค้นเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2563, จาก http://www.oie.go.th/assets/portals/1/fileups/2/files/Industry%20conditions/Q2_2563.pdf

Anouk Scholten. (2020). **Optimizing the inventory control policy within an electronics production company.** Master's Thesis, Industrial Engineering and Mangement, University of Twente.

Edward A. Silver et al. (2017). **Inventory and Production Management in Supply Chains Fourth Edition.** Boca Raton, Florida: Taylor & Francis Group.

NOAA National Centers for Environmental Information. (2021). **Global Climate Report for Annual 2020.** Retrieved on November 14th, 2020, from https://www.ncdc.noaa.gov/sotc/global/202013

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

Service Marketing Mix Factors Affecting Post Lava Shrimp Purchasing Process of Songkhla Province Farmers

หทัยภัทร รามมาก
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
E–mail: rm.hathaipat@gmail.com
รวิดา วิริยกิจจา
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
E–mail: rawida_wir@utcc.ac.th
Hathaipat Rammak
Students, Master of Business Administration,
University of the Thai Chamber of Commerce
Rawida Wiriyakitjar
Lecture, School of Business,
University of the Thai Chamber of Commerce

รับเข้า: *1 มิถุนายน 2564* **แก้ไข:** *26 มิถุนายน 2564* **ตอบรับ:** *24 มิถุนายน 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 218 คน มีอายุระหว่าง 22-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการเลี้ยงกุ้ง 10 ปีขึ้นไป มีขนาดของ

ฟาร์มกุ้ง 1-5 ไร่ ด้านพฤติกรรมศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อลูกกุ้งขาวในการเลี้ยง จำนวน 300,000-600,000 ตัวต่อครั้ง ซื้อลูกกุ้ง 1-5 ครั้งต่อปี ซื้อลูกกุ้งในช่วงฤดูร้อน เดือนพฤษภาคมถึงเดือนกันยายน และตัดสินใจซื้อลูกกุ้งด้วยตนเอง ซึ่งปัจจัยพฤติกรรมศาสตร์ ด้านประเภทของลูกกุ้ง ช่วงเวลาในการซื้อลูกกุ้ง และบุคคลที่มีผลในการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกันส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาดบริการ กระบวนการตัดสินใจซื้อ การเลี้ยงกุ้ง ผู้ประกอบการเกษตรกรรม

Abstract

This research objectives were to study the personal factors affecting post lava shrimp purchasing of Songkhla province farmers, to study the consumer behavior factors affecting post lava shrimp purchasing of Songkhla province farmers, and to study the factors of service marketing mix affecting post lava shrimp purchasing of Songkhla province farmers. A questionnaire was used to collect data from the 400 samples who are shrimp farming operators in Songkhla province. The statistics used for data analysis consisted of percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by Independent-Sample t-test analysis, One-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The results showed that the majority of respondents were male (218 people) between 22-40 years of age with marital statuses. They had a bachelor's degree and over 10 years of raising shrimp experience with the range of farm size one to five rai. Most of the respondents buy the number 300,000-600,000 per order in summer May to September and one-five times annually. Most of the respondents decided to buy post lava shrimp by themself. Different groups of consumer behaviors in a type of post lava shrimps, time of buying, and influencers have different purchasing decision levels. For Multiple Regression Analysis results, it was found that product, price, place, marketing promotion, process management, and physical facilities affected post lava shrimp purchasing by Songkhla province farmers. Significantly at the .05 level.

Keywords: service marketing mix, purchase decision process, shrimp farming, entrepreneurship, agriculture

บทนำ

กุ้งทะเลนับเป็นสัตว์น้ำที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจมากในเขตภาคใต้ของไทย โดยมีการพัฒนาจากการทำนากุ้งธรรมชาติที่ใช้พันธุ์กุ้งที่มีอยู่ในน้ำทะเล โดยสูบน้ำทะเลเข้ามาเก็บไว้ระยะหนึ่งแล้วเก็บเกี่ยว ซึ่งใช้พื้นที่มากมาสู่ธุรกิจด้วยการเลี้ยงแบบหนาแน่นที่มีการใช้ลูกพันธุ์ที่ได้จากโรงเพาะฟักมาปล่อยลงสู่บ่อเลี้ยงในระยะแรกของการเลี้ยงเป็นกุ้งกุลาดำต่อมามีปัญหาเรื่องสายพันธุ์และโรค ทำให้เกษตรกรส่วนใหญ่เปลี่ยนจากการเลี้ยงกุ้งกุลาดำมาเป็นกุ้งขาว (สมาคมแช่เหยือกแข็ง, 2551) การเลี้ยงกุ้งเชิงพาณิชย์ในภาคใต้นิยมเลี้ยงกุ้ง 2 ชนิด คือ กุ้งขาวแวนนาไมและกุ้งกุลาดำ (ชลอ ลิ้มสุวรรณและ นิติ ชูเชิด, 2553) ผลผลิตส่วนใหญ่ของประเทศร้อยละ 95.61 เป็นกุ้งขาว สำหรับผลผลิตกุ้งกุลาดำซึ่งเป็นกุ้งท้องถิ่นไทยลดลงเหลือเพียงร้อยละ 4.31 เท่านั้น อย่างไรก็ตามผลผลิตของกุ้งก็ยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีมูลค่าสูงถึง 60,976 ล้านบาท (กรมประมง, 2561)

ในจังหวัดสงขลาการประกอบอาชีพเลี้ยงกุ้งเริ่มมีการเลี้ยงในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา และได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในพื้นที่อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา มีการพัฒนาทั้งธุรกิจการเพาะพันธุ์กุ้งและการเลี้ยงกุ้ง แรงจูงใจสำคัญที่สุดที่ทำให้เกษตรกรหันมาลงทุนทำนากุ้งกันมากคือรายได้ดี ในขณะเดียวกันก็มีความเสี่ยงสูงในการลงทุน การเลี้ยงกุ้งให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมีปัจจัยหลายอย่าง เช่น ลูกพันธุ์กุ้งต้องแข็งแรงและปลอดโรค อาหารมีคุณภาพดี สภาพการเลี้ยงต้องเหมาะสม ซึ่งลูกกุ้งนับเป็นต้นทางความสำเร็จในการเลี้ยงกุ้ง ปัจจุบันลูกกุ้งที่เกษตรกรนำไปเพาะเลี้ยงล้วนมาจากโรงเพาะฟักลูกกุ้ง (ชลอ ลิ้มสุวรรณ, 2557) เนื่องจากจำนวนผู้เลี้ยงกุ้งที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ธุรกิจผลิตลูกพันธุ์กุ้ง (โรงเพาะฟัก และโรงเพาะฟักและอนุบาลลูกกุ้ง) เพื่อส่งมอบให้ผู้เลี้ยงกุ้งมีจำนวนเพิ่มตามไปด้วย ธุรกิจผลิตลูกพันธุ์กุ้งในจังหวัดสงขลา เป็นจังหวัดที่มีการแข่งขันสูง มีทั้งคู่แข่งรายใหญ่และรายย่อยจำนวนมาก (กรมประมง, 2562) ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง ผลการวิเคราะห์จากงานวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจผลิตลูกพันธุ์กุ้งต่อไปในอนาคต

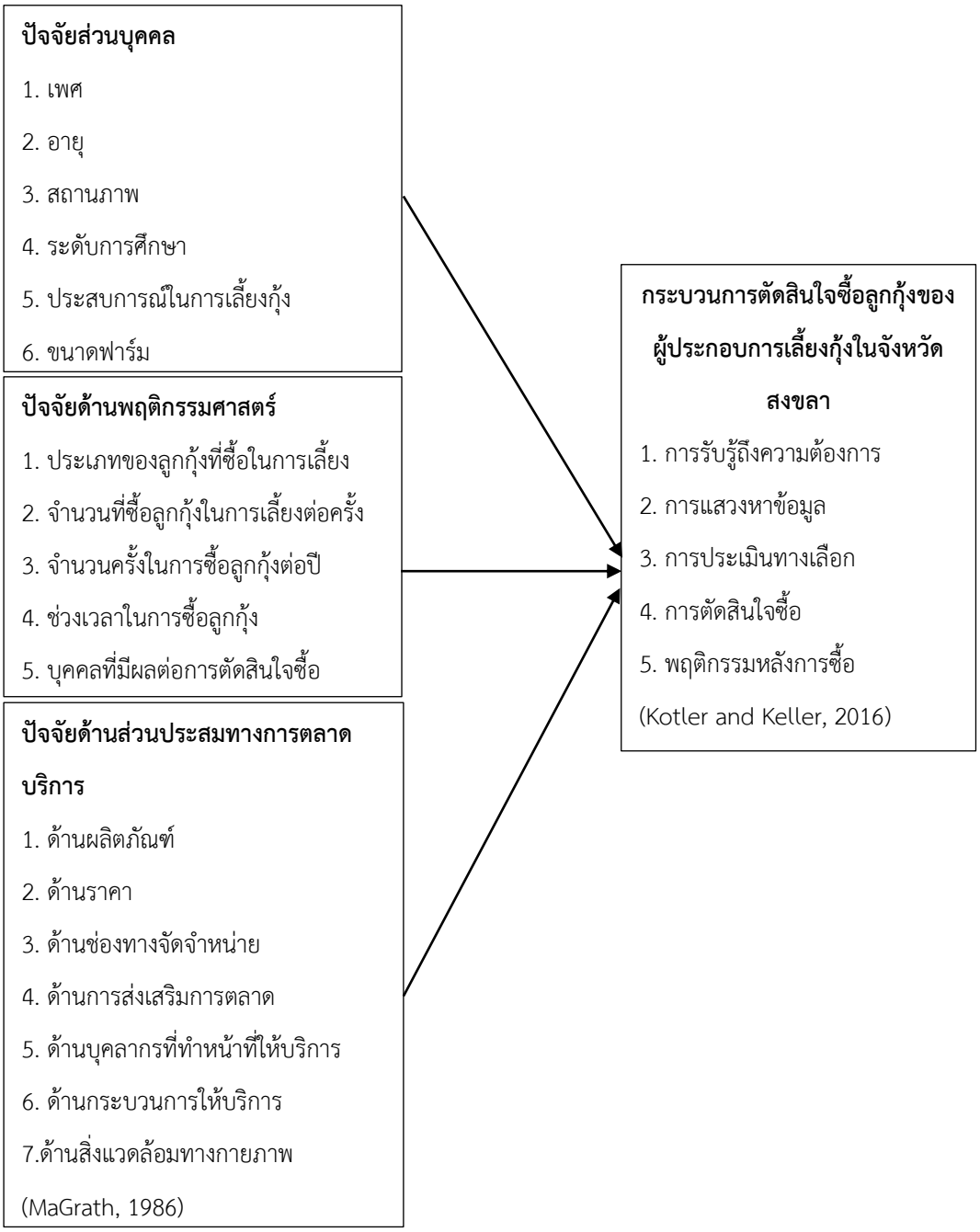
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาจำนวน 1,536 ราย (สำนักงานกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา, 2562) ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามการคำนวณของ Taro Yamane (1967) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 จากการคำนวณด้วยสูตรพบว่า จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนประมาณ 317 ตัวอย่าง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น จึงเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ที่ซื้อลูกกุ้งในจังหวัดสงขลา 400 ราย

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา ที่มีการเลี้ยงกุ้ง 10 อำเภอ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) จำนวน 400 ราย

ขั้นที่ 1 สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย ด้วยการจับฉลากจาก 10 อำเภอที่มีการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา (สำนักงานกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา, 2562) จับฉลากมา 4 อำเภอ คือ อำเภอสทิงพระ มีผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง 33 ราย อำเภอควนเนียง มีผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง 26 ราย อำเภอสิงหนคร มีผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง 97 ราย อำเภอระโนด มีผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง 1,064 ราย (สำนักงานกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา, 2562) รวมประชากรจากการสุ่มขั้นที่ 1 ทั้งหมด 1,220 ราย

ขั้นที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้คำนวณสัดส่วน (Proportion to Size) ของการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรจากการสุ่มขั้นที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มขั้นที่ 2

อำเภอ	ประชากรจากการสุ่มขั้นที่ 1	กลุ่มตัวอย่าง
ควนเนียง	26	8
สทิงพระ	33	11
สิงหนคร	97	32
ระโนด	1,064	349
รวม	**1,220**	**400**

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูล (แบบสอบถาม) จากผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในแต่ละอำเภอตามจำนวนในการสุ่มขั้นที่ 2 ดังตารางที่ 1 ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็นตัวแปรต้น ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการเลี้ยงกุ้ง และขนาดของฟาร์มกุ้ง 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ ประกอบด้วย ประเภทของลูกกุ้งที่ซื้อในการเลี้ยง จำนวนที่ซื้อลูกกุ้งในการเลี้ยงต่อครั้ง จำนวนครั้งในการซื้อลูกกุ้งต่อปี ช่วงเวลาในการซื้อลูกกุ้ง และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อลูกกุ้ง และ 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนตัวแปรตาม คือ กระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงในจังหวัดสงขลา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลด้านพฤติกรรมศาสตร์ แบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำนวน 35 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale)

ส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale)

วิธีการเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างครบถ้วนและได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ก่อนนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงในจังหวัดสงขลาโดยภาพรวม

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.18	0.61	มากที่สุด
ด้านราคา	3.97	0.79	มาก
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	3.90	0.71	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.84	0.79	มาก
ด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ	4.08	0.68	มากที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.21	0.62	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.20	0.58	มากที่สุด
รวม	**4.05**	**0.68**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงในจังหวัดสงขลาโดยภาพรวม พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการส่งมอบลุกกุ้งตรงกับจำนวนที่ทำการสั่งซื้อ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 (ระดับความสำคัญมากที่สุด) ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความสะอาดของโรงเพาะฟัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 (ระดับความสำคัญมากที่สุด) ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับลูกกุ้งที่มีสภาพแข็งแรงสมบูรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 (ระดับความสำคัญมากที่สุด)

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	T/F-test	Sig.
เพศ	0.492	0.484
อายุ	0.908	0.437
สถานภาพ	4.471*	0.012
ระดับการศึกษา	2.251	0.063
ประสบการณ์ในการเลี้ยงกุ้ง	2.130	0.061
ขนาดฟาร์ม	0.374	0.837

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย T/F-test ได้ค่า Sig= 0.484 0.437 0.012 0.063 0.061 และ 0.837 ตามลำดับ หมายความว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการเลี้ยงกุ้ง และขนาดฟาร์มที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์	T/F-test	Sig.
ประเภทของลูกกุ้ง	8.568*	0.004
จำนวนที่ซื้อในการเลี้ยงต่อครั้ง	1.065	0.364
จำนวนครั้งในการซื้อลูกกุ้งต่อปี	1.878	0.154
ช่วงเวลาในการซื้อลูกกุ้ง	17.978*	0.000
บุคคลที่มีผลในการตัดสินใจซื้อ	3.204*	0.023

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย T/F-test ได้ค่า Sig= 0.004 0.364 0.154 0.000 และ 0.023 ตามลำดับ หมายความว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ ด้านจำนวนที่ซื้อในการเลี้ยงต่อครั้ง จำนวนครั้งในการซื้อลูกกุ้งต่อปีที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ด้านประเภทของลูกกุ้ง ช่วงเวลาในการซื้อลูกกุ้ง บุคคลที่มีผลในการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน ดังนั้นผู้ผลิตลูกพันธุ์ลูกกุ้ง จะได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง และนำไปปรับใช้การวางแผนการตลาด อย่างช่วงเวลาที่มีความต้องการมาก ผู้ผลิตจะได้ปรับแผน หรือวางแผนเผื่อผลิตให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

ตารางที่ 5 ค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลที่มีผลในการตัดสินใจซื้อ

บุคคลที่มีผลในการตัดสินใจซื้อ (I)	บุคคลที่มีผลในการตัดสินใจซื้อ (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig
ตนเอง	พ่อแม่ ญาติพี่น้อง	.115	.077	.138
	พนักงานขาย	-.084	.134	.537
	ผู้ประกอบการรายอื่น	-.264	.110*	.017
พ่อแม่ ญาติพี่น้อง	ตนเอง	-.115	.077	.138
	พนักงานขาย	-.199	.148	.181
	ผู้ประกอบการรายอื่น	-.379	.125*	.003
พนักงานขาย	ตนเอง	.084	.136	.537
	พ่อแม่ ญาติพี่น้อง	.199	.148	.181
	ผู้ประกอบการรายอื่น	.-180	.168	.286
ผู้ประกอบการรายอื่น	ตนเอง	.264	.110*	.017
	พ่อแม่ ญาติพี่น้อง	.379	.125*	.003
	พนักงานขาย	.180	.168	.286

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 ค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลที่มีผลในการตัดสินใจซื้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการซื้อลูกกุ้ง ด้านบุคคลที่มีผลในการตัดสินใจซื้ออย่างน้อย 1 กลุ่ม มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับที่แตกต่างกันส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการ โดยผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยด้านบุคคลที่มีผลในการตัดสินใจซื้อแตกต่างจากกลุ่มอื่นมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการรายอื่น จะมีความแตกต่างจาก ตนเอง และพ่อแม่ ญาติพี่น้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งจะให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งรายอื่นที่ประสบความสำเร็จในการเลี้ยงกุ้ง เช่น ซื้อลูกกุ้งจากฟาร์ม A แล้ว กุ้งมีอัตราการเติบโตที่ดี ไม่เจอปัญหาเรื่องโรค ก็จะซื้อจะฟาร์ม A ด้วย

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการกับกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

Coefficients[a]

Model		B	Beta	t	Sig.
(Constant)		.668		4.035	.000
ด้านผลิตภัณฑ์	P_1	.292	.166	5.701	.000
ด้านราคา	P_2	-.185	.051	-3.715	.000
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	P_3	.198	.050	4.045	.000
ด้านการส่งเสริมการตลาด	P_4	-.152	.049	-3.104	.002
ด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ	P_5	.063	.069	.916	.360
ด้านกระบวนการให้บริการ	P_6	.307	.069	4.478	.000
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	P_7	.308	.063	4.865	.000

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย T-test ได้ค่า Sig=0.00, 0.36, 0.15, 0.00 และ 0.02 ตามลำดับ หมายความว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการไม่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสรุปผลว่าปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับลูกกุ้งที่มีสภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเสนอราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของลูกกุ้ง ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้งของโรงเพาะฟักที่ท่านต้องการสั่งซื้อลูกกุ้งสะดวกต่อการขนส่ง ด้าน

การส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับมีการจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับการเลี้ยงกุ้งและการเพิ่มผลผลิต ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับมีการส่งมอบลูกกุ้งตรงกับจำนวนที่ทำการสั่งซื้อ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะอาดของโรงเพาะฟัก จึงสรุปผลว่ายอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ส่งผลต่อการซื้อสินค้าประเภทพันธุ์สัตว์ และเกษตร เพราะอาจคิดว่าสถานภาพไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทนี้ จึงไม่ได้นำมาศึกษาส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการเลี้ยงกุ้ง และขนาดฟาร์ม ไม่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา สอดคล้องกับ เบญจวรรณ สระทองยอด (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้งในจังหวัดนครปฐม พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้งในจังหวัดนครปฐม ซึ่งขัดแย้งกับ พัชราพรรณ มณีโชต (2560) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเลือกซื้อไข่ไก่ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกซื้อไข่ไก่ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร เพราะไข่ไก่เป็นสินค้าเพื่อการบริโภค ซึ่งเพศหญิงจะให้ความสำคัญกับสุขภาพมากกว่าเพศชาย แต่ลูกกุ้งไม่ใช่สินค้าเพื่อการบริโภค ทำให้เพศไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ

ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ซื้อลูกกุ้งขาวในการเลี้ยง จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 90.75 ซื้อลูกกุ้งจำนวน 300,000-600,000 ตัวในการเลี้ยงต่อครั้ง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ซื้อลูกกุ้ง 1-5 ครั้งต่อปี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 ซื้อลูกกุ้งในช่วงฤดูร้อน เดือนพฤษภาคมถึงเดือนกันยายน จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90.50 ตัดสินใจซื้อลูกกุ้งด้วยตนเอง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50

ผลการวิจัยด้านปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ ด้านจำนวนที่ซื้อในการเลี้ยงต่อครั้ง และจำนวนครั้งในการซื้อลูกกุ้งต่อปีไม่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เนื่องจากพฤติกรรมการซื้อลูกกุ้งไม่คงที่และไม่ตายตัว มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ของภาวะเศรษฐกิจและขึ้นอยู่กับผลประกอบการที่ได้รับจากการเลี้ยงกุ้ง ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจวรรณ สระทองยอด (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้ง ในจังหวัดนครปฐม พบว่า จำนวนลูกกุ้งที่ซื้อในการเลี้ยงต่อครั้งที่แตกต่าง

กันไม่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้งในจังหวัดนครปฐม ซึ่งขัดแย้งกับ ชัยรัตน์ ถึงสาคร (2563) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อปุ๋ยเคมีของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปริมาณในการซื้อต่อครั้งส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเลือกซื้อปุ๋ยเคมีของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในเขตจังหวัดปทุมธานี เนื่องจากเกษตรกรจะเลือกซื้อให้เหมาะสมต่อพื้นที่เพาะปลูกของตน และปริมาณความต้องการผลผลิต ส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ ด้านประเภทของลูกกุ้งที่ซื้อในการเลี้ยง ช่วงเวลาในการซื้อลูกกุ้ง และบุคคลที่มีผลในการตัดสินใจซื้อส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เนื่องจากลูกกุ้งแต่ละประเภทได้รับความนิยมในตลาดแตกต่างกัน และผู้ประกอบการไม่นิยมเลี้ยงกุ้งในช่วงฤดูฝน เพราะมีสภาพอากาศเปลี่ยนแปลง จะประสบปัญหากุ้งป่วยเป็นโรค ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยนุช ผจงกิจกำธร (2557) ทำการวิจัย เรื่องการแสวงหาข่าวสาร ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ทัศนคติและความตระหนักที่ส่งผลต่อการใช้สินค้าเคมีเกษตรของเกษตรกรในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่าประเภทของพืชที่ปลูกแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญในการตัดสินใจซื้อสินค้าเคมีเกษตรแตกต่างกัน เช่นเดียวกับ ชัยรัตน์ ถึงสาคร (2563) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อปุ๋ยเคมีของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ช่วงเวลาในการซื้อ (ฤดูกาล) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเลือกซื้อปุ๋ยเคมีของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในเขตจังหวัดปทุมธานี เนื่องจากความต้องการปุ๋ยเคมีเป็นสินค้าที่มีความต้องการตามสภาพดิน ฟ้า อากาศ เช่นเดียวกับลูกกุ้ง เนื่องจากการเลี้ยงกุ้งในช่วงฤดูฝนที่มีสภาพอากาศเปลี่ยนแปลงจะประสบปัญหากุ้งป่วยเป็นโรคมากกว่าในการเลี้ยงที่สภาพอากาศปกติ (กัญญารัตน์ สุนทรา และ อัญชลี คมปฏิภาณ, 2563) ซึ่งขัดแย้งกับ เบญจวรรณ สระทองยอด (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้งในจังหวัดนครปฐม พบว่าบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้งในจังหวัดนครปฐม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาได้ผล ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 เนื่องจากลูกกุ้งคือปัจจัยสำคัญอันดับหนึ่งที่จะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการเลี้ยงกุ้ง ผู้ประกอบการจึงให้ความสำคัญกับลูกกุ้งที่มีสภาพแข็งแรงสมบูรณ์ สอดคล้องกับ เบญจวรรณ สระทองยอด (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้งในจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้งในจังหวัดนครปฐม

ปัจจัยด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 เนื่องจากราคาเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อต้นทุนและกำไรของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการจึงต้องการลูกกุ้งที่มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา สามารถทำผลประกอบการและผลผลิตได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจวรรณ สระทองยอด (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้ง ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้ง ในจังหวัดนครปฐม เช่นเดียวกับ พัชราพรรณ มณีโชต (2560) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเลือกซื้อไข่ไก่ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกซื้อไข่ไก่ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 เนื่องจากการซื้อลูกกุ้งในแต่ละครั้งต้องใช้การขนส่งโดยเฉพาะมีข้อกำหนดในเรื่องอุณหภูมิ ระยะเวลาในการขนส่ง ซึ่งส่งผลกับอัตรารอดของลูกกุ้ง ทำให้ช่องทางจำหน่ายโดยเฉพาะทำเลที่ตั้งของโรงเพาะฟักที่สะดวกต่อการขนส่ง เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบให้ความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พัชราพรรณ มณีโชต (2560) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเลือกซื้อไข่ไก่ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกซื้อไข่ไก่ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร แต่ขัดแย้งกับ เบญจวรรณ สระทองยอด (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้ง ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้ง ในจังหวัดนครปฐม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการประสบความสำเร็จในการเลี้ยงกุ้ง มีผลประกอบการที่ดี จึงต้องการการส่งเสริมการตลาดในเรื่องการจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับการเลี้ยงกุ้งและการเพิ่มผลผลิต ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจวรรณ สระทองยอด (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้ง ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างกันส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้ง ในจังหวัดนครปฐม

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 เนื่องจากพฤติกรรมการซื้อมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ของภาวะเศรษฐกิจและขึ้นอยู่กับผลประกอบการของแต่ละคน ทำให้พนักงานไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ซึ่งขัดแย้งกับ ลำยอง บัวผัน (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้ค้าปลีกเนื้อสุกร ในการซื้อสุกรในจังหวัดชุมพร พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้ค้าปลีกเนื้อสุกร ในการซื้อสุกรในจังหวัดชุมพร เพราะบุคลากรหรือพนักงาน เป็นผู้มีส่วนร่วมกับการบริการทั้งหมด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการส่งมอบลุกกุ้งตรงกับ

จำนวนที่ทำการสั่งซื้อ และตรงต่อเวลานัดหมาย เนื่องจากการซื้อลูกกุ้งในแต่ละครั้ง มีจำนวนมาก และต้องใช้การขนส่งโดยเฉพาะ มีข้อกำหนดเรื่องระยะเวลา และจำนวนการบรรจุในการขนส่ง สอดคล้องกับ ลำยอง บัวผัน (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้ค้าปลีกเนื้อสุกร ในการซื้อสุกรในจังหวัดชุมพร พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้ค้าปลีกเนื้อสุกร ในการซื้อสุกรในจังหวัดชุมพร เพราะลูกค้าจะพิจารณาในเรื่องของงานในกระบวนการว่ามีความต่อเนื่องหรือไม่

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 เนื่องจากอัตราการรอดและการปลอดโรคของลูกกุ้ง เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อผลผลิตและผลประกอบ ผู้ประกอบการจึงให้ความสำคัญกับความสะอาดของโรงเพาะฟักและความสะอาดของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับ ลำยอง บัวผัน (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้ค้าปลีกเนื้อสุกร ในการซื้อสุกรในจังหวัดชุมพร พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้ค้าปลีกเนื้อสุกร ในการซื้อสุกรในจังหวัดชุมพร เพราะเป็นปัจจัยหนึ่ง ในการเลือกใช้บริการจากลูกค้า เป็นสิ่งที่ธุรกิจใช้เป็นเครื่องแทนคุณภาพของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาและการทำวิจัยสามารถระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาได้ รวมถึงระดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยว่าส่งผลต่อการซื้อมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มยอดขาย ขยายฐานลูกค้า และลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ ทำธุรกิจมีความยั่งยืน จึงเสนอแนะผู้ประกอบการ หรือนักการตลาด เน้นทำการตลาด ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรปรับปรุงสายพันธุ์ลูกกุ้งให้มีความแข็งสมบูรณ์ และมีอัตรารอดที่สูงขึ้น
2. ด้านราคา ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพลูกกุ้ง และการดูแลลูกกุ้งในปลอดโรค
3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ควรอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการขนส่งลูกกุ้ง และเพิ่มสะดวกในเรื่องการหาซื้อให้ลูกค้าสามารถหาซื้อได้ง่าย อาจให้พนักงานขายดูแล ติดต่อลูกค้า และติดตามการเลี้ยงกุ้ง เพื่อเป็นประโยชน์ และสามารถเสนอขายลูกกุ้งในรอบการเลี้ยงถัดไปของลูกค้าได้ทันที
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับการเลี้ยงกุ้งและการเพิ่มผลผลิต อาจทำให้ขยายฐานลูกค้า ธุรกิจเป็นที่รู้จักเพิ่มขึ้น และเพิ่มบริการหลังการขายด้วย

การรับประกันอัตรารอดของลูกกุ้ง หลังส่งมอบ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ประกอบการที่เลือกซื้อลูกกุ้งไป

5. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการเช็คก่อนการส่งมอบอีกครั้ง เพื่อลดความผิดพลาด และพนักงานขนส่งควรมีวินัยในการส่งมอบ ให้ตรงเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจ และตอบโจทย์ความต้องการของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง

6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ควรมีพนักงานที่ตรวจเช็คความสะอาดสถานที่ และบรรจุภัณฑ์ให้เพียงพอ หากโรงเพาะฟักและบรรจุภัณฑ์ มีความสะอาด จะช่วยลดความเสี่ยงลูกกุ้งติดโรค

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งขาว และลูกกุ้งกุลาดำ เช่น ปัจจัยด้านจิตวิทยา (การจูงใจ การรับรู้ และการเรียนรู้) ปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนการตลาด การจัดการบริหารธุรกิจ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา เพียงจังหวัดเดียวเท่านั้น ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อลูกกุ้ง และควรเปรียบเทียบพฤติกรรมของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ หรือพื้นที่อื่น ๆ ที่มีการเลี้ยงกุ้ง เพื่อจะได้ผลการวิจัยที่ชัดเจน และครอบคลุมมากขึ้น เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่ชัดเจน และถูกต้องมากขึ้น จะได้นำไปใช้ในการวางแผนจัดการบริหารธุรกิจผลิตลูกพันธุ์กุ้งได้อย่างเหมาะสม

3. ควรเก็บข้อมูลให้ในเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด และความต้องการของลูกค้ามากขึ้น อย่างการสัมภาษณ์ หรือการทำ Focus Group และอาจนำข้อมูลไปเปรียบเทียบกับธุรกิจเพาะพันธุ์สัตว์อื่น ๆ เพื่อพัฒนาธุรกิจ เพิ่มความสามารถแข่งขัน และสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

กรมประมง. (2562). **รายชื่อโรงเพาะพันธุ์และอนุบาลลูกกุ้ง.** ค้นเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2563, จาก https://www4.fisheries.go.th/local/file_document/20190523170937_1_file.pdf

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมประมง. (2561). **สถิติผลผลิตการเลี้ยงกุ้งทะเล ประจำปี 2561**. ค้นเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2563, จาก https://www4.fisheries.go.th/local/file_document/20200720141302_new.pdf

กัญญารัตน์ สุนทรา และ อัญชลี คมปฏิภาณ. (2563). **เฝ้าระวังการเลี้ยงกุ้งทะเลในช่วงฤดูฝน.** ค้นเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2563, จาก https://www4.fisheries.go.th/local/file_document/20190620143800_1_file.pdf

ชลอ ลิ้มสุวรรณ และ นิติ ชูเชิด. (2553). สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน). **การเลี้ยงกุ้งในภาคใต้ของไทย.** ค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563, จาก

https://www.arda.or.th/kasetinfo/south/shrimp/controller/01-06.php

ชลอ ลิ้มสุวรรณ. (2557). สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน). **การเลี้ยงกุ้งของไทย.** ค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563, จาก https://www.arda.or.th/kasetinfo/south/shrimp/history/01-03.php

ชัยรัตน์ ถึงสาคร. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อปุ๋ยเคมีของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในเขตจังหวัดปทุมธานี**. การเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 มหาวิทยาลัยรังสิต.

เบญจวรรณ สระทองยอด. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อลูกกุ้งของผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงกุ้งในจังหวัดนครปฐม.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปิยนุช ผจงกิจกำธร. (2557). **การแสวงหาข่าวสาร ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ทัศนคติ และความตระหนักที่มีผลต่อการใช้สินค้าเคมีเกษตรของเกษตรกรในเขตจังหวัดชลบุรี.** การค้นคว้าอิสระ นิเทศศาตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

พัชราพรรณ มณีโชต. (2560). **พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเลือกซื้อไข่ไก่ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร.** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ลำยอง บัวผัน. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้ค้าปลีกเนื้อสุกร ในการซื้อสุกรในจังหวัดชุมพร.** การเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร.

สมาคมแช่เหยือกแข็ง. (2551). **ความเป็นมาและความสำคัญ.** ค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563, จาก https://www.arda.or.th/kasetinfo/south/shrimp/history/

สำนักงานกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา. (2562). **ข้อมูลภาคการเกษตรของจังหวัดสงขลา ปี 2562**. ค้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2563, จาก https://www.opsmoac.go.th/songkhla-dwl-files-421091791324

Kotler and Keller. (2016). **Marketing Management**. 5th global edition. Edinburgh: Pearson Education.

MaGrath. (1986). **When Marketing Services 4Ps Are Not Enough**. Business Horizons NJ: Prentice Hall.

Yamane, T. (1967). **Statistics An Introductory Analysis.** New York: Harper and Row.

การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล

The Study of Marketing Mix on Cultural Tourism within the Vicinity Central Provincial Cluster

เจษฎา ความคุ้นเคย
นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา
E-mail: jessada@vru.ac.th
ชวลีย์ ณ ถลาง
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา
E-mail: chawalee.na@up.ac.th
Jessada Kwamkhunkoei
Student of Ph.D., Tourism and Hotel Management University of Phayao
Chawalee Na Thalang
Lecturer, Tourism and Hotel Management University of Phayao

รับเข้า: *20 กรกฎาคม 2564* **แก้ไข:** *6 สิงหาคม 2564* **ตอบรับ:** *10 สิงหาคม 2564*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล 2) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล และ 4) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ตามลักษณะส่วนบุคคล งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้ไคสแควร์ สถิติทดสอบค่าที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณแบบ LSD

ผลการวิจัย พบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เดินทางในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เดินทางกับครอบครัวและญาติ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยโดยรวมต่ำกว่า 2,000 บาท เดินทางท่องเที่ยว 2-3 คน มีความถี่ในการเดินทางต่ำกว่า 3 เดือนต่อครั้ง 2) นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ด้านลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว และ4) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว กลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ส่วนประสมทางการตลาด

Abstract

The purposes of this research were to: 1) Study the behavior of Thai Tourists within cultural tourism in the Vicinity Central Provincial Cluster; 2) Study Thai tourists and their opinions on the importance of marketing mix within cultural tourism in the Vicinity Central Provincial Cluster; 3) Study the Relationships between Personal Characteristics of Thai Tourists and the behavior within Cultural Tourism in the Vicinity Central Provincial Cluster. And 4) compare opinions on the significant effects of marketing mix according to personal characteristics and preferences of Thai tourists. This research is quantitative research. The group studied were Thai tourists who traveled to the Vicinity Central Provincial Cluster. The Methodology used to collect information comes from questionnaires of 400 tourists. The data statistics were analyzed for frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. Therefore, a hypothesis was formed by using the Chi-Square test, t-test, One-way ANOVA, and Least Significant Difference Test (LSD). The results showed that: 1) Thai tourists traveling for cultural tourism travel with the intention of rest and relaxation. The majority travel with families and relatives during Saturday - Sunday. Their total trip average expenses are less than 2,000 baht. Most Thai tourists travel in groups of

2-3 people and make a trip in less than 3 months/time. 2) Thai tourists' opinions on marketing mix within cultural tourism in the Vicinity Central Provincial Cluster showed a high level 3) The Relationship between personal Characteristics of Thai tourists and Behavior within Culture tourism in the Vicinity Central Provincial Cluster has to relationship the mode of travel. and 4) In general, the different personal characteristics and preferences of Thai tourists did not influence a significant difference in opinion on the level of importance of marketing mix about cultural tourism in the Vicinity Central Provincial Cluster.

Keywords: cultural tourism, tourism product, Vicinity Central Provincial Cluster, marketing mix

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของไทยเป็นอย่างยิ่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) องค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: UNWTO) คาดการณ์ถึงจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกโดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ร้อยละ 3.3 ตลอดช่วงปี พ.ศ.2553-2573 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1.4 พันล้านคนภายในปี พ.ศ.2563 และจะเพิ่มขึ้นถึง 1.8 พันล้านคน ภายในปี พ.ศ.2573 (UNWTO, 2019) แต่ในปี 2563 การท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลให้นักท่องเที่ยวลดลงร้อยละ 76.41 รายได้จากการท่องเที่ยวลดลงร้อยละ 77.58 เมื่อเปรียบเทียบในปีที่ผ่านมา

จากการกำหนดวิสัยทัศน์ภายใต้แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564) ภายในปี พ.ศ.2579 ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลกที่เติบโตอย่างมีดุลยภาพบนพื้นฐานความเป็นไทย เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม และกระจายรายได้สู่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560) กลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ได้กำหนดวิสัยทัศน์ "เป็นศูนย์กลางการค้าการลงทุน บริการธุรกิจและการพาณิชย์ การผลิตอุตสาหกรรมระดับประเทศ ศูนย์กลางโลจิสติกส์ ศูนย์บริการด้านสุขภาพ (Medical Hub) แหล่งผลิตอาหารปลอดภัย การศึกษาระดับมาตรฐานสากล ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สู่การเป็นเมืองน่าอยู่" จังหวัดในกลุ่มภาคกลางปริมณฑลมีศักยภาพสูงในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยวและกีฬา (2563) พบว่า การท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลส่วนใหญ่เป็นการท่องเที่ยวแบบเดินทางไปกลับภายในวันเดียว เนื่องจากพื้นที่ไม่

ห่างไกลจากกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้อัตราการพักค้างของนักท่องเที่ยวมีจำนวนไม่มาก แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม วิถีชุมชน ที่เกิดจากความต้องการของประชาชน เพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนา และส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ได้ใช้เวลาในการพักผ่อนในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจนในการประชุมสภาการโบราณสถานระหว่างประเทศ (International Council on Monuments and Sites: ICOMOS) ที่เมืองออกซ์ฟอร์ด ใน พ.ศ.2512 หรือ ค.ศ.1969 การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางเที่ยวชมวัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ยังคงพบเห็นได้หรือยังมีชีวิตอยู่ รวมทั้งการสัมผัสวัฒนธรรมสมัยใหม่

ดังนั้นผู้วิจัยเล็งจึงสนใจทำการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล เพื่อทำให้ทราบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยตามลักษณะส่วนบุคคล และแนวทางการส่งเสริมท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตามส่วนประสมทางการตลาดที่นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญ ซึ่งส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ได้รับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

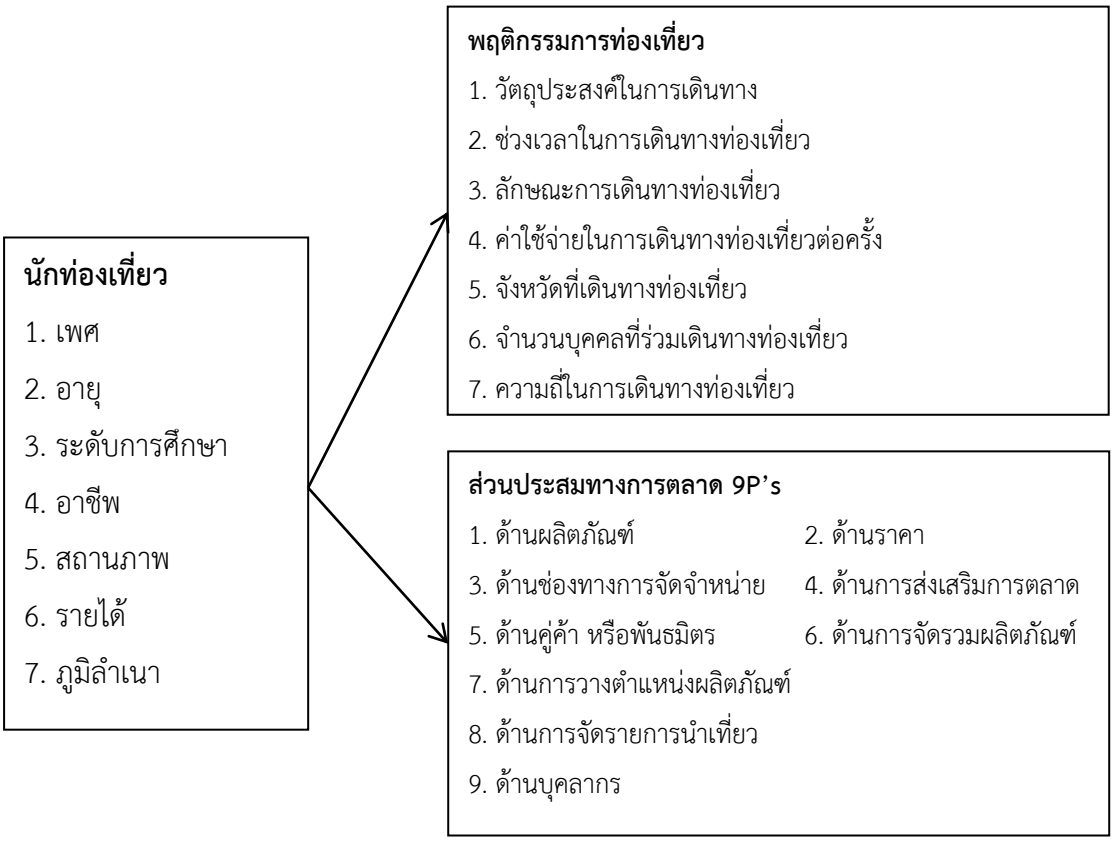
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล
4. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล

2. ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยแตกต่างมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของคอแครน (Cochran, 1977 อ้างถึง ใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2551) ในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากรที่ แน่นอน กำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 385 คน และเพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูล จึงเพิ่มจำนวนประชากรอีก ร้อยละ 4 จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มี 3 ตอน ดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check-list)

3.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ (Check-list)

3.3 ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ลักษณะเป็นปลายปิดแบบคำถามประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity Test) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเพื่อทดสอบความเที่ยงตรงโดยใช้ IOC (Index of Item-Objective Congruence) โดยได้รับการตรวจทานจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.85 (IOC ≥0.05)

4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น 0.96 (มากกว่า 0.70) ซึ่งแสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในพื้นที่จริงได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม และสมุทรปราการ (แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล, 2562) จำนวน 400 ชุด ในเดือนเมษายน–พฤษภาคม พ.ศ. 2654 ในช่วงเวลา 09.00-17.00 น. จังหวัดละ 100 ชุด จนครบจำนวน 400 ชุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จะใช้อธิบายข้อมูลประกอบด้วย จำนวนหรือค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยได้จัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ช่วง แบบอันตรภาคชั้น (Class Interval) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548: 146) ได้ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

6.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) สถิติทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวน (Analysis of Variance) แบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการเปรียบเทียบพหุคูณแบบ LSD (Least Significant Difference Test) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ผู้วิจัยได้ผลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ขอนำเสนอผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางมาท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เดินทางในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เดินทางท่องเที่ยวกับครอบครัวและญาติ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยโดยรวมต่ำกว่า 2,000 บาท สถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบ ให้ความสนใจไปท่องเที่ยว จังหวัดนนทบุรี คือ เกาะเกร็ด จังหวัดปทุมธานี คือ วัดโบสถ์ จังหวัดนครปฐม คือ ตลาดน้ำวัดลำพญา และจังหวัดสมุทรปราการ คือ ตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จำนวนคนที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้ง 2-3 คน และความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวต่ำกว่า 3 เดือนต่อครั้ง

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล พบว่า

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล

ส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{x}$	SD	ระดับความสำคัญ
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	4.21	0.68	มากที่สุด
2. ด้านราคา (Price)	4.00	0.54	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	4.08	0.54	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.96	0.64	มาก
5. ด้านคู่ค้าหรือพันธมิตร (Partnership)	3.88	0.63	มาก
6. ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ (Packaging)	3.89	0.54	มาก
7. ด้านการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Positioning)	3.85	0.55	มาก
8. ด้านการจัดรายการท่องเที่ยว (Programming)	3.90	0.65	มาก
9. ด้านบุคคล (People)	3.75	0.55	มาก
รวม	**3.95**	**0.43**	**มาก**

ในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล อยู่ในระดับมาก ด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด คือ แหล่งท่องเที่ยวในแต่ละแห่งมีอัตลักษณ์ด้านวัฒนธรรมที่โดดเด่น รองลงมา คือ แหล่งท่องเที่ยวมีป้ายแสดงประวัติข้อมูลแต่ละแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจนและถูกต้อง รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านราคา (Price) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านการจัดรายการท่องเที่ยว (Programming) ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ (Packaging) ด้านคู่ค้าหรือพันธมิตร (Partnership) และด้านการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Positioning) ตามลำดับ และด้านที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลน้อยที่สุด คือ ด้านบุคคล (People)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล พบว่า

ตารางที่ 2 ผลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล

พฤติกรรมการท่องเที่ยว		ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย						
		เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	สถานภาพ	รายได้	ภูมิลำเนา
1. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	χ^2	4.665	77.808	27.938	66.262	41.242	63.641	45.063
	p	0.323	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.001*
2. ช่วงเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว	χ^2	0.429	12.375	7.121	6.039	2.642	3.792	16.648
	p	0.807	0.261	0.130	0.643	0.619	0.875	0.083
3. ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว	χ^2	14.493	75.217	13.187	90.806	68.620	41.087	38.919
	p	0.002*	0.000*	0.040*	0.000*	0.000*	0.000*	0.003*
4. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวต่อครั้ง	χ^2	5.470	42.871	14.350	28.977	11.607	60.644	39.676
	p	0.242	0.002*	0.073	0.024*	0.170	0.000*	0.005*
5. จังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ชื่นชอบ/สนใจไปท่องเที่ยวมากที่สุด	χ^2	2.803	28.504	10.260	29.835	9.602	22.609	22.739
	p.	0.423	0.019*	0.114	0.003*	0.142	0.031*	0.900
6. จำนวนบุคคลที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว	χ^2	10.727	17.111	4.051	30.058	16.330	16.506	18.998
	p	0.013*	0.312	0.670	0.003*	0.012*	0.169	0.214
7. ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว	χ^2	7.215	22.766	13.910	18.552	13.366	17.853	21.943
	p	0.065	0.089	0.031*	0.100	0.038*	0.120	0.109

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test) ของลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล พบว่า

1. เพศของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์ในด้านลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว จำนวนบุคคลที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. อายุของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์ในด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวต่อครั้ง และจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ชื่นชอบ/สนใจไปท่องเที่ยวมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3. การศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์ในด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว และความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
4. อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์ในด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวต่อครั้ง จังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ชื่นชอบ/สนใจไปท่องเที่ยวมากที่สุด และจำนวนบุคคลที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
5. สถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์ในด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว จำนวนบุคคลที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว จังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ชื่นชอบ/สนใจไปท่องเที่ยวมากที่สุด และความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
6. รายได้ของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์ในด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวต่อครั้ง และจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ชื่นชอบ/สนใจไปท่องเที่ยวมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
7. ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์ในด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวต่อครั้ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	p
ชาย	127	3.93	0.413	-0.553	0.581
หญิง	273	3.95	0.440		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติค่าที (t-test) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล จำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ และภูมิลำเนา

ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย	SS	df	MS	F	p
1. อายุ					
ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	310.28	141	2.20	1.022	0.437
ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	555.66	258	2.15		
รวม	**865.94**	**399**			
2. การศึกษา					
ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	51.26	141	0.36	0.991	0.519
ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	94.67	258	0.37		
รวม	**145.94**	**399**			
3. อาชีพ					
ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	359.03	141	2.55	1.015	0.455
ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	647.35	258	2.51		
รวม	1006.38	**399**			
4. สถานภาพ					
ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	41.39	141	0.29	1.086	0.284
ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	69.77	258	0.27		
รวม	**111.16**	**399**			
5. รายได้					
ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	167.29	141	1.19	1.031	0.414
ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	297.02	258	1.15		
รวม	**464.31**	**399**			
6. ภูมิลำเนา					
ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	278.41	141	1.97	1.001	0.492
ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	508.98	258	1.97		
รวม	**787.40**	**399**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA or F-test) ในภาพรวมพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับ

ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

1. อายุของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

2. ระดับการศึกษาสูงสุดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

3. อาชีพหลักของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กับธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กับกลุ่มข้าราชการ กลุ่มข้าราชการ กับกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มข้าราชการ กับกลุ่มธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ (Packaging) จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กับกลุ่มธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง กลุ่มข้าราชการ กับกลุ่มธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง และกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง และด้านการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Positioning) จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กับกลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กับกลุ่มธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง กลุ่มข้าราชการ กับกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มข้าราชการ กับกลุ่มธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง

4. สถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

5. รายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

6. ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มภาคกลางกับกลุ่มภาคใต้

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Swarbrooke and Horner (2007: 54) กล่าวถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ และต้องการสัมผัสวัฒนธรรม ศิลปะ และวิถีชีวิต

ความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทย เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญ ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) Fay Betsy (1992) ได้อธิบายว่า ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ทางด้านการท่องเที่ยวคือผลิตภัณฑ์การบริการที่มุ่งเสนอขาย เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และช่องทางการจัดจำหน่ายคือสถานที่ที่ลูกค้าจะซื้อบริการได้สะดวก ดังนั้นหากแหล่งท่องเที่ยวมีผลิตภัณฑ์ที่มีอัตลักษณ์ ตลอดจนการเข้าถึงได้ง่ายสามารถติดต่อและมีศูนย์บริการจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ และเดินทางเข้ามาเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยว ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทินกร สุมิพันธ์ และ กิตติ แก้วเขียว (2563) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดและอุปสงค์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวหมู่บ้านคีรีวง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรยา เจริญสุข (2562) ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อปัจจัยในการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจาก การวางระบบและออกแบบให้มีขั้นตอนที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมากที่สุด มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ต้องมีกิจกรรมหลากหลายในตลาดน้ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวด้านลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย มูลคำ และชวลีย์ ณ ถลาง (2563) ได้ทำการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดนครพนม พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจ

พิเศษจังหวัดนครพนมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในด้านลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนาภรณ ศิริปญญา และ โสมสกาว เพชรานนท (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยี่ยมชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ซึ่งพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวในด้านลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่เพิ่งได้รับความสนใจ และด้วยการคมนาคมที่สะดวกสามารถเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองได้ รวมถึงความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีของพ่อค้าแม่ค้า ทำให้เกิดการบอกเล่าจากปากต่อปาก แล้วเกิดความต้องการที่จะเดินทางมาเที่ยวชมสถานที่จริง

ความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ตามลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาสินี วิยาภรณ์ และ คณะ (256 1) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดตราด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวธิดา ภูมิวรมุนี และคณะ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดนครพนม ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญระดับมากต่อด้านด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเป็นอันดับแรก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P’s) ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก กลุ่มนักท่องเที่ยวเพศหญิงเป็นกลุ่มที่ผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มที่มีช่วงอายุอายุ 50 ปีขึ้นไป เพราะเป็นกลุ่มที่มีอำนาจในการซื้อสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวสูง โดยอาจจะจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวและดึงดูดกลุ่มคนเหล่านี้ร่วมกิจกรรมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า พบว่านักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เดินทางในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เดินทางกับครอบครัวและญาติ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยโดยรวมต่ำกว่า 2,000 บาท สถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบส่วนใหญ่เป็นวัด และตลาดน้ำ เดินทางท่องเที่ยว 2-3 คน และความถี่ต่ำกว่า

3 เดือนต่อครั้ง ดังนั้นผู้บริหารแหล่งท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ควรจัดกิจกรรมเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวได้ใช้เวลาพักผ่อนในแหล่งท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้น โดยเน้นการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว เช่น การร่วมงานประเพณี การร่วมทำกิจกรรมวิถีชุมชนในชุมชนในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ รวมทั้งพัฒนากิจกรรม หรือผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการใช้จ่าย โดยเน้นการจัดกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นวัด และตลาดน้ำที่เป็นที่นิยมของแต่ละจังหวัด เพื่อทำให้นักท่องเที่ยวสนใจเดินทางกันเป็นกลุ่มและเพิ่มความถี่ในการเดินทางให้มากขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล อยู่ในระดับมาก ด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ดังนั้น ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด รวมถึงวัฒนธรรมจังหวัดควรร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัดให้มีอัตลักษณ์ด้านวัฒนธรรมที่โดดเด่น จัดทำโฆษณาแนะนำแหล่งท่องเที่ยวผ่านสื่อต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สอดคล้องและสัมพันธ์กับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และวิถีชุมชน

3. จากผลการวิจัย พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสัมพันธ์กับลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว ดังนั้น ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด วัฒนธรรมจังหวัด และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ควรนำผลการศึกษามาจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล โดยเน้นกิจกรรมที่คนทั้งครอบครัวสามารถร่วมทำได้ โดยวางแผนระยะยาวของกลุ่มจังหวัดให้เหมาะสมกับแหล่งท่องเที่ยวตามสภาพจริงและต่อเนื่อง

4. จากผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในทุกกลุ่ม โดยจัดทำเป็นแผนระยาวของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลให้สอดคล้องกับงบประมาณ และจัดสรรงบประมาณเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม

ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล โดยเฉพาะด้านลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

2. ควรศึกษาด้านพฤติกรรมและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัด เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวทำการพัฒนาแผนกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

3. ควรศึกษาด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจในการจัดการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เพื่อนำผลมาปรับปรุง และพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทย

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). **รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). **รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ปีที่ 1 ฉบับที่ 4 กรกฎาคม–กันยายน 2563**. ค้นเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2563, จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=609

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). **เข็มทิศท่องเที่ยว**. ค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563, จาก https://marketingdb.tat.or.th.

คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

ทินกร สุมิพันธ์ และ กิตติ แก้วเขียว. (2563). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดและอุปสงค์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวหมู่บ้านคีรีวง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. **วารสารบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**. 10(2) กรกฎาคม-ธันวาคม 2563: 1-13.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

วีรยา เจริญสุข. (2562). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อปัจจัยในการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. **วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์**. 7(1) มกราคม-เมษายน 2562: 39-47.

ศิวธิดา ภูมิวรมุนี เสรี วงษ์มณฑา และ ชุษณะ เตชะคณา. (2562). *แนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดนครพนม*. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**. 13(1) มกราคม-เมษายน 2562: 184-201.

สุธาสินี วิยาภรณ์ วรางคณา ประภาวงศ์ พศวรรตร์ วริพันธ์ และ รุ่งฤดี รัตน์ชัยศิลป์. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดตราด*. **วารสาร บัณฑิตศาส์น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย**. 16(1) มกราคม-มิถุนายน 2561: 93-100.

อรทัย มูลคำ และ ชวลีย์ ณ ถลาง. (2563). *พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดนครพนม*. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**. 14(1) มกราคม-เมษายน 2563: 130-144.

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

Fay. Betsy. (1992). **Essentials of Tour Management**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Swarbrooke, J. and Horner, S. (2007). **Consumer Behavior in Tourism**. 2nd ed. Oxford: Butterworth Heinemann.

ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2

Strategic Leadership of School Administrators Affecting Teachers' Teamwork in Schools under The Office of Nonthaburi Primary Educational Service Area 2

วิภาดา เกตุลอย
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
E-mail: bormbam@gmail.com
ระติกรณ์ นิยมะจันทร์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
E-mail: dr.ratikorn@gmail.com
ศิริรัตน์ ทองมีศรี
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
E-mail: sirirat.t@pnru.ac.th
Wipada Ketloy
Student, Educational Administration, College of Teacher Education,
Phranakhon Rajabhat University
Ratikorn Niyamajan
Lecturer, Educational Administration, College of Teacher Education,
Phranakhon Rajabhat University
Sirirat Thongmeesri
Lecturer, Educational Administration, College of Teacher Education,
Phranakhon Rajabhat University

รับเข้า: *28 กรกฎาคม 2564* **แก้ไข:** *28 สิงหาคม 2564* **ตอบรับ:** *1 กันยายน 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา 2) ระดับการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา 3) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

นนทบุรี เขต 2 ประชากรในการวิจัย คือ ครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 จำนวน 1,523 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 317 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาและการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 ซึ่งเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ด้านความสามารถในการนำปัจจัยต่าง ๆ เข้ามากำหนดกลยุทธ์ ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ และด้านมีความคิดความเข้าใจระดับสูง ตามลำดับ 2) การทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ด้านการพัฒนาบุคคล ด้านบทบาทที่สมดุล และด้านการเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อการแก้ปัญหา ตามลำดับ 3) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา พบว่าภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา 3 ด้าน คือ การมีความคาดหวัง และการสร้างโอกาสสำหรับอนาคต การกำหนดวิสัยทัศน์ และมีความคิดความเข้าใจระดับสูง สามารถพยากรณ์ได้ว่าส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา ได้ร้อยละ 47 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารสถานศึกษา การทำงานเป็นทีมของครู

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of the strategic leadership of school administrators, 2) to study the level of teachers' teamwork in schools 3) to study the strategic leadership of school administrators affecting teachers' teamwork in schools under the office of Nonthaburi primary educational service area 2. The population consisted of 1,523 teachers in schools under the office of Nonthaburi primary educational service area 2. The sample size consisted of 317 teachers. The research instrument was a questionnaire about the strategic leadership of school administrators and teachers' teamwork in schools which is a 5-level valuation scale. The descriptive statistics for data analysis were percentages, means, standard deviations, and Stepwise Multiple Regression.

The results showed that 1) the overall strategic leadership of school administrators was at a high level. When considering each aspect, there was a high level every aspect. When sorting from high to low aspects, the 3 rankings were the ability to bring various factors into the strategy, vision determination, and a high level of thinking and understanding respectively. 2) the overall and each aspect of teachers' teamwork in schools were at high levels. When sorting from high to low aspects, the 3 rankings were human development, the balanced role and openness to one another, and confrontation for solving problems, respectively. 3)The relationship between the strategic leadership of school administrators and teachers' teamwork in schools under the office of Nonthaburi primary educational service area 2 found that overall there was a positive significant relationship at a high level of .01 level of significance. 4) the strategic leadership of school administrators affecting teachers' teamwork in schools found that the strategic leadership of school administrators in 3 aspects the expectation and creating opportunities for the future, vision determination, and having a high level of thinking and understanding. It was able to predict that it affected teachers' teamwork in schools by 47 percent at a .01 level of significance.

Keywords: strategic leadership, administrators, teachers teamwork

บทนำ

นโยบายการจัดการศึกษาทั้งในระดับประเทศ กระทรวง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ การบริหารองค์การโดยทั่วไป มักจะมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การเหมือนกัน นั่นคือ การดำเนินงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จและให้องค์การนั้นเกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาและขับเคลื่อนกลยุทธ์นั้นให้ประสบความสำเร็จ (เชวงศักดิ์ พฤกษเทเวศ, 2553) และแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560–2575 ได้ระบุบทบาทของผู้บริหารว่าเป็นผู้มีภาวะผู้นำ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถทั้งด้านบริหารวิชาการตามสมรรถนะ มาตรฐานตำแหน่ง และบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล สอดคล้องกับคุรุสภา ที่ได้ระบุมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ในมาตรฐานที่ 11 ด้านเป็นผู้นำและสร้างผู้นำว่าต้องเป็นผู้บริหารมืออาชีพสร้างวัฒนธรรมขององค์กรด้วย การพูดนำ ปฏิบัตินำ และจัดระบบงานให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม โดยการให้รางวัลแก่ผู้ที่

ทำงานได้สำเร็จแล้ว จนนำไปสู่การพัฒนาตนเองคิดได้เอง ตัดสินใจได้เอง พัฒนาได้เองของผู้ร่วมงานทุกคน การพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดผลลัพธ์เชิงประจักษ์ ซึ่งความสำเร็จขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลล้วนแล้วแต่ขึ้นอยู่กับภูมิปัญญา ความคิดอ่าน และแนวปฏิบัติที่สร้างสรรค์ของผู้นำในองค์การทั้งสิ้น (ธัญญลักษณ์ เหล่าจันทร์, 2551) ทั้งนี้ผู้บริหารโรงเรียนต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการปรับเปลี่ยนลักษณะภาวะผู้นำให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างท้าทาย ซึ่งผู้บริหารองค์การควรมีคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่ง คือ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (พระอาทิตย์ทองบุราณ, 2555) เนื่องจากภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เป็นผู้นำที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์วิสัยทัศน์ในอนาคตและสานฝันให้เป็นจริง รวมทั้งทำให้วิสัยทัศน์ดังกล่าวน่าเชื่อถือและน่าดึงดูดใจสำหรับองค์การหรือหน่วยงานในองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้าและพัฒนายิ่งขึ้น (วิเชียร วิทยอุดม, 2549) และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเป้าหมายของนโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในข้อ 4 ที่ว่าผู้บริหารสถานศึกษามีความเป็นเลิศส่วนบุคคล คิดเชิงกลยุทธ์และนวัตกรรม มีภาวะผู้นำทางวิชาการ มีสำนึก ความรับผิดชอบ และการบริหารแบบร่วมมือ (สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2562) ซึ่งสถานศึกษาจะเกิดการบริหารได้นั้น DuBrin (2004) ได้เสนอแนวคิดที่มีคุณค่าต่อการบริหารงานไว้ว่าผู้บริหารสถานศึกษา จะต้องมีองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการมีความคิดความเข้าใจระดับสูง 2) ด้านการรวบรวมปัจจัยสู่การกำหนดกลยุทธ์ 3) ด้านการคาดหวังและสร้างโอกาสสำหรับอนาคต 4) ด้านการคิดเชิงปฏิวัติ 5) ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถานศึกษาได้สูงยิ่งขึ้น

การทำงานเป็นทีมนับว่ามีคุณค่าต่อองค์การในหลายประเด็น เนื่องจากการทำงานเป็นทีมเกิดจากการประสานสัมพันธ์ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคลหลายฝ่าย การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานและการตัดสินใจ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนการรับรู้ในการเป็นสมาชิกของทีม สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การสร้างสรรค์พัฒนา และยกระดับผลงานขององค์การการสร้างสรรค์ผลงานที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการ การคิดค้นนวัตกรรม การแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อสร้างเครือข่าย และเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารในองค์การตลอดจนการสร้างรงจูงใจ ความพึงพอใจและบรรยากาศของความสามัคคีให้เกิดขึ้นในองค์การ อย่างไรก็ตามอาจต้องคำนึงอยู่ว่าการทำงานเป็นทีมนั้น ผู้บริหารต้องใช้ทักษะในการบริหารจัดการอย่างสูงในการประสานความแตกต่างหรือหากทีมมีขนาดใหญ่ อาจเกิดภาวะหลีกเลี่ยงไม่ร่วมมือกันทำงานอันเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความล้มเหลวของทีมและองค์การได้เช่นกัน (ภิญโญ มนูญศิลป์, 2551) และสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏได้กล่าวว่าการสร้างทีมงานเป็นการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งการทำงานเป็นทีมร่วมกันนั้น สมาชิกจะต้องสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันในทีมงาน สมาชิกทุกคนเปิดเผยและจริงใจต่อกัน เมื่อมีปัญหา

เกิดขึ้นก็จะแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญให้มากขึ้น ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นการใช้ศักยภาพของทีมงานให้ เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ยังเป็นการสนับสนุนการเรียนรู้ที่จะรับฟังความคิดเห็นและข่าวสารของผู้อื่นอย่างตั้งใจและให้เกียรติซึ่งกันและกัน เพื่อพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาร่วมกันลดและแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากสมาชิกเรียนรู้ทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้นจากการได้ทำงานร่วมกันมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกันมากขึ้น ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เสริมสร้างขวัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถปรับปรุงการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด (สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2550)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 เป็นหน่วยงานทางการศึกษามีขอบข่ายความรับผิดชอบดูแล สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษาที่ 2 ของจังหวัดนนทบุรี ซึ่งประกอบด้วย 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางบัวทอง อำเภอไทรน้อยและอำเภอปากเกร็ด มีสถานศึกษาในสังกัด จำนวนทั้งสิ้น 63 แห่ง ทั้งนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 มีการติดต่อประสานงานกันระหว่างสถานศึกษาหรือกลุ่มเครือข่ายต่าง ๆ เช่น กิจกรรมกีฬาของสถานศึกษาระดับเขตพื้นที่การศึกษา กิจกรรมการแข่งขันทักษะทางวิชาการ และกิจกรรมภายในสถานศึกษา การดำเนินงานทุกกิจกรรมล้วนต้องอาศัยความร่วมมือจากครู และบุคลากรทางการศึกษา การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรม ซึ่งการดำเนินงานทุกอย่างจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพของครูและบุคลากรในสถานศึกษา ซึ่งความเป็นจริงแล้ว การทำงานเป็นทีมในสถานศึกษามีไม่มากนัก ในการปฏิบัติงานมีเพียงบางคนและเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ที่ปฏิบัติงานจริง ๆ และกลุ่มบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะทำงานกลับไม่มีบทบาทในการทำงาน ส่งผลให้งานไม่มีคุณภาพ ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาได้ การทำงานเป็นทีมของครูจะมีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องอาศัยความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรและการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารต้องใช้กลยุทธ์ในการบริหารบุคลากรให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสถานศึกษาด้วยความเต็มใจ มีการวางแผนกลยุทธ์อย่างสมบูรณ์ กระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีม ใช้ความรู้ ทักษะ และต้องใช้กลยุทธ์การเป็นผู้นำการบริหารให้งานทุกด้านในสถานศึกษาให้บรรลุตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถพัฒนาสถานศึกษา จนทำให้เกิดความสำเร็จของสถานศึกษาหรือประสิทธิผลของสถานศึกษาในการจัดการศึกษา จากข้อความข้างต้นการทำงานที่ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษายังไม่มีประสิทธิภาพนั้น แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษายังต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น (กัลยรัตน์ เมืองสง, 2550) เสนอแนวคิดว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เป็นสภาวะที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการกำหนดทิศทาง และการกระตุ้นแรงบันดาลใจให้แก่สมาชิกที่เป็นกระบวนการพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจ และวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานเกิดพลังร่วมในการพัฒนาปรับเปลี่ยนสถานศึกษาให้ดีขึ้น

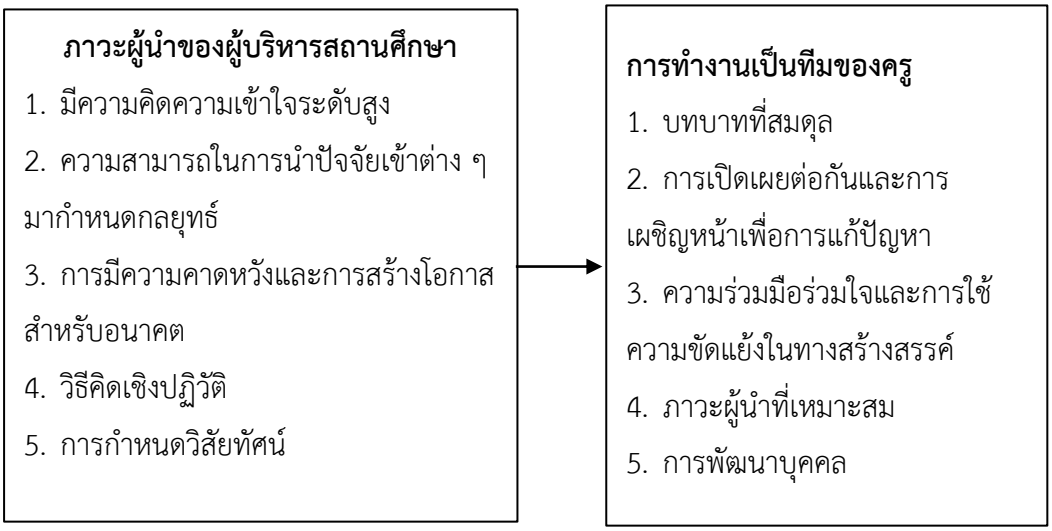
จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารสถานศึกษา นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของสถานศึกษาและพัฒนาการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2
2. เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2
3. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ DuBrin (2004) และการทำงานเป็นทีมของ Woodcock and Francis (1994) เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัย คือ ครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 จำนวน 1,523 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 317 คน ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973) และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) แบบเป็นสัดส่วน โดยเทียบกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละกลุ่มอำเภอในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละกลุ่มอำเภอ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2

โรงเรียนในกลุ่มอำเภอ	จำนวนโรงเรียน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ไทรน้อย	19	379	79
2. บางบัวทอง	14	376	78
3. บางใหญ่	11	292	61
4. ปากเกร็ด	19	476	99
รวม	**63**	**1,523**	**317**

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) ผู้นำที่มีความคิดความเข้าใจระดับสูง 2) ความสามารถในการนำปัจจัยเข้าต่าง ๆ มากำหนดกลยุทธ์ 3) การมีความคาดหวังและการสร้างโอกาสสำหรับอนาคต 4) วิธีคิดเชิงปฏิวัติ 5) การกำหนดวิสัยทัศน์ และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) บทบาทที่สมดุล 2) การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อการแก้ปัญหา 3) ความร่วมมือร่วมใจและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ 4) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม 5) การพัฒนาบุคคล

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

1. นำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือการวิจัยไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมและความถูกต้องของเนื้อหา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ หรือค่าดัชนี IOC รายละเอียดค่าดัชนี IOC มีดังนี้

หากผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม คะแนนเท่ากับ 1

หากผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจถึงความเหมาะสม คะแนนเท่ากับ 0

หากผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่าข้อคำถามมีไม่ความเหมาะสม คะแนนเท่ากับ -1

สำหรับการพิจารณาว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงหรือไม่ จะพิจารณาจากค่าดัชนี IOC ที่มีมากกว่า 0.50 ขึ้นไป

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้ทรงคุณวุฒิที่แก้ไขเรียบร้อยและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้วไปเก็บตัวอย่าง (Try Out) จำนวน 30 ราย แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ได้ผลเท่ากับ 0.963

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาและการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาและการทำงานเป็นทีมของครู

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์			
1. มีความคิดความเข้าใจระดับสูง	4.33	0.59	มาก
2. ความสามารถในการนำปัจจัยเข้าต่าง ๆ มากำหนดกลยุทธ์	4.34	0.59	มาก
3. การมีความคาดหวังและการสร้างโอกาสสำหรับอนาคต	4.32	0.61	มาก
4. วิธีคิดเชิงปฏิวัติ	4.31	0.63	มาก
5. การกำหนดวิสัยทัศน์	4.34	0.61	มาก
ผลการวิเคราะห์รวม	**4.33**	**0.61**	**มาก**

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาและการทำงานเป็นทีมของครู (ต่อ)

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
การทำงานเป็นทีมของครู			
1. บทบาทที่สมดุล	4.35	0.59	มาก
2. การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อการแก้ปัญหา	4.32	0.62	มาก
3. ความร่วมมือร่วมใจและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์	4.28	0.62	มาก
4. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม	4.26	0.63	มาก
5. การพัฒนาบุคคล	4.36	0.58	มาก
ผลการวิเคราะห์รวม	**4.31**	**0.61**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.33, SD=0.61) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความสามารถในการนำปัจจัยเข้าต่าง ๆ มากำหนดกลยุทธ์ ($\bar{X}$=4.34, SD=0.59) และการกำหนดวิสัยทัศน์ ($\bar{X}$=4.34, SD=0.61) มีความคิดความเข้าใจระดับสูง ($\bar{X}$=4.33, SD=0.59) การมีความคาดหวังและการสร้างโอกาสสำหรับอนาคต ($\bar{X}$=4.32, SD=0.61) และวิธีคิดเชิงปฏิวัติ ($\bar{X}$=4.31, SD=0.63) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ระดับการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.31, SD=0.61) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การพัฒนาบุคคล ($\bar{X}$=4.36, SD=0.58) บทบาทที่สมดุล ($\bar{X}$=4.35, SD=0.59) การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อการแก้ปัญหา ($\bar{X}$=4.32, SD=0.62) ความร่วมมือร่วมใจและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ($\bar{X}$=4.28, SD=0.62) และภาวะผู้นำที่เหมาะสม ($\bar{X}$=4.26, SD=0.63) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 โดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครู โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

อันดับที่	ตัวแปรพยากรณ์	b	SE_b	β	t	Sig
1	ด้านการมีความคาดหวังและการสร้างโอกาสสำหรับอนาคต (X_3)	.224	.053	.297	4.220**	.000
2	ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ (X_5)	.172	.047	.244	3.636**	.000
3	ด้านมีความคิดความเข้าใจระดับสูง (X_1)	.165	.048	.216	3.402**	.001
R=.69	R^2 =.47	R^2_{adj}=.47	SE_{est}= .256	F=93.013**	α=1.889	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการมีความคาดหวังและการสร้างโอกาสสำหรับอนาคต (X_3) ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ (X_5) และด้านมีความคิดความเข้าใจระดับสูง (X_1) สามารถร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของครูในถานศึกษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ .47 (R^2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (b) มีค่าเท่ากับ .224, .172 และ.165 ตามลำดับ ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) มีค่าเท่ากับ .297, .244 และ.216 ตามลำดับ สามารถสร้างสมการพยากรณ์ถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ (b) และรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = \alpha + b_1 X_3 + b_2 X_5 + b_3 X_1$$

เมื่อ $\hat{Y}$ คือ สมการณ์ในรูปคะแนนดิบ

α คือ ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

$b_1\ b_2\ b_3$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$X_3\ X_5\ X_1$ คือ ตัวแปรพยากรณ์

แทนค่าในสูตร $\hat{Y} = 1.889 + .224\ X_3 + .172\ X_5 + .165\ X_1$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = \beta_1 Z_3 + \beta_2 Z_5 + \beta_3 Z_1$$

เมื่อ $\hat{Z}$ คือ สมการณ์การในรูปคะแนนมาตรฐาน

$\beta_1\ \beta_2\ \beta_3$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$Z_3\ Z_5\ Z_1$ คือ ตัวแปรพยากรณ์

แทนค่าในสูตร $\hat{Z} = .297\ Z_3 + .244\ Z_5 + .216\ Z_1$

อภิปรายผล

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารมีความคิดเชิงระบบมีความสามารถในการกำหนดวิธีการทำงาน มีความสามารถในการสรุปข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ และมีความคิดสร้างสรรค์ในการกำหนดรูปแบบการบริหารงาน มีทักษะและไหวพริบในการแก้ปัญหา ผู้บริหารนำภารกิจ ทิศทาง เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ ของสถานศึกษามากำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน มีการคาดหวัง และวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคตมากำหนดทิศทางของสถานศึกษา มีความสามารถคาดการณ์ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนในอนาคต มีการใช้ความคิดเชิงบูรณาการ และความคิดแบบองค์รวม เน้นหลักการพัฒนาสถานศึกษาแบบยั่งยืน ผู้บริหารสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ได้ชัดเจนนำไปสู่การจัดทำแผนการปฏิบัติงานของสถานศึกษา และสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งใช้กลยุทธ์ในการควบคุมสมาชิกในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถจูงใจให้สมาชิกเกิดพลังร่วมในการพัฒนาสถานศึกษา ซึ่งส่งผลให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมล โสวาปี (2556) ได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ ภารพบ (2553) ได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดภาคใต้ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลจันทร์ จุนทนพ (2559) ได้ศึกษาการศึกษาบทบาทภาวะผู้นำเชิงกลยุทธของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด ผลการวิจัยพบว่า บทบาทภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. การทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะครูเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทของตนและเข้าใจบทบาทของผู้อื่น มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีการประสานความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกในการปฏิบัติงาน ครูมีสิทธิแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ มีการกำหนดเป้าหมายเฉพาะทีม มีความรับผิดชอบรู้หน้าที่ และบทบาทความเป็นผู้นำในทีม มีทักษะในการขจัดปัญหาความขัดแย้ง นอกจากนี้ครูมีการพัฒนาทักษะ ความรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การทำงานเป็นทีมของครูมีประสิทธิภาพ และบรรลุผล

สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจติยา ดากระบุตร (2554) ได้ศึกษาอำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 พบว่า การทำงานเป็นทีมของครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิสา พูลสวัสดิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนอำเภอแปลงยาว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ผลจากการวิจัยพบว่าระดับการทำงานเป็นทีมของครู โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของอริศษรา อุ่มสิน (2560) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีมของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ผลการวิจัย พบว่า การทำงานเป็นทีมของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านการมีความคาดหวังและการสร้างโอกาสสำหรับอนาคต การกำหนดวิสัยทัศน์ และมีความคิดความเข้าใจระดับสูง สามารถร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของครูได้ร้อยละ 47 ที่เป็นเช่นนี้เพราะภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา ผู้บริหารต้องใช้ความสามารถในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การบริหารทรัพยากรในองค์การ การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ และการมีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยใช้กลยุทธ์ในการบริหารบุคลากรในสถานศึกษาให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสถานศึกษาด้วยความเต็มใจ กระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีม ใช้ความรู้ ทักษะความสามารถในการโน้มน้าวให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษาปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรินดา แจ่มแจ้ง (2560) ได้ศึกษาการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับแนวคิดของ Johnson and Scholes (2003) ได้ศึกษากลยุทธ์การพัฒนาพบว่า ผู้นำเชิงกลยุทธ์เป็นผู้ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวในการพัฒนากลยุทธ์และเป็นผู้ที่มองเห็นการเปลี่ยนแปลงโดยอาศัยข้อมูลในการออกแบบองค์การผ่านกลยุทธ์ในการวิเคราะห์และการวางแผนกลยุทธ์ นอกจากนี้แล้วจะเห็นได้ว่ากลยุทธ์ที่จัดหามานั้นเป็นรูปแบบที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์ส่วนบุคคล และการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การเป็นผลกระทบมาจากความเป็นมาขององค์การและวัฒนธรรมขององค์การในอดีต ดังนั้นบทบาทด้านความคิดที่เพิ่มเติมอย่างเด่นชัดของผู้นำเชิงกลยุทธ์ คือ การมีวิสัยทัศน์ ภารกิจ และ

จุดประสงค์ที่ชัดเจน อันนำไปสู่การกำหนดส่วนอื่น ๆ ในองค์การที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง เพราะความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวนี้ นำไปสู่ความสำเร็จของกลยุทธ์องค์การ และสอดคล้องกับแนวคิดของ กัลยรัตน์ เมืองสง (2550) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เป็นสภาวะที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการกำหนดทิศทาง และการกระตุ้นแรงบันดาลใจให้แก่สมาชิกที่เป็นกระบวนการพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจ และวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานเกิดพลังร่วมในการพัฒนาปรับเปลี่ยนสถานศึกษาให้ดีขึ้น และผลักดันให้การบริหารเชิงกลยุทธ์ประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 ได้ร้อยละ 47 แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการพัฒนาและเสริมสร้างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในการบริหารสถานศึกษา เพื่อให้การบริหารสถานศึกษาเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้ 1) ด้านมีความคิดความเข้าใจระดับสูง ผู้บริหารควรพัฒนาความสามารถด้านการคิดเชิงระบบ การมีความคิดสร้างสรรค์ และมีทักษะในการแก้ปัญหา ใช้หลักประชาธิปไตยในการบริหารงาน และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่ครูในสถานศึกษา 2) ด้านการมีความคาดหวังและการสร้างโอกาสสำหรับอนาคต ผู้บริหารควรพัฒนาทักษะในการคาดคะเนและการวางแผนกลยุทธ์ในการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานของสถานศึกษา มีการกำหนดนโยบายในเชิงรุก และผู้บริหารควรสร้างแรงบันดาลใจสร้างความตระหนักให้ครูในสถานศึกษาเห็นคุณค่าของเป้าหมายในการพัฒนาสถานศึกษา 3) ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ ผู้บริหารควรกำหนดวิสัยทัศน์ให้ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนการปฏิบัติงานของสถานศึกษา และมีความสามารถในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงมีการทบทวนวิสัยทัศน์ และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาต่อไป

2. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาด้านวิธีคิดเชิงปฏิวัติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้บริหารสถานศึกษาควรตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงานให้มีความทันสมัย มีการคิดเชิงบูรณาการ และมีความเข้าใจหลักการพัฒนาสถานศึกษาแบบยั่งยืน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กมล โสวาปี. (2556). **ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุดรธานี เขต 3.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

กัลยรัตน์ เมืองสง. (2550). **รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสาถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เจติยา ดากระบุตร. (2554). **อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เชวงศักดิ์ พฤกษเทเวศ. (2553). **การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ณัฐวุฒิ ภารพบ. (2553). **ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดภาคใต้**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ธัญญลักษณ์ เหล่าจันทร์. (2551). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทผู้นำทางการศึกษากับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 1 และเขต 2**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นวลจันทร์ จุนทนพ. (2559). **บทบาทภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

พระอาทิตย์ ทองบุราณ. (2555). *ภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์นักศึกษาวิทยาลัยการทัพบก ชุดที่ 56.* **Online Journal of Education.** 7(1): 23-61.

ภิญโญ มนูญศิลป์. (2551). **การพัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิผลของทีมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตคณะกรรมการการศึกษาขั้น**

พื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มานิสา พูลสวัสดิ์. (2558). **การพัฒนาการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนอำเภอแปลงยาว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิเชียร วิทยอุดม. (2549). **พฤติกรรมองค์การ.** พิมพครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธีระฟิลมและไซเท็กซ.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). **นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ.2562.** กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. (2550). **คู่มือการฝึกอบรมการวิจัยในชันเรียน.** กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

สิรินดา แจ่มแจ้ง. (2560). **การบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

อริศษรา อุ่มสิน. (2560). **การทำงานเป็นทีมของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

DuBrin A. J. (2004). **Leadership Research Findings, Practice, and Skills.** 4th ed. New York: Houghton Mifflin.

Johnson, G. and Scholes. K. (2003). **Exploring Corporate Strategy, Texts and Cases.** 5th ed. Hemel Hempstead: Pretice Hall.

Woodcock, M. P., & Francis, L. D. (1994). **Organization development through team building.** Hauts: Gower.

Yamane, T. (1973). **Statistics an introductory analysis.** 3rd ed. New York: Harper & Row.

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง

The Critical Factors that Affect Workplace Stress of Officials in Bangkwang Central Correction Office

กิตติชัย ชัยรัตน์
นิสิต หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
E-mail: chickenman.v7@gmail.com
โกวิทย์ กังสนันท์
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
E-mail: kowitan@yahoo.com
Kittichai Chairat
Student, Master of Public Administration, Rajapruk University
Kowit Kangsanan
Lecturer, Master of Public Administration, Rajapruk University

รับเข้า: *10 สิงหาคม 2565* **แก้ไข:** *18 สิงหาคม 2565* **ตอบรับ:** *23 สิงหาคม 2565*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 178 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษานี้ครอบคลุม ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านลักษณะด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่าค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลความเครียดในการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผล

ความเครียดในการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือนปัจจุบัน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เรือนจำกลางบางขวาง

Abstract

This research aimed 1) to study the level of workplace stress of Bangkwang Central Correction Office (BCCO) Officials, and 2) to compare the level of workplace stress factors classified by personal factors. The survey study was designed to include 178 BCCO Officials as samples. Aquestionnaire utilized as a data collection tool. For data analysis and interpretation, some statistical procedures were applied such as frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The study results revealed that the overall critical factors that affected the workplace stress of the BCCO officials were at the middle level. When subdivided into individual aspects, namely progress in career, administrative work policy, characteristics of compensation and welfare, workplace environment, and work relations among colleagues, the study found that each aspect was affected at the middle level. On the comparative side, the study indicated that personal factors of the BCCO officials regarding sex, age, educational level, position level, and current monthly salary made no differences in the critical factors that affect workplace stress in the BCCO.

Keywords: workplace stress, human resource development, Bangkwang Central Correction Office

บทนำ

ความเครียดในการทำงานเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้กับคนทำงานในทุกอาชีพ โดยในแต่ละอาชีพนั้นมีความเครียดแตกต่างกันไปตามลักษณะของงาน ปริมาณของงาน ระเบียบกฎเกณฑ์ บรรยากาศในการทำงาน การทำงานภายใต้แรงกดดัน ความเสี่ยงและอันตราย เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด ผลที่เกิดทางด้านจิตใจนั้นก็จะมีผลส่งให้พฤติกรรมและบุคลิกภาพเปลี่ยนไป เช่น มีความวิตกกังวล เก็บกด อารมณ์แปรปรวน เป็นต้น ภาวะความเครียดนอกจากจะส่งผลร่างกายและจิตใจแล้ว ยังมีผล

ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย ซึ่งจะแสดงผลออกเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น เกิดความเบื่อหน่ายเฉื่อยชาในการทำงาน ขาดงานบ่อย ลาป่วยบ่อย ความรับผิดชอบในงานลดลง มีความผิดพลาดในการทำงาน ขาดความตั้งใจในการทำงาน และทำให้ประสิทธิภาพในการคิดและการทำงานลดลง ส่งผลกระทบต่อองค์กรและไม่สามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

เรือนจำกลางบางขวาง เป็นหน่วยงานสังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม มีภารกิจหลักในการควบคุมผู้ต้องขังคดีอุฉกรรจ์ ซึ่งมีกำหนดโทษจำคุกตั้งแต่ 15 ปีจนถึงโทษประหารชีวิตให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งตามกฎหมาย โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามภารกิจเหล่านั้นต้องปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมงอย่างต่อเนื่อง เรือนจำกลางบางขวาง ซึ่งมีภารกิจหลายประการ นอกจากควบคุมผู้ต้องขังไม่ให้หลบหนีแล้วยังต้องแก้ไขฟื้นฟูพัฒนาจิตใจผู้ต้องขัง ฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง ส่งเสริมการเรียนรู้ขั้นพื้นฐาน ระดับชั้นประถม ระดับชั้นมัธยม ระดับชั้น ปวช. ระดับชั้น ปวส. ระดับชั้นปริญญาตรี จนถึงระดับชั้นปริญญาโท ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้กระทำผิดกลับไปใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมภายนอกได้ปกติภายใต้หลักการ “คืนคนดีสู่สังคม” สามารถกลับเข้าสู่สังคมได้หลักพ้นโทษ ซึ่งเรือนจำกลางบางกลางมีจำนวนผู้ต้องขังในการควบคุม 5,362 ราย แต่มีกำลังเจ้าหน้าที่ในสังกัดคือเรือนจำกลางบางขวางเพียง 179 คน และเมื่อแบ่งกำลังตามหน้าที่ก็จะมีเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังโดยตรงเพียง 93 คน ซึ่งเป็นอัตราส่วน 1 : 57 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่เกินกว่ามาตรฐานสากลถึง 10 เท่าตัวที่กำหนดไว้เพียง 1 : 5 เท่านั้น แต่อย่างไรก็ดีเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้มีหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังโดยตรงก็ยังจะต้องเข้าเวรรักษาการณ์ในเวลากลางคืนและวันหยุดราชการ ก็ยังคงต้องสัมผัสกับผู้ต้องขังอยู่ดี (เรือนจำกลางบางขวาง, 2564)

ข้าราชการเรือนจำกลางบางขวางจึงมีความตรากตรำในการทำงานเป็นอย่างมากทั้งภารกิจด้านการควบคุม และด้านการแก้ไขพฤตินิสัยผู้ต้องขัง การควบคุมและแก้ไขพฤตินิสัยผู้ต้องขังคดีอุฉกรรจ์ซึ่งมีกำหนดโทษจำคุกตั้งแต่15 ปีจนถึงโทษประหารชีวิต ข้าราชการเรือนจำกลางบางขวางต้องเผชิญกับความท้าทายกับสภาพปัญหาสำคัญ อาทิเช่น ปัญหาผู้ต้องขังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ปัญหาการกระทำผิดวินัยของผู้ต้องขัง ปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลัง ทั้งการทำงานในหน้าที่ประจำและการเข้าเวรยามรักษาการณ์อีกทั้งไม่สามารถลาหยุดในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ได้ และต้องเผชิญกับปัญหาและแรงกดดันจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงานทั้งจากผู้บังคับบังชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนถึงผู้ต้องขังก็ตาม ทำให้ข้าราชการเรือนจำกลางบางขวางเกิดความเครียดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมา ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ลดลงและไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามนโยบายที่เรือนจำกำหนดไว้ได้ (เรือนจำกลางบางขวาง, 2564)

จากความตรากตรำและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ในการปฏิบัติหน้าที่และภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความเครียดของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง เนื่องจากข้าราชการทุกคนของเรือนจำถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยในการขับเคลื่อนให้การดำเนินงาน รวมถึงภารกิจหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเรือนจำเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นเรือนจำกลางบางขวางควรให้ความใส่ใจต่อความเครียดของข้าราชการเรือจำกลางบางขวาง อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าแก่องค์กร รวมถึงการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบาย ฝึกอบรม พัฒนาศักยภาพของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวางให้สามารถเผชิญความเครียดและสามารถปฏิบัติหน้าที่ภายใต้แรงกดดันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือนปัจจุบัน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงาน จึงนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน Cooper and Marshall (1976 อ้างถึงใน Cooper, Cartwright & Early, 2001: 28) ผู้วิจัยเลือก มา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ 3) ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล 4) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ และทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) ผู้วิจัยเลือก มา 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คือ ข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 178 คน โดยไม่รวมผู้บัญชาการเรือนจำกลางบางขวาง (งานการเจ้าหน้าที่ เรือนจำกลางบางขวาง, 2564)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกระบวนการการสร้างเครื่องมือที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษามีค่าเท่ากับ 1.00 และนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) มีค่าเท่ากับ 0.90 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อระดับ ตามวิธีของ ชูศรี วงศ์รัตนะ (2541) เป็นระดับการประเมิน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
5	4.20 - 5.00	ระดับความเครียดมากที่สุด
4	3.40 - 4.19	ระดับความเครียดมาก
3	2.60 - 3.39	ระดับความเครียดปานกลาง
2	1.80 - 2.59	ระดับความเครียดน้อย
1	1.00 - 1.79	ระดับความเครียดน้อยที่สุด

มีสาระครอบคลุมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ในทุกด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง จะทดสอบสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรเพศ ส่วนการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบคือ ตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งอัตราเงินเดือนปัจจุบัน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ในภาพรวม

(N=178)

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง	μ	σ	ระดับความเครียด	อันดับ
1. ด้านลักษณะงาน	3.16	0.84	ปานกลาง	3
2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	2.92	0.92	ปานกลาง	5
3. ด้านนโยบายการบริหารงาน	3.17	0.80	ปานกลาง	2
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	2.79	0.87	ปานกลาง	6
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.99	0.95	ปานกลาง	4
6. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.36	0.96	ปานกลาง	1
รวม	**3.06**	**0.64**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.06) เมื่อพิจารณา

โดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง (3.36) รองลงมา คือ ด้านนโยบายการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.17) ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.16) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.99) ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.92) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.79)

ด้านลักษณะงาน ระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.16) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่าความสมดุลระหว่างปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความเครียดท่านมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง (3.38) รองลงมา คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติส่งผลต่อความเครียดของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.11) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ความถี่ในการเข้าเวรรักษาการณ์ของ ท่านส่งผลต่อความเครียด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.00)

ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน พบว่า ระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.92) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามาตรการป้องกันความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ในสถานที่ทำงานส่งผลต่อความเครียดของท่านมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง (3.09) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีใช้ในการทำงานส่งผลต่อความเครียดของท่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.03) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานส่งผลต่อความเครียดของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.62)

ด้านนโยบายการบริหารงาน พบว่า ระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.17) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่าหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานในที่ ทำงานส่งผลต่อความเครียดท่านมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (3.49) รองลงมา คือ การวางนโยบายการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความเครียดท่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.08) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขอบเขตความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ส่งผลต่อความเครียดของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.92)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า ระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.79) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่าการที่ต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความเครียดท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง (2.83) รองลงมา การวางตัวของผู้บังคับบัญชาและปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผล ต่อความเครียดของท่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

ปานกลาง (2.83) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การขอความร่วมมือและการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความเครียดท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.73)

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.99) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่าเงินเดือนกับการปฏิบัติงานและตำแหน่งส่งผลต่อความเครียดของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง (3.17) รองลงมา คือ เงินตอบแทนค่าเสี่ยงภัยและค่าตอบแทนการเข้าเวรยามรักษาการณ์ที่ได้รับ ส่งผลต่อความเครียดของท่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.91) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สวัสดิการที่ได้รับจากสถานที่ทำงานส่งผลต่อความเครียดของท่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.89)

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.36) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่าความยุติธรรมต่อหลักเกณฑ์การประเมินผลงานและขั้นเงินเดือนส่งผลต่อความเครียดของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (3.71) รองลงมา คือ งานที่ปฏิบัติและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อความเครียดของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.20) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การได้รับหรือไม่ได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมในการทำงานอยู่เสมอ ส่งผลต่อความเครียดของท่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.17)

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงาน	**ตัวแปร**					
	เพศ	**อายุ**	**ระดับการศึกษา**	**ระดับตำแหน่ง**	**อัตราเงินเดือนปัจจุบัน**	**ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน**
1. ด้านลักษณะงาน	.78	.21	.67	.62	.92	.74
2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	.00*	.38	.57	.91	.21	.70
3. ด้านนโยบายการบริหารงาน	.04*	.50	.81	.42	.19	.54

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงาน	ตัวแปร					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ระดับตำแหน่ง	อัตราเงินเดือนปัจจุบัน	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	.02*	.50	.63	.25	.09	.46
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.03*	.16	.00*	.01*	.00*	.00*
6. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	.04*	.00*	.11	.12	.53	.12
ภาพรวม	**.00***	**.19**	**.45**	**.37**	**.76**	**.55**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านเพศ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นด้านลักษณะงาน ไม่แตกต่าง

ด้านอายุ พบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านระดับตำแหน่ง ผลการศึกษาระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านอัตราเงินเดือนปัจจุบัน ผลการศึกษาระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ปัจจุบัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง

1. ด้านลักษณะงาน พบว่า ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากความสมดุลระหว่างปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติกับจำนวนเจ้าหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ส่งผลต่อความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มนทกานติ์ งามสง่า (2546) ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะ ของบุคคล โดยเป็นสภาพที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานมากเกินไป ความสับสน ความขัดแย้งในบทบาท สภาวะการทำงานที่ไม่ดี งานที่รับผิดชอบสูงและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ทำให้เกิดความกดดันส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพราะมาตรการป้องกันความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ในสถานที่ทำงาน และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีใช้ในการทำงานส่งผลต่อความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน กาญจนี บอลสิทธิ์, 2553) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดและอธิบายว่าความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ดังนั้นความเครียด จึงหมายถึง เหตุการณ์ที่บุคคลประเมินว่าจะมีผลต่อสวัสดิภาพของตนเอง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับการประเมินสมดุลระหว่างความต้องการกับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ ของบุคคลนั้น การตัดสินภาวะความเครียดของบุคคลต้องผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด และสอดคล้องกับ ประคอง สุคนธจิต (2552) กล่าวว่าเกิดจากความกดดัน ทุกวันนี้คนเราถูกกดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพอแม่ให้เรียนหนังสือมาก ๆ หรือลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้าให้ทำงานในสิ่งที่ไม่ ถนัดหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะเมื่อถูกกดดันด้วยเวลา จะทำอะไรต้องรีบแข่งขันกบคนอื่น ๆ ต้องทำตนเองให้ได้ตามมาตรฐานตามที่สังคมกำหนดโดยไม่เต็มใจจึงทำให้เกิดความเครียด

3. ด้านนโยบายการบริหารงาน พบว่า ด้านนโยบายการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานในที่ ทำงานส่งผลต่อความเครียด และการวางนโยบายการบริหารงานของ ผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Cartwright & Cooper (2001) ได้กล่าวว่าปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ หมายถึง องค์การไม่มีโครงสร้างและบรรยากาศที่เหมาะสมพนักงานขาดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและไม่ได้รับโอกาสที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การขาดความอิสระในการแสดงพฤติกรรมและการถูกกีดกันออกจากการสื่อสารภายในองค์การด้วยจึง เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and Judge (2013) ได้กล่าวว่าปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ เป็นตัวแปรที่สร้างความกดดันแก่บุคลากร เนื่องจากความต้องการหรือความคาดหวังขององค์การ ความต้องการ หมายถึง หน้าที่รับผิดชอบ ความกดดัน ระเบียบข้อบังคับ และรวมถึงความไม่แน่นอนที่บุคคลต้องเผชิญหรือประสบในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ความต้องการของตัวงาน ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะของงาน เงื่อนไขการทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ความต้องการด้านบทบาทหน้าที่ เป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องมาจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในองค์การ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ การได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงเกินไป ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ล้วนมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดทั้งสิ้น ความต้องการระหว่างบุคคล เป็นความกดดันเนื่องมาจากบุคคลอื่นในที่ทำงาน การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ระหว่างบุคคลในที่ทำงานล้วนส่งผลต่อความเครียดของบุคคลอีกเช่นกัน

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพราะการที่ต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานพร้อมทั้งการวางตัวของผู้บังคับบัญชาและปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลต่อความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and Judge (2013) ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลแต่ละบุคคลนั้น บางครั้งอาจมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาเดียวกัน แต่ปฏิกิริยาการ ตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลมักแตกต่างกันออกไป ปัจจัยที่ทำให้บุคคลแต่ละ บุคคลมีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน ได้แก่ การรับรู้ของบุคคล เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นกับปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคล ประสบการณ์การทำงานของบุคคล ประสบการณ์ในเชิงลบเกี่ยวกับงานที่บุคคลเคยได้รับหรือเคยประสบมามักมีผลต่อระดับความความเครียดของบุคคล การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ดังกล่าวล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลทั้งสิ้น

5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเงินเดือนกับการปฏิบัติงานและตำแหน่งและเงินตอบแทนค่า

เสี่ยงภัยและค่าตอบแทนการเข้าเวรยามรักษาการณ์ที่ได้รับส่งผลต่อความเครียดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and Judge (2013 อ้างถึงใน เจษฎา คูงามมาก, 2555) ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรที่สร้างความเครียดแก่บุคคลด้วย เหมือนกัน ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับครอบครัว ครอบครัวถือว่ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อบุคคลบุคคลที่มีปัญหาครอบครัวย่อมไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ปัญหาเกี่ยวกับรายได้ส่วนบุคคล ซึ่งปัญหาดังกล่าวมักเกี่ยวข้องการเงิน รวมทั้งลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งมีส่วนสำคัญที่มีผลต่อการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล

6. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากความยุติธรรมต่อหลักเกณฑ์การประเมินผลงานและขั้นเงินเดือนและงานที่ปฏิบัติและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลต่อความเครียดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะทางอารมณ์ซึ่งบุคคลต้องเผชิญกับโอกาส ความต้องการ และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรซึ่งบุคคลต้องการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและทำให้บุคคลรับรู้ว่าเกิดความไม่แน่นอนความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ไม่ดี แต่ความเครียดก็มีคุณค่าในทางบวกด้วยเพราะจะเป็นโอกาสที่ทำให้บุคคลได้เพิ่มพูนศักยภาพของตนและของร็อบบินส์ (Robbins, 2013) ได้กล่าวว่าความเครียด คือ ภาวะที่บุคคลเผชิญกับโอกาส ข้อจำกัด หรือ ความต้องการที่เกี่ยวเนื่องกับสิ่งที่ปรารถนา โดยที่ผลลัพธ์มีความไม่แน่นอน ความเครียดอาจมิใช่ภาวะที่ไม่เสมอไป ความเครียดอาจทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จ

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. ด้านเพศ พบว่า ผลการศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นด้านลักษณะงาน ไม่แตกต่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติน ชลิตาภรณ์ (2558) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียด และแรงจูงใจการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรรวมที่ค่าเฉลี่ยเป็น 3.89 และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันปัจจัยความเครียดและปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2. ด้านอายุ ผลการศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันท์ พะละหงส์ (2558) วิจัยเรื่อง ความเครียดในการทำงานของ

พนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนากอำเภอบางมูลนาก ผลการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีระดับอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน โดยปรากฏอาการทางด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิพงศ์ ศรีเบญจมาศ (2561) ปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัดพิษณุโลก การวิจัยเชิงพยากรณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัย พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานมีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงกว่าปกติปานกลาง และตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล จังหวัดพิษณุโลกมี 5 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะงาน ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การศึกษาระดับปริญญาโท และการศึกษาระดับอนุปริญญา โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย ครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าควรส่งเสริมให้บุคลากรโรงพยาบาลมีการปรับปรุงลักษณะการทำงานและการมีปฏิสัมพันธ์กันในรูปแบบกิจกรรมสร้างสรรค์ต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การลดระดับความเครียดต่อไป

4. ด้านตามระดับตำแหน่ง ผลการศึกษาระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิระ เพ็ชรราม (2559) ความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่ง ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปกติพนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้านภูมิลำเนาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงานและสถานที่ปฏิบัติงาน มีระดับความเครียด ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ด้านตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน ผลการศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิระ เพ็ชรราม (2559)

ความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่งอ่าวไทย ผลวิจัย พบว่า พนักงานที่มี ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เช่น อายุ อายุงาน รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส ระดับงาน สถานภาพการเป็นพนักงาน จำนวนวันในการปฏิบัติงาน การออกกำลังกายและสุขภาพ มีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ด้านตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่ามีข้อเสนอแนะปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในที่ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง ดังต่อไปนี้

1. เรือนจำกลางบางขวางควรมีการจัดปริมาณงานให้เหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน มีมาตรการป้องกันความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในแต่ละจุด พร้อมทั้งจัดหามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2. เรือนจำกลางบางขวางควรมีการวางนโยบายการบริหารงาน และหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสม และควรมีการจัดบริการให้คำปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา เช่น ด้านการงาน ด้านชีวิตส่วนตัว เพื่อช่วยบรรเทาความเครียดของเจ้าหน้าที่

3. เรือนจำกลางบางขวางควรมีการพิจารณาเลื่อนขั้น เงินเดือน สวัสดิการ ค่าตอบแทน ค่าเสี่ยงภัย ให้มีความยุติธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้มีการเข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในสายงานที่ปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของข้าราชการเรือนจำในเรือนจำอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางบางขวาง เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน หรือนโยบายเพื่อลดความเครียดในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

กฤติน ชลิตาภรณ์. (2558). **การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียด และแรงจูงใจการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กาญจนี บอลสิทธิ์. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของหัวหน้าสถานศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด อุดรธานี จังหวัดหนองคาย และจังหวัดหนองบัวลำภู**. วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. ค้นเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2564, จาก http://uc.thailis.or.th/Catalog/BibItem.aspx?BibID=b01777196

เจษฎา คูงามมาก. (2555). **ความเครียดในการทำงานของอาจารยมหาวิทยาลัยรัฐ.** วิทยานิพนธวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกตสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพนิรมิต.

ฐาปนี วังกานนท์. (2556). **ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.

นิธิพงศ์ ศรีเบญจมาศ (2561) **ปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัดพิษณุโลก**. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

ประคอง สุคนธจิตต์. (2552). *ทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0.* **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นายเรืออากาศ**, 7: 18-28.

มนทกานติ์ งามสง่า. (2546). **ลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการท างานกับเชาวน์อารมณ์ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 1 เขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เรือนจำกลางบางขวาง. (2564). **แผนปฏิบัติการประจำปี 2564.** ค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2564, จาก http://www.correct.go.th/copbank/page_15.htm

วชิระ เพ็ชรราม. (2559). **ความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่ง อ่าวไทย.** สาขาการจัดการอุตสาหกรรมภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อนันท์ พะละหงส์ และ ทีปพิพัฒน์ สันตะวัน. (2558). *ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร.* **วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ,** 5(9).

Cooper, C. L., Cartwright, S., & Early, C. (2001). **The International Handbook of Organizational Culture and Climate**. Chichester, UK: John Wiley & Sons.

Cooper, C.L., & J. Marshall. (1976). *Occupational source of stress.* **Journal of Occupational Psychology,** 5(495): 11-28.

Lazarus, R.S.and Folkman. (1984). **Stress Appraisal and Coping**. New York: Springer.

Robbins SP, Judge TA. (2013).**Organizational behavior.** 15th ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson/Prentice Hall.

ความรับผิดอาญากรณีการประพฤติผิดในทางชู้สาวระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

Criminal Liability for Sexual Relationship between Secondary Educators and Students

พิมพ์ปราง บุณยสมิต
นักศึกษา หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายอาญา
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
E-mail: p.punyasmita@gmail.com
Phimprang Punyasmita
Student, Master of Laws in Criminal Law,
Faculty of Law, Thammasat University

รับเข้า: *15 มิถุนายน 2564* **แก้ไข:** *6 กรกฎาคม 2564* **ตอบรับ:** *9 กรกฎาคม 2564*

บทคัดย่อ

ความรับผิดทางอาญาเกี่ยวกับเพศของผู้สอนที่กระทำต่อผู้เรียนในสถานศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนที่ให้การศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพซึ่งเป็นระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะต้องพิจารณาฐานความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญาซึ่งได้กำหนดให้การกระทำทางเพศต่อเด็กอายุไม่เกิน 15 ปี ไม่ว่าเด็กจะยินยอมหรือไม่และการกระทำที่เป็นประทุษร้ายในทางเพศเท่านั้นที่จะต้องรับโทษทางอาญา และยังมีกรณีที่เป็นความผิดอันยอมความได้อีกด้วย อีกทั้งกฎหมายที่ใช้คุ้มครองในกรณีที่ผู้เรียนมีสถานะเป็นเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี ก็ยังมีข้อบกพร่องในเรื่องความไม่ครอบคลุมถึงพฤติการณ์และลักษณะการกระทำความผิดเกี่ยวกับเพศในทุกกรณี รวมถึงความไม่ได้สัดส่วนของโทษอาญาเมื่อเปรียบเทียบกับความร้ายแรงของการกระทำความผิด แต่จากการศึกษาปัญหาการกระทำทางเพศระหว่างผู้สอนและผู้เรียนในสถานศึกษาของไทยในปัจจุบันพบว่ามักเกิดจากความสัมพันธ์ในทางชู้สาว และบางกรณีเกิดจากการล่อลวงผู้เรียนที่มีความเปราะบางเป็นพิเศษให้ยินยอมต่อกระทำทางเพศซึ่งไม่ใช่การกระทำที่เข้าองค์ประกอบของการประทุษร้ายในทางเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ทำให้ผู้เรียนที่มีอายุกว่า 15 ปี ที่ให้ความยินยอมไม่ได้รับการคุ้มครอง เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของผู้สอนและผู้เรียน สถานะต้องเป็นที่ไว้วางใจของผู้สอน ความเป็นอาชญากรรมของการกระทำ ผลกระทบเสียหายต่อตัวผู้เรียน และระบบการศึกษา ตลอดจนกฎหมายต่างประเทศที่กำหนดให้ผู้สอนที่กระทำทางเพศต่อผู้เรียนที่มีอายุถึงเกณฑ์ในความยินยอมทางเพศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานไว้เป็นความผิดอาญา

ด้วยเห็นว่าเสรีภาพในทางเพศในบริบททั่วไปไม่ควรเป็นเงื่อนไขที่ทำให้ผู้สอนไม่ต้องรับผิดทางอาญา จึงเห็นสมควรให้ประเทศไทยพิจารณากำหนดความรับผิดทางอาญาสำหรับกรณีดังกล่าวไว้เพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ โอกาสทางการศึกษาของผู้เรียนในระดับการศึกษาดังกล่าวและระบบการศึกษาโดยรวมต่อไป

คำสำคัญ: ความรับผิดทางอาญา การประพฤติผิดในทางชู้สาวในสถานศึกษา ครูผู้สอนกับนักเรียน

Abstract

According to the Thai Criminal Code, the sexual act between an educator and student at public or private secondary or vocational educational institutions is a criminal offense and legally liable only if the student is under the age of 15, regardless of their consent, or if the act amounts to sexual assault. Furthermore, the laws protecting students under the age of 18 have several flaws: They are incomprehensive, thus failing to protect the child from all cases of sexual misconduct, and the penalty is disproportionate to the severity of the offense. It is also a compoundable offense under such provisions. A recent study shows that the problem of sexual misconduct of this nature in Thai educational institutions usually occurs in a teacher-student sexual relationship. In some cases, educators use grooming techniques to build trust with vulnerable targets and manipulate them into consensual sex acts, thus making the case fall outside of the criteria of sexual assault according to the Criminal Code and resulting in students over age 15 being unprotected under the existing provisions. Taking into account (1) the relationship between educator and students; (2) the educator's position of trust; (3) the criminality of the act; (4) the effects on the student and the education system as a whole; and (5) the criminalization of sexual act by an educator with the student over the age of consent in other countries which deems the common notion of sexual freedom inapplicable; the author proposes that Thai legislation adds criminal provisions which specifically deals with the case of educator sexual misconduct with secondary school students.

Keywords: criminal liability, sexual relationship in education institutions, educators and students

บทนำ

พฤติกรรมชู้สาวระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนในสถานศึกษาซึ่งนำมาสู่การมีความสัมพันธ์ทางเพศเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในวงการการศึกษาของไทย ในสถานการณ์ปัจจุบันข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) รวมทั้งสิ้น 137 คน ถูกดำเนินการทางวินัยเฉพาะที่ยุติแล้วในความผิดฐานชู้สาว อนาจาร และล่วงละเมิดทางเพศผู้เรียน (กลุ่มวินัยและนิติการ, 2563) อีกทั้งตั้งแต่ปี พ.ศ.2556 มีรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำรุนแรงทางเพศในโรงเรียน 879 แห่ง ซึ่งผู้กระทำผิดเป็นครูมีถึงจำนวนถึง 168 คน นอกจากนี้นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2561 มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีครูล่วงละเมิดทางเพศนักเรียนประมาณ 100 เรื่องต่อปี โดยเป็นรายงานจากโรงพยาบาลซึ่งมีผลตรวจร่างกายเป็นหลักฐาน (สุขุม เฉลยทรัพย์, 2561) และปัญหาชู้สาวระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมักเกิดขึ้นในช่วงวัยที่ผู้เรียนเติบโตเป็นหนุ่มสาว คือ ช่วงอายุตั้งแต่ 16-18 ปี ซึ่งอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.1-3)

เมื่อพิจารณาตามกฎหมายปัจจุบัน เฉพาะกรณีที่ผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าซึ่งมีอายุไม่เกินกว่า 15 ปี เท่านั้นที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายกำหนดความรับผิดทางอาญาเกี่ยวกับกระทำทางเพศ ไม่ว่าผู้เรียนจะได้ยินยอมต่อการกระทำนั้นหรือไม่ ส่วนกรณีความรับผิดทางอาญาเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญาก็จำกัดไว้ในรูปแบบการประทุษร้ายในทางเพศ รวมถึงการคุกคามทางเพศต่างก็ไม่ตรงกับกรณีศึกษาเพราะหากปรากฏว่าผู้เรียนที่มีอายุกว่า 15 ปี ได้ให้ความยินยอมหรือไม่ได้ขัดขืนต่อการกระทำนั้นก็จะเกิดช่องโหว่ทางกฎหมายให้ผู้กระทำที่เป็นผู้สอนซึ่งมีสถานะและอิทธิพลเหนือตัวผู้เรียนไม่มีความรับผิดทางอาญาแต่อย่างใด โดยเฉพาะผู้เรียนในกลุ่มดังกล่าวที่เป็นเด็กและวัยรุ่นซึ่งควรมีสิทธิที่จะต้องได้รับความคุ้มครองจากการกระทำทางเพศหรือแสวงหาประโยชน์ทางเพศทุกรูปแบบอันเป็นไปตามหลักการในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ค.ศ.1989 ซึ่งประเทศไทยเป็นภาคีในอนุสัญญาดังกล่าวด้วย อีกทั้งประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 284 ก็ยังมีปัญหาเรื่องการตีความวิธีการพาไปโดยใช้อุบายหลอกลวงซึ่งเป็นองค์ประกอบความผิดตามมาตราดังกล่าวที่อาจไม่ครอบคลุมกับวิธีการล่อล่วง (grooming) อันเป็นวิธีการหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์ในทางชู้สาวเพื่อแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเนื้อตัวร่างกายของผู้ถูกกระทำเป็นเป้าหมายสุดท้าย และแม้ว่าผู้สอนจะมีความรับผิดฐานพาไปเพื่อการอนาจารเพื่อสนองความใคร่ของตนเองโดยผู้เรียนยินยอมตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 283 ทวิ หรือมาตรา 284 ก็ตาม แต่ต่างก็เป็นความผิดอันยอมความได้ และมาตรา 283 ทวิ ก็คุ้มครองจำกัดเฉพาะบุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปีเท่านั้นซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาเมื่อผู้สอนมีความสัมพันธ์ทางเพศกับ

ผู้เรียนมีอายุครบ 18 ปีบริบูรณ์ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเหมือนกันแต่ไม่ได้รับความคุ้มครอง และปัญหาบทกำหนดความรับผิดทางอาญาฐานยินยอมให้เด็กกระทำลามกอนาจารตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 มาตรา 26 (9) ที่ไม่ครอบคลุมไปถึงการกระทำทางเพศด้วยตัวผู้สอนเพื่อให้ผู้เรียนดูหรือมีกิจกรรมทางเพศให้ผู้สอนเห็นผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางอื่นใด และความไม่ได้สัดส่วนของโทษเมื่อเปรียบเทียบกับความร้ายแรงของการกระทำทางเพศ ดังนั้น ผู้เรียนตามกรณีศึกษานี้จึงหมายถึงผู้เรียนที่มีอายุกว่า 15 ปีขึ้นไปซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานไม่ว่าจะเป็นระดับมัธยมศึกษาหรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือเทียบเท่า

การกระทำทางเพศต่อผู้เรียนโดยผู้สอนไม่ว่าด้วยรูปแบบหรือวิธีการใดต่างก็เป็นการกระทำ โดยมิชอบภายใต้สถานะที่ต้องเป็นที่ไว้วางใจของตนที่มีความร้ายแรงและสร้างผลกระทบเสียหายต่อผู้เรียน ระบบการศึกษา และผลกระทบต่อสังคมโดยรวม เมื่อพิจารณาถึงนโยบายทางอาญาตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 77 วรรคสามตอนท้ายที่ว่า “รัฐพึงกำหนดโทษอาญาเฉพาะความผิดร้ายแรง” ผู้เขียนจึงเห็นควรกำหนดความรับผิดทางอาญา (criminalization) เพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพในสถานศึกษาของผู้เรียนซึ่งเป็นเด็กและวัยรุ่นและไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของการใช้สถานะต้องเป็นที่ไว้วางใจของผู้สอนโดยมิชอบเพื่อแสวงหาประโยชน์ทางเพศไม่ให้เกิดอุปสรรคต่อผู้เรียนในช่วงเปลี่ยนผ่านเข้าสู่วัยผู้ใหญ่รักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจต่อสถานศึกษาของผู้ปกครอง ปกป้องอนาคตทางการศึกษาของผู้เรียนที่จะต้องไม่ตกอยู่ในความเสี่ยงจากผลกระทบทั้งทางร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการกระทำทางเพศของผู้เรียน และลดโอกาสการสูญเสียทรัพยากรของระบบการศึกษาไทยโดยรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์และสถานะต้องเป็นที่ไว้วางใจระหว่างผู้สอนและผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.การคุ้มครองผู้เรียนซึ่งเป็นเด็กและวัยรุ่นจากการกระทำทางเพศ และกฎหมายต่างประเทศที่บัญญัติความรับผิดทางอาญากรณีการกระทำทางเพศของผู้สอน
2. เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศกับกฎหมายไทยเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของกฎหมายไทยในปัจจุบัน
3. เพื่อเสนอแนวทางในการกำหนดขอบเขตความรับผิดทางอาญากรณีผู้สอนกระทำทางเพศกับผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แก่ การกระทำที่ควรกำหนดเป็นความผิด ลักษณะผู้สอนที่ต้องรับผิดและประเภทของผู้เรียนที่จะต้องได้รับความคุ้มครอง

สมมติฐานการวิจัย

การที่ผู้สอนมีภาระหน้าที่ต้องตัวผู้เรียนและสังคมโดยรวมแต่กลับใช้อำนาจหน้าที่และสถานะของตนไปโดยมิชอบด้วยการประพฤติผิดในทางชู้สาวนำมาสู่การกระทำทางเพศต่อผู้เรียน ซึ่งสร้างความ

เสียหายร้ายแรงสวัสดิภาพของผู้เรียนในทุกด้าน แต่ในปัจจุบันยังประเทศไทยยังไม่มีการคุ้มครองผู้เรียนที่มีอายุกว่า 15 ปีขึ้นไปซึ่งศึกษาอยู่ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยเฉพาะในระดับมัธยมศึกษาและอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่าจากการประพฤติผิดในทางชู้สาวของผู้สอนที่นำมาสู่การกระทำทางเพศต่อผู้เรียนอย่างเพียงพอ และหากไม่มีมาตรการกำหนดความรับผิดทางอาญาในเชิงป้องกันก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองสวัสดิภาพของผู้เรียนในระบบการศึกษาของไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดความรับผิดทางอาญาสำหรับกรณีดังกล่าวเป็นการเฉพาะเพื่อคุ้มครองประโยชน์สูงสุดของผู้เรียนที่เป็นเด็กและวัยรุ่นต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี กฎหมายต่างประเทศและกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดความรับผิดทางอาญาเพื่อคุ้มครองผู้เรียนที่เป็นเด็กและวัยรุ่นจากการประพฤติผิดในทางชู้สาวของผู้สอนในสถานศึกษา โดยเน้นศึกษากฎหมายไทย ได้แก่ ประมวลกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 และกฎหมายต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอังกฤษ

วิธีการวิจัย

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงเอกสารด้วยการค้นคว้าจากหลักกฎหมาย ตำรา หนังสือและเอกสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมถึงบทความ วารสาร รายงานการวิจัยทางสังคมศาสตร์และทางกฎหมาย และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี และหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบเสนอแนวทางการกำหนดความรับผิดทางอาญาเพื่อคุ้มครองผู้เรียนจากการประพฤติผิดในทางชู้สาวของผู้สอนในสถานศึกษาที่ให้การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผลการวิจัย

การวิจัยแนวทางกำหนดความรับผิดทางอาญากรณีการประพฤติผิดในทางชู้สาวระหว่างผู้สอนและผู้เรียนในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีแนวคิดและหลักการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนตามหลัก In Loco Parentis (ILP) หรือ Instead of a parent หมายถึงอำนาจที่บิดามารดาหรือผู้ปกครองของผู้เรียนได้มอบให้ผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษาให้ความรู้บุตรหลานของตน และอำนาจควบคุมดูแลดังกล่าวได้ขยายไปถึงการดูแลสวัสดิภาพทางร่างกาย สุขภาพ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การอบรมสั่งสอนทางวินัย รวมไปถึงการสร้างเสริมศีลธรรมให้แก่นักเรียน (Hammes, 1982: 8-11) ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนจึงเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากสถานะที่ผู้เรียนต้องพึ่งพาผู้สอนเพื่อให้ตนได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ดีและ

การอบรมสั่งสอนที่ถูกต้อง ส่วนผู้สอนเป็นผู้ให้การพึ่งพาโดยการควบคุมบางส่วนหรือทั้งหมดต่อผู้เรียนเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดของผู้เรียนนั้น (Forell, 1997: 47-72) ความสัมพันธ์ที่ดังกล่าวจึงเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากอำนาจของผู้สอนและเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกัน

2) หลักการคุ้มครองสิทธิเด็กและวัยรุ่นกรณีการกระทำทางเพศ

ในกรณีที่เด็กและวัยรุ่นตกเป็นเหยื่อของการกระทำทางเพศจะต้องพิจารณาหลักการคุ้มครองตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ค.ศ.1989 หรือ Convention on the right of the Child (CRC) ที่อธิบายว่า เด็กหมายถึงมนุษย์ที่อายุต่ำกว่า 18 ปี (CRC art.1) และประการสำคัญต้องพิจารณาทุกการกระทำที่เกี่ยวข้องกับเด็กตามหลักประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นลำดับแรก (CRC art.3) เด็กทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครอง (right to protection) จากการกระทำทางเพศ โดยรัฐภาคีจะต้องปกป้องเด็กจากความรุนแรงทางกายและจิตใจเนื่องจากการแสวงหาประโยชน์และการกระทำมิชอบทางเพศ (CRC art.19) ที่มิชอบทุกรูปแบบอันเป็นผลร้ายต่อสวัสดิภาพของเด็กไม่ว่าด้านใด (CRC art.36) ในการนำหลักประโยชน์สูงสุดของเด็กมาปรับใช้นั้น เกณฑ์การพิจารณาการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กแบ่งออกเป็นการคำนึงประโยชน์สูงสุดของเด็กในฐานะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด (paramount consideration) และเป็นสิ่งที่สำคัญลำดับแรก (primary consideration) (มาตาลักษณ์ เสรเมธากุล, 2560: 336–337) ด้วยการพิจารณาตามเงื่อนไข ได้แก่ 1) สถานการณ์ที่มีความขัดกันของผลประโยชน์ 2) สถานการณ์ที่อาจเป็นอันตรายต่อเด็ก 3) ผลกระทบจากความเสียหายนั้น 4) ระยะเวลาที่ภยันตรายหรือความเสียหายนั้นอาจเกิดขึ้นได้ เมื่อพิจารณาข้อโต้แย้งเรื่องเสรีภาพในทางเพศและสิทธิความส่วนตัวของบุคคลที่อายุถึงเกณฑ์ให้ความยินยอมในทางเพศเปรียบเทียบกับสิทธิของเด็กที่จะต้องได้รับการคุ้มครองเด็กจากการแสวงหาประโยชน์ในทางเพศที่เป็นผลร้ายต่อสวัสดิภาพเด็กไม่ว่าในทางใดซึ่งเป็นไปตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ค.ศ.1989 และหลักการคุ้มครองเด็กจากการแสวงหาประโยชน์ทางเพศในภาพรวมตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ประกอบกับสถานะต้องเป็นที่ไว้วางใจของผู้สอน และผลกระทบของการกระทำทางเพศต่อร่างกายและจิตใจซึ่งส่งผลต่อศักยภาพและพัฒนาการทางจิตวิทยาของเด็กรวมถึงปัญหาต่อเนื่องเกี่ยวกับการศึกษาของเด็กแล้ว เห็นว่าไม่ว่าสถานการณ์ดังกล่าวจะมีการขัดกันของผลประโยชน์ของเด็กหรือไม่ รัฐก็ย่อมต้องพิจารณาหลักประโยชน์สูงสุดของเด็กในฐานะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดเหนือกว่าสิ่งใด และรัฐควรมีมาตรการทางอาญาเพื่อคุ้มครองผู้เรียนที่มีสถานะเป็นเด็กจากการประพฤติผิดในทางชู้สาวของผู้สอนในสถาบันการศึกษา

ส่วนกรณีที่เด็กและวัยรุ่นเป็นผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับเพศเอง ตามอนุสัญญาดังกล่าวกำหนดให้รัฐภาคีจะต้องปฏิบัติต่อเด็กที่กระทำผิดอย่างมีมนุษยธรรมและเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่มีมาแต่โดยกำเนิดของเด็ก โดยคำนึงถึงความต้องการของเด็กผู้กระทำผิดในแต่ละช่วงวัยนั้นและคำนึงประโยชน์สูงสุดต่อเด็กด้วย (CRC art.37(c)) ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 (พ.ร.บ. คุ้มครองเด็ก ฯ) กำหนดให้การกระทำความผิดตาม พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก ฯ จะต้องฟ้องคดีต่อศาลเยาวชน

และครอบครัว (พ.ร.บ.คุ้มครองเด็กฯ มาตรา 5) ไม่ว่าผู้กระทำผิดจะมีอายุไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์ซึ่งมีสถานะเป็นเด็ก (พ.ร.บ.คุ้มครองเด็กฯ มาตรา 4) หรือมีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ส่วนในพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553 (พ.ร.บ.ศาลเยาวชนและครอบครัว ฯ) ได้วางหลักเกณฑ์การดำเนินคดีเด็กและเยาวชนผู้กระทำผิดสอดคล้องกับอนุสัญญาฯ ดังกล่าว โดย พ.ร.บ.ศาลเยาวชนและครอบครัวฯ มาตรา 4 กำหนดให้เด็กหมายความถึงบุคคลอายุยังไม่เกิน 15 ปี บริบูรณ์ และเยาวชนหมายถึงบุคคลอายุเกิน 15 ปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์ นอกจากนี้ยังมาตรา 97 ของพระราชบัญญัติดังกล่าวยังได้กำหนดเงื่อนไขยกเว้นให้ศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีสามารถโอนคดีที่ผู้กระทำผิดที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีแต่ไม่เกิน 20 ปีบริบูรณ์ด้วยมายังศาลเยาวชนและครอบครัวด้วย และให้ถือว่าบุคคลนั้นเป็นเด็กหรือเยาวชน และดำเนินการพิจารณาพิพากษาคดีอย่างเดียวกับเด็กและเยาวชน เห็นได้ว่ากฎหมายได้กำหนดข้อยกเว้นในการให้ความคุ้มครองโดยพิจารณาจากช่วงอายุของผู้กระทำผิดเป็นสำคัญ คือ อายุตั้งแต่ 18 ปี แต่ไม่เกิน 20 ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีใกล้เคียงกับบุคคลที่มีสถานะเป็นเด็กและเยาวชนเพราะในสภาพความเป็นจริงอาจมีกรณีที่สภาพร่างกาย จิตใจ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลผู้กระทำผิดที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีแต่ไม่เกิน 20 ปีบริบูรณ์มีสภาพเช่นเดียวกับเด็กและเยาวชน จึงจำเป็นที่จะต้องขยายความคุ้มครองผู้กระทำผิดเป็นรายกรณีไป

หากพิจารณาเจตนารมณ์ในการคุ้มครองเด็กและวัยรุ่นตามกฎหมายบัญญัติไม่ว่าจะเป็นกฎหมายประเภทสบัญญัติหรือสารบัญญัติต่างก็ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองบุคคลในช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี และที่มีอายุใกล้เคียงภายใต้เงื่อนไขพิเศษ ดังนั้นในการการคุ้มครองเด็กและวัยรุ่นในฐานะทั้งที่เป็นผู้เสียหายและผู้กระทำผิดในทางเพศก็ควรขยายคุ้มครองเด็กและวัยรุ่นที่มีสถานะเป็นผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นผู้เสียหายจากการกระทำทางเพศโดยผู้สอนด้วย แต่เป็นการคุ้มครองภายใต้ข้อยกเว้นเท่านั้นเช่นเดียวกัน จึงจะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการคุ้มครองผู้กระทำผิดและผู้เสียหายที่มีช่วงอายุใกล้เคียงกับบุคคลที่มีสถานะเป็นเด็กเหมือนกัน และเพื่อป้องกันปัญหาความสัมพันธ์ทางชู้สาวที่เริ่มต้นเมื่อขณะผู้เรียนยังมีสถานะเป็นเด็กและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายและได้มีเพศสัมพันธ์และการกระทำทางเพศเมื่ออายุครบ 18 ปี

3) กฎหมายต่างประเทศที่กำหนดความรับผิดทางอาญาเกี่ยวกับการกระทำในทางเพศของผู้สอนต่อผู้เรียน

ในกฎหมายต่างประเทศมีบทบัญญัติกำหนดความรับผิดไว้เป็นการเฉพาะและได้กำหนดให้การกระทำในทางเพศของผู้สอน ได้แก่ การกระทำชำเรา การมีเพศสัมพันธ์ และการกระทำอนาจารต่อตัวผู้เรียน รวมถึงกำหนดความรับผิดเกี่ยวกับเพศอื่น ๆ ที่ไม่ได้กระทำต่อเนื้อตัวร่างกายของผู้เรียนโดยตรงให้เป็นความรับผิดทางอาญาเพิ่มเติมด้วย โดยมีเงื่อนไขว่าต้องเป็นการกระทำเพื่อกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการทางเพศของผู้กระทำผู้ถูกกระทำหรือของผู้อื่น

3.1) มลรัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดให้เป็นความผิดเฉพาะ หากปรากฏว่าได้มีเพศสัมพันธ์หรือสัมผัสในทางเพศด้วยความยินยอมจากผู้เรียน โดยบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญาในฐานประทุษร้ายในทางเพศต่อผู้เรียน (Statutes of Pennsylvania, Title 18 Crimes and offense, Chapter 31. Sexual offenses, § 3124.2 Institutional sexual assault (a.2) Schools.) เป็นความรับผิดอุกฉกรรจ์ระดับ 3 (felony of the third degree) ระวางโทษจำคุกสูงสุด ไม่เกิน 7 ปี หรือปรับไม่เกิน 15,000 ดอลลาร์ หรือทั้งจำทั้งปรับ (Title 18 Crimes and offense, Chapter 1. General Provisions,§ 106(b)(4)) โดยคุ้มครองผู้เรียนทุกระดับชั้นทั้งที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี และเกินกว่า 18 ปีขึ้นไป ส่วนผู้กระทำผิดจะต้องเป็นผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนเดียวกันกับผู้เรียน และเป็นบุคคลที่ในความเป็นจริงได้ติดต่อใกล้ชิดโดยตรง (Direct contact)) หมายถึง เอาใจใส่ดูแล กำกับดูแล ชี้แนะหรือควบคุม (§ 3124.2(a.2)(2)(i)) และให้หมายความรวมถึงบุคคลที่โดยสภาพของสถานะและอำนาจหน้าที่ต้องมีความใกล้ชิดต่อตัวเด็ก ตัวอย่างเช่น ครู ครูที่ได้รับเชิญมาสอน ครูผู้สอนแทน ครูผู้ช่วย ครูผู้อำนวยการโรงเรียนกำกับดูแลโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ครูใหญ่ ผู้ช่วยครูใหญ่ ผู้อำนวยการโรงเรียนวิชาชีพ ครูผู้สอนสำหรับการศึกษาที่บ้าน ครูที่ปรึกษา และผู้อื่นที่มีหน้าที่ต่อตัวเด็กโดยตรง (§ 3124.2(a.2)(2)(ii))

3.2) มลรัฐไอโอวา ประเทศสหรัฐอเมริกากำหนดให้เป็นความผิดเฉพาะในประมวลกฎหมายอาญาฐานแสวงหาประโยชน์ทางเพศโดยผู้ที่เป็นที่ปรึกษา นักบำบัด หรือบุคลากรทางการศึกษา (Iowa Code, Title XVI Criminal Law and Procedure, Chapter 709 Sexual Abuse, Section 709.15) โดยคุ้มครองผู้เรียนทุกระดับชั้นซึ่งลงทะเบียนเข้าศึกษาหรือกำลังเข้ารับการศึกษาในโรงเรียนของรัฐและเอกชนในระดับชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษา หรือบุคคลที่เคยได้เคยลงทะเบียนเข้าศึกษาหรือเคยเข้ารับการศึกษาดังกล่าวภายใน 30 วัน นับตั้งแต่ได้เกิดการกระทำผิด และกำหนดตัวผู้ที่ต้องรับผิดตามตำแหน่งในสถาบันการศึกษาโดยให้พิจารณาจากกฎหมายว่าด้วยการศึกษาของมลรัฐไอโอวา โดยหากเป็นการกระทำทางเพศหรือการมีเพศสัมพันธ์กับผู้เรียนและไม่ปรากฏว่าไม่ได้เป็นความผิดลหุโทษที่มีบทฉกรรจ์ จำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับตั้งแต่ 625 ดอลลาร์ แต่ไม่เกิน 6,250 ดอลลาร์หรือทั้งจำทั้งปรับ (Chapter 903 Misdemeanors, Section 903.1 aggravated misdemeanor) แต่หากปรากฏว่าการมีเพศสัมพันธ์หรือการสัมผัสในทางเพศด้วยความยินยอมของผู้เรียนเกิดจากการกระทำที่มีแบบแผน (pattern) หรือการปฏิบัติ (practice) หรือรูปแบบของการกระทำ (scheme of conduct) เพื่อที่จะกระทำทางเพศต่อนักเรียนด้วยการใช้กลวิธีหรือมีรูปแบบของการล่อลวง ผู้กระทำผิดจะต้องรับโทษหนักขึ้น เป็นความผิดโทษอุกฉกรรจ์ระดับ D จำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับตั้งแต่ 750 ดอลลาร์ แต่ไม่เกิน 7,500 ดอลลาร์ หรือทั้งจำทั้งปรับ (Chapter 902 Felonies, Section 902.9 class D felony)

3.3) ประเทศอังกฤษได้กำหนดให้เป็นความผิดเกี่ยวกับเพศตาม Sexual Offence Act 2003 ในหมวดการกระทำทางเพศที่เป็นใช้อำนาจหรือสถานะของในทางที่มิชอบ (Abuse of position

of trust) เพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมของเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี และมีสถานะนักเรียนที่ได้ลงทะเบียนเรียนหรือลงทะเบียนเป็นนักเรียนทุกระดับการศึกษาในสถาบันการศึกษา หรือ เป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาจากสถาบันการศึกษาอื่นที่จัดหามาให้โดยสถาบันการศึกษาที่ผู้นั้นได้ลงทะเบียนเรียนหรือลงทะเบียนเป็นนักเรียนอยู่ (Sexual Offense Act 2003 section 22(4)) และผู้สอนที่ต้องรับผิดจะต้องได้ควบคุม กำกับ หรือดูแล (section 22(2)) ผู้ที่อายุต่ำกว่า 18 ปี ซึ่งได้รับการศึกษาในสถาบันการศึกษา (section 21(5)) โดยได้กำหนดความรับผิดเพิ่มเติมจากการมีเพศสัมพันธ์หรือสัมผัสในทางเพศ (section 16) เมื่อผู้สอนได้กระทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการทางเพศต่อผู้เรียนที่ได้ ได้แก่ ก่อหรือยุยงส่งเสริมให้เด็กเข้าร่วมกิจกรรมทางเพศ (section 17) เข้าร่วมหรือมีกิจกรรมทางเพศในขณะเด็กอยู่ด้วยหรืออยู่ในสถานที่ที่บุคคลนั้นรู้ว่าสามารถมองเห็นได้และรู้หรือเชื่อว่าเด็กรู้หรือควรรู้ว่าตนกำลังเข้าร่วมหรือมีกิจกรรมทางเพศ (section 18) และก่อให้เด็กดูกิจกรรมทางเพศของบุคคลที่สามหรือดูวัตถุหรือภาพของผู้ใดที่มีกิจกรรมทางเพศ (section 19) แต่ก็ได้กำหนดเงื่อนไขยกเว้นความผิดในกรณีที่ผู้ถูกกระทำเป็นเด็กอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปและได้สมรสหรือจดทะเบียนเป็นคู่ชีวิตอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับผู้กระทำอยู่ก่อนแล้วขณะกระทำครบองค์ประกอบความผิดหรือมีความสัมพันธ์ทางเพศกันมาก่อนที่จำเลยจะมีสถานะต้องเป็นที่ไว้วางใจต่อตัวผู้ถูกกระทำ และในขณะที่ได้มีเพศสัมพันธ์นั้นต้องเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย (section 23-24) โดยกำหนดอัตราโทษจำคุกสูงสุดไว้ไม่เกิน 5 ปี ส่วนอัตราโทษปรับจะพิจารณาตามความร้ายแรงของการกระทำผิดตามกฎหมาย Sentencing Act 2020 มาตรา 125 (1) และสถานะทางเศรษฐกิจของผู้กระทำผิด และการพิจารณาโทษทางอาญาทุกประเภทของอังกฤษจะต้องพิจารณาจาก Sentencing Guidelines ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์เบื้องต้นในการพิจารณาความร้ายแรงของการกระทำผิด (harm) และเจตนาของผู้กระทำผิด (culpability) เพื่อให้ช่วยให้ศาลใช้ดุลพินิจในการกำหนดบทลงโทษทุกประเภทให้เหมาะสมแก่ความร้ายแรงการกระทำผิดนั้น และเพื่อให้การพิจารณาพิพากษาลงโทษเป็นไปอย่างมีมาตรฐานเดียวกันให้มากที่สุด

อภิปรายผล

1. ความเป็นอาชญากรรม เมื่อพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานประกอบกับความหมายของสถานะต้องเป็นที่ไว้วางใจ หรือ Position of trust ซึ่งในประเทศอังกฤษได้มีองค์กรที่ดำเนินงานด้านการป้องกันการกระทำทารุณกรรมต่อเด็กได้ให้คำนิยามว่าหมายถึงสถานะของบุคคลอันเกิดจากการประกอบอาชีพเกี่ยวข้องโดยตรงหรือมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเด็กวัยรุ่น (The National Society for the Prevention of Cruelty to Children, 2021) แล้ว ผู้สอนย่อมต้องอยู่ในสถานะต้องเป็นที่ไว้วางใจและมีภาระรับผิดชอบ (accountability) ด้วยการประพฤติตนให้เหมาะสมตามหน้าที่ที่มีต่อผู้เรียนและต่อสังคมในการดูแลสวัสดิภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่งเสริมสภาวะของการเรียนรู้และต้องไม่กระทำการใดอันเป็นการลดทอนหรือส่งผลเสียหายต่อตัวผู้เรียนและ

ระบบการศึกษาไม่ว่าในทางใด การประพฤติในทางชู้สาวที่นำมาสู่การมีเพศสัมพันธ์หรือการมีกิจกรรมทางเพศระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนจึงไม่ใช่เป็นเพียงแค่การกระทำที่ส่งผลให้ต้องรับผิดทางวินัยและทางจริยธรรมเท่านั้น แต่เป็นการกระทำที่ควรต้องรับผิดทางอาญาด้วยเนื่องจากเป็นใช้สถานะที่ต้องเป็นที่ไว้วางใจของตนโดยมิชอบด้วยการกระทำทางเพศต่อผู้เรียน (abuse of position) ละเมิดความไว้วางใจที่สังคมหรือสาธารณะมอบให้ (public trust) จึงไม่อาจนำแนวคิดเรื่องเสรีภาพทางเพศตามประมวลกฎหมายอาญาซึ่งกำหนดให้บุคคลที่อายุกว่า 15 ปี สามารถให้ความยินยอมในทางเพศมาใช้กับเรื่องนี้ได้

นอกจากนี้ในการกำหนดความรับผิดทางอาญา (criminalization) จะต้องพิจารณาความร้ายแรงของการกระทำร่วมกับการพิจารณาคุณค่าพื้นฐานทางศีลธรรมของสังคมด้วย โดยพิจารณาร่วมกับหลักภยันตราย (Harm Principle) ที่มองว่าการกำหนดความรับผิดทางอาญาภายใต้เงื่อนไขการใช้หลักศีลธรรมเพียงอย่างเดียวจะทำให้ขอบเขตของกฎหมายอาญากว้างขวางเกินไปจึงต้องจำกัดขอบเขตของกฎหมายอาญาว่าเป็นไปเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายด้วย (prevention of harm) (Dubber and Hörnle, 2014: 679) ดังนั้น ในการกำหนดความรับผิดทางอาญาจึงต้องเสนอให้เห็นถึงภยันตรายที่เกิดขึ้นหรือจะได้เกิดขึ้นจากการกระทำนั้นด้วย ซึ่งในส่วนนี้ผู้เขียนขอเสนอปัจจัยเพิ่มเติมที่ทำให้การกระทำทางเพศของผู้สอนต่อผู้เรียนเป็นอาชญากรรม ดังนี้

1.1 รูปแบบการประพฤติผิดในทางชู้สาวของผู้สอน จากการศึกษางานวิจัยของต่างประเทศเกี่ยวกับรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ในทางชู้สาวของผู้สอน (Shakeshaft, 2004: 31–32) พบว่ามีกรณีที่ผู้สอนใช้วิธีการที่เป็นแบบแผนและมีการเลือกเป้าหมายในการสร้างความสัมพันธ์อย่างคนรักด้วยการเลือกผู้เรียนที่มีปัญหา เช่น ต้องการที่พึ่งหรือมีลักษณะที่อ่อนต่อโลกเป็นพิเศษรวมถึงการทำตัวเป็นเพื่อนวัยเดียวกันกันผู้เรียนเพื่อก่อให้เกิดความไว้วางใจและนำมาซึ่งความยินยอมในการมีเพศสัมพันธ์และมักพบว่าผู้สอนมีพฤติกรรมกระทำซ้ำกับผู้เรียนมากกว่าหนึ่งคน ซึ่งถือเป็นลักษณะการกระทำที่เป็นการล่อลวงหรือ grooming เนื่องจากเป็นการจงใจสร้างความสัมพันธ์และความไว้เนื้อเชื่อใจ และสร้างความสัมพันธ์ทางอารมณ์กับเด็กหรือเยาวชน เพื่อที่บุคคลนั้นจะได้ควบคุมความรู้สึกนึกคิด แสวงหาประโยชน์ หรือกระทำการอื่นใดที่มิชอบต่อเด็กและเยาวชน (The National Society for the Prevention of Cruelty to Children, 2021) และเมื่อได้รับการตอบสนองทางเพศแล้วอาจมีการกล่าวโทษตัวผู้เรียนหรือทำให้รู้สึกว่าให้ค่ากับความสัมพันธ์จนทำให้ผู้เสียหายไม่อยากละทิ้งความสัมพันธ์หรืออาจตัดความสัมพันธ์กับผู้เรียน แต่ความสัมพันธ์ในลักษณะนี้กลับถูกมองว่าเกิดจากยินยอมของผู้เรียนเอง ทั้งที่แท้จริงแล้วผู้เรียนถูกแสวงหาประโยชน์ทางเพศและเป็นความรุนแรงทางเพศอย่างหนึ่ง

1.2 ผลเสียหายร้ายแรงของการกระทำในกรณีประพฤติชู้สาวระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ไม่ว่าจะเป็นการกระทำที่เกิดจากการล่อลวงหรือไม่ย่อมส่งผลชัดเจนต่อพัฒนาการในช่วงวัยรุ่นของผู้เรียน เพราะหากพิจารณาทฤษฎีจิตสังคมของอีริคสัน (Erikson, 1968: 128) ที่เน้นถึงพัฒนาการทางจิตวิทยาของช่วงวัยรุ่นคือบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 12 ปี แต่ต่ำ

กว่า 20 ปี (adolescence/school period) โดยเฉพาะในช่วงอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปนั้นถือเป็นช่วงวิกฤติในการเปลี่ยนผ่านไปสู่วัยผู้ใหญ่ เนื่องจากช่วงวัยรุ่นเป็นช่วงที่บุคคลจะต้องรับเอาประสบการณ์และการที่จะต้องเผชิญความโหดร้ายของสังคมตามความเป็นจริง อันเป็นส่วนหนึ่งที่จะก่อให้เกิดผลกระทบในการสร้างตัวตนของวัยรุ่นแต่ละคน ได้แก่ 1) ผลกระทบต่อร่างกายซึ่งเป็นผลกระทบและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระยะสั้นที่อาจส่งผลต่อเนื่องแก่ตัวผู้เรียน โดยเฉพาะการการตั้งครรภ์โดยไม่พร้อม การบาดเจ็บของอวัยวะ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ 2) ผลกระทบต่อจิตใจเป็นผลกระทบในระยะยาวโดยเฉพาะกรณีที่เกิดความรุนแรง ความรู้สึกถึงทรยศต่อความไว้วางใจ ความรู้สึกเครียดและอับอายที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศจนกลายเป็นความบอบช้ำทางจิตใจระยะยาว (trauma) เกิดความบอบช้ำจากการปฏิสัมพันธ์กับผู้เกี่ยวข้อง (secondary trauma) เช่น การกล่าวโทษผู้เสียหาย และอาจนำมาซึ่งภาวะซึมเศร้าและฆ่าตัวตาย 3) ผลกระทบในด้านสังคมเป็นผลต่อเนื่องจากการกล่าวโทษทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับบุคคลรอบข้าง) 4) ผลกระทบต่ออนาคตทางการศึกษา เพราะผู้เรียนอาจต้องย้ายโรงเรียนหรือหยุดเรียนส่งผลในระยะยาวต่อการกำหนดอนาคตของตนเองทั้งการศึกษาและหน้าที่การงานที่จะควรต้องเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพต่อไป หากเกิดอุปสรรคทางกายและจิตใจที่รุนแรงมีผลให้วัยรุ่นไม่สามารถผ่านวิกฤติในช่วงวัยดังกล่าวไปได้หรือผ่านไปได้แต่มีร่องรอยของความบาดเจ็บทางจิตใจอย่างมากส่งผลให้เกิดความสับสนในคุณค่า การดำรงชีวิตของตนเอง และพัฒนาการในช่วงเปลี่ยนผ่านสู่ช่วงวัยผู้ใหญ่ในที่สุด

2. ความไม่เหมาะสมของกฎหมายปัจจุบัน เมื่อพิจารณาจาก พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก ฯ มาตรา 26(9) บัญญัติไว้ว่า “มาตรา 26(9) ภายใต้บังคับบทบัญญัติแห่งกฎหมายนั้น ไม่ว่าเด็กจะยินยอมหรือไม่ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการดังต่อไปนี้ ... ยุยง ส่งเสริม หรือยินยอมให้เด็กแสดงหรือกระทำการอันมีลักษณะลามกอนาจารไม่ว่าจะเป็นไปเพื่อให้ได้มาซึ่งค่าตอบแทนหรือเพื่อการใด” จะพบว่าผู้สอนอาจต้องรับผิดตามมาตรา 26(9) หากมีการกระทำยุยง ส่งเสริม หรือยินยอมให้เด็กแสดงหรือกระทำการอันมีลักษณะลามกอนาจารไม่ว่าจะเป็นไปเพื่อให้ได้มาซึ่งค่าตอบแทนหรือเพื่อการใด อย่างไรก็ดี มาตรา 26(9) มิได้ถูกบัญญัติขึ้นเพื่อกำหนดความรับผิดโดยเฉพาะในกรณีที่บุคคลซึ่งอยู่ในสถานะต้องเป็นที่ไว้วางใจได้กระทำทางเพศต่อผู้เรียน ทั้งการประพฤติผิดในทางชู้สาวของผู้สอนมีระดับความร้ายแรงของการกระทำและผลกระทบต่อตัวเด็กที่ถูกกระทำแตกต่างกัน และในปัจจุบันสามารถกระทำทางเพศด้วยรูปแบบของวิดิโอเซ็กส์คอลซึ่งในบางกรณีเป็นการกระทำของผู้สอนฝ่ายเดียวหรือผู้เรียนด้วยก็ได้และอาจก่อให้เกิดปัญหาการนำภาพการกระทำทางเพศในระบบอิเล็กทรอนิกส์มาข่มขู่ให้ยอมมีเพศสัมพันธ์ในอนาคต อีกทั้งไม่มีการกำหนดแบ่งความรับผิดตามความร้ายแรงของการกระทำและสถานะของผู้กระทำแต่อย่างใด อีกทั้งผู้เขียนมีข้อสังเกตในเรื่องบทกำหนดโทษทางอาญาในกรณีฝ่าฝืนมาตรา 26 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือนหรือปรับไม่เกินสามหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับตามมาตรา 78 เป็นอัตราโทษจำคุกที่ต่ำเกินไป

เพราะเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับโทษทางอาญาในกฎหมายเฉพาะของต่างประเทศ และความผิดทำนองเดียวกันในประมวลกฎหมายอาญาตามมาตรา 283 ทวิ กรณีพาบุคคลอายุกว่า 15 ปี แต่ต่ำกว่า 18 ปี ไปเพื่อการอนาจาร เพียงแค่พิสูจน์ว่าการพาไปนั้นมีเจตนาพิเศษเพื่อการอนาจารก็อาจต้องรับโทษจำคุกถึงไม่เกิน 5 ปี และแม้ยังพาไปไม่สำเร็จก็เป็นการพยายามกระทำความผิดที่ต้องรับโทษสองในสามของโทษที่กฎหมายกำหนดไว้สำหรับความผิดนั้นซึ่งเมื่อคำนวณแล้วจะเป็นจำนวนอัตราโทษจำคุกที่สูงกว่า 3 เดือนมาก ทั้งที่ยังเป็นความผิดในขั้นก่อนที่จะได้กระทำต่อเนื้อตัวร่างกายเสียด้วยซ้ำไป

นอกจากนี้ในการปรับใช้ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 283 ทวิ และมาตรา 284 อาจไม่เพียงพอต่อการคุ้มครองผู้เรียน เพราะปัญหาการตีความการ “พาไป” หากเกิดกรณีการกระทำผิดที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาในระหว่างคู่กรณีหรือผู้เรียนไปหาเองโดยไม่ได้นัดหมายแล้วเกิดการร่วมประเวณี อาจเกิดประเด็นข้อกฎหมายที่ต้องพิจารณาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการกระทำผิดที่กำหนดให้ต้องมีการพาผู้อื่นไปเพื่อการอนาจารด้วย เนื่องจากการพาไปต่างกับการพรากผู้เยาว์ไปเพื่อการอนาจารตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 318-319 (ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ์ และ รณกรณ์ บุญมี, 2564: 218) ซึ่งเป็นความผิดต่ออำนาจปกครองดูแลผู้เยาว์ เนื่องจากการพรากจะกระทำโดยวิธีใดก็ได้ไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ผู้เยาว์มาหาหรือการพาตัวผู้เยาว์ไปที่อื่น (สหรัฐ กิติ ศุภากร, 2564: 172) แต่การพาไปจะต้องเป็นจะต้องเป็นการกระทำที่มีการเคลื่อนตัวผู้ถูกกระทำจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง อีกทั้งเคยมีคำพิพากษาฎีกา 3718/2547 ตัดสินกรณีจำเลยชวนผู้เสียหายไปเที่ยวตามประสาวัยรุ่นและเป็นความยินยอมพร้อมใจ แม้ต่อมาจำเลยจะได้กระทำชำเราผู้เสียหายเป็นเรื่องเกิดภายหลัง จำเลยไม่มีความผิดฐานพาหญิงไปเพื่อการอนาจารโดยใช้อุบายหลอกลวง ดังนั้น หากกรณีผู้สอนชักชวนไปเที่ยวและต่อมาได้โน้มน้าวให้ผู้เรียนมีความสัมพันธ์ทางเพศก็ไม่เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 284 และเป็นการยากที่จะพิสูจน์ว่าการชักชวนไปเที่ยวอาจเป็นเป้าหมายหนึ่งของอุบายที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า นอกจากผู้สอนจะมีพฤติกรรมของการกระทำซ้ำที่เป็นแบบแผน และหากผู้สอนอ้างว่าเป็นการพาผู้เรียนเพื่อเป็นภรรยาโดยไม่ได้ใช้กำลังบังคับ และยิ่งปรากฏว่าผู้เรียนเต็มใจไปด้วยหรือเคยมีเพศสัมพันธ์มากันมาแล้วก่อนการพาไป ผู้สอนก็ไม่มีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 284 เมื่อเทียบเคียงจากคำพิพากษาฎีกาที่ 3343/2534 ตัดสินว่ากรณีที่ผู้เสียหายกับจำเลยเคยอยู่กินฉันสามีภรรยามาก่อนเมื่อจำเลยพาผู้เสียหายไปเพื่อเป็นภรรยาโดยไม่ได้ใช้กำลังบังคับ และผู้เสียหายเต็มใจไปด้วยไม่เป็นความผิดตามมาตรา 284 ซึ่งเมื่อพิจารณาเจตนารมณ์ในการคุ้มครองผู้เรียนก็ย่อมไม่ควรเปิดช่องให้ผู้สอนใช้ข้ออ้างดังกล่าวเพื่อให้ตนไม่ต้องรับผิดได้

3. องค์ประกอบการกระทำผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 283 ทวิ และมาตรา 284 ยังไม่ครอบคลุมถึงการกระทำทางเพศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย ทำให้กระทำทางเพศต่อผู้เรียนในลักษณะที่ผู้สอนเข้าร่วมหรือมีกิจกรรมทางเพศต่อตนเองในขณะที่ผู้เรียนอยู่ด้วย หรืออยู่ในสถานที่ที่บุคคลนั้นรู้ว่าสามารถมองเห็นได้และรู้หรือเชื่อว่าผู้อื่นรู้หรือควรรู้ว่า

ตนกำลังเข้าร่วมหรือมีกิจกรรมทางเพศ หรือการให้ผู้เรียนกิจกรรมทางเพศของบุคคลที่สามหรือดูวัตถุหรือภาพของผู้ใดที่มีกิจกรรมทางเพศไม่เป็นความผิดตามมาตรา 283 ทวิ และมาตรา 284 แต่อย่างใด

4. ปัญหาการตีความการใช้อุบายหลอกลวงตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 284 เนื่องจากจากการศึกษารูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ในทางชู้สาวในลักษณะที่เป็นการล่อลวงพบว่า ส่วนมากจะพิสูจน์ได้ยากว่ามีการใช้อุบายหลอกลวงด้วยวาจาหรือมีหลักฐานโดยชัดเจนว่าเป็นการปกปิดข้อความจริงอย่างชัดเจน เช่น การหลอกว่าจะสมรสเพื่อขอมีเพศสัมพันธ์ด้วย แต่ความสัมพันธ์ทางเพศที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากการแสร้งทำด้วยการแสดงออก (pretend) ที่เสมือนเป็นพฤติกรรมระหว่างคู่รักตามปกติ เช่น ทำเป็นห่วงใยมากเป็นพิเศษเพื่อที่จะได้รับความไว้เนื้อเชื่อใจเพื่อให้ผู้เรียนให้ความยินยอมให้กระทำทางเพศ มีผลให้ไม่เป็นการใช้อุบายหลอกลวงตามการตีความบทบัญญัติตามมาตรา 284 ในปัจจุบัน

ผู้เขียนสามารถสรุปสาระสำคัญเปรียบเทียบความรับผิดทางอาญาตามกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายต่างประเทศได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความรับผิดทางอาญากรณีผู้สอนกระทำทางเพศที่เกิดจากความสัมพันธ์ในทางชู้สาวระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามกฎหมายไทยและกฎหมายต่างประเทศ

เปรียบเทียบความรับผิดทางอาญากรณีผู้สอนกระทำทางเพศต่อผู้เรียน				
ประเทศ	**สหรัฐอเมริกา**		**อังกฤษ**	**ไทย**
	มลรัฐ เพนซิลวาเนีย	**มลรัฐไอโอวา**		
ลักษณะการกระทำที่เป็นความผิด	§ 3124.2 ใน ป.อาญา 1. เพศสัมพันธ์ไม่ว่าในรูปแบบใด 2. สัมผัสในทางเพศ	s. 709.15 ใน ป.อาญา 1.เพศสัมพันธ์ไม่ว่าในรูปแบบใด 2.สัมผัสในทางเพศ 3. กรณี 1. – 2. เกิดจากการวางแบบแผนเพื่อกระทำทางเพศ	s.16-19 ในพ.ร.บ. ความผิดเกี่ยวกับเพศ 1. มีกิจกรรมทางเพศ 2. ก่อ/ชักชวนให้เข้าร่วมกิจกรรมทางเพศ 3. มีกิจกรรมทางเพศในขณะที่รู้ว่าหรือควรได้รู้ว่าเด็กอยู่ด้วย 4. ก่อให้เด็กดูการกระทำทางเพศ	1. พาไปเพื่ออนาจาร (ป.อาญา ม.283 ทวิ ม.284) 2. ยุยง/ส่งเสริม/ยินยอมให้เด็กแสดงหรือกระทำการอันมีลักษณะลามกอนาจาร (พ.ร.บ.คุ้มครองเด็กฯ ม.26(9))
โทษจำคุก (ไม่เกิน)	3.5 ปี – 7 ปี	2 ปี (ล หุ โ ท ษที่มีบทฉกรรจ์)	6 เดือน (ดำเนิน คดีรวบรัด)	5 ปี (ม.283 ทวิ) 1-10 ปี (ม.284)
		5 ปี (อุกฉกรรจ์โทษระดับ D)	5 ปี (ดำเนินคดีฟ้องเต็มรูปแบบ)	3 เดือน (พ.ร.บ.คุ้มครองเด็กฯ ม26(9))

โทษปรับ (ไม่เกิน)	$ 15,000	$ 625-$ 6,250	ปรับตามสถานะทางเศรษฐกิจ	1 แสนบาท(ม.283ทวิ) 2 หมื่น – 2แสนบาท (ม.284)
		$ 750-$ 7,500		3 หมื่นบาท (พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก ฯ ม.26(9))

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เมื่อพิจารณาลักษณะการกระทำทางเพศ ผลกระทบเสียหาย และการกำหนดความรับผิดทางอาญาในต่างประเทศแล้วเห็นว่า การที่ผู้สอนกระทำชำเรา การกระทำอนาจารหรือสัมผัสในทางเพศ มีกิจกรรมเพศให้ผู้เรียนเห็นหรือรู้ว่าควรได้เห็น หรือการก่อให้ผู้เรียนมีกิจกรรมทางเพศ ทั้งที่ได้กระทำต่อเนื้อตัวร่างกายของผู้เรียนหรือต่อเนื้อตัวร่างกายของผู้สอน ไม่ว่าด้วยวิธีการใด เพื่อสนองความต้องการทางเพศของผู้สอนเอง เป็นการกระทำที่มีความร้ายแรงเนื่องจากเป็นการใช้สถานะต้องเป็นที่ไว้วางใจของตนโดยมิชอบ และแสวงหาประโยชน์ในทางเพศจากความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพของผู้เรียนทั้งทางร่างกายและจิตใจ และส่งผลเสียหายต่อระบบการศึกษาในภาพรวม ดังนั้น แม้ว่าการกระทำทางเพศของผู้สอนจะปรากฏถึงการแสดงออกถึงความยินยอมของผู้เรียนก็ยังมีความเป็นอาชญากรรมของการกระทำ และสมควรกำหนดโทษทางอาญาสำหรับการกระทำทางเพศในลักษณะดังกล่าว

จากการศึกษาพบว่าในต่างประเทศได้กำหนดความรับผิดทางอาญาไว้โดยเฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกากำหนดให้การมีเพศสัมพันธ์กับผู้เรียนหรือสัมผัสในทางเพศต่อร่างกายผู้เรียน โดยคุ้มครองผู้เรียนทุกระดับชั้นที่ลงทะเบียนศึกษาหรือกำลังศึกษาอยู่ในสถานการศึกษาขั้นพื้นฐานจนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับวิชาชีพหรือเทียบเท่า ได้แก่ มลรัฐเพนซิลวาเนียได้กำหนดให้เป็นความผิดอุกฉกรรจ์ระดับสามมีโทษจำคุกตั้งแต่ 3.5 ปี-7 ปี หรือมีโทษปรับไม่เกิน 15,000 ดอลลาร์ หรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนมลรัฐไอโอวากำหนดเป็นความผิดลหุโทษที่มีบทฉกรรจ์มีโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือมีโทษปรับตั้งแต่ 625 ดอลลาร์ แต่ไม่เกิน 6,250 ดอลลาร์ หรือทั้งจำทั้งปรับ และหากพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำทางเพศต่อผู้เรียนที่เกิดจากการวางแผนไว้หรือมีแบบแผนของการกระทำก็จะต้องรับโทษหนักขึ้นเป็นความผิดอุกฉกรรจ์โทษระดับ D มีโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี โทษปรับตั้งแต่ 750 ดอลลาร์แต่ไม่เกิน 7,500 ดอลลาร์ หรือทั้งจำทั้งปรับ ในประเทศอังกฤษได้กำหนดความรับผิดทางอาญาเพิ่มเติมจากเพศสัมพันธ์กับผู้เรียนหรือสัมผัสในทางเพศต่อร่างกายผู้เรียนที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปีที่ลงทะเบียนศึกษาหรือกำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาทุกระดับชั้นการศึกษา ได้แก่ การก่อหรือชักชวนให้เด็กเข้าร่วมกิจกรรมทางเพศ การมีกิจกรรมทางเพศในขณะที่รู้ว่าหรือควรได้รู้ว่าเด็กอยู่ด้วย การก่อให้เด็กดูการกระทำทางเพศ เป็นความผิด โทษจำคุกสูงสุดไม่เกิน 5 ปี โดยพิจารณาลงโทษจากภยันตรายจากลักษณะของการกระทำผิด (Harm) และความร้ายแรงของการกระทำความผิด (Culpability)

เป็นสำคัญ ซึ่งได้กำหนดแนวทางและวิธีการลงโทษไว้ใน Sentencing Guideline ที่เปิดเผยต่อสาธารณะ แต่ในประเทศไทยยังไม่มีนิยามของคำว่าผู้เรียนในสถานศึกษาในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 285 อย่างชัดเจนประกอบกับไม่ได้กำหนดความรับผิดทางอาญาสำหรับกรณีนี้เป็นการเฉพาะ ทั้งความรับผิดในทำนองเดียวกันตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 283 ทวิ และ มาตรา 284 ซึ่งเป็นความผิดฐานพาไปเพื่อการอนาจาร เพื่อสนองความใคร่ของตนเอง ซึ่งเป็นบทบัญญัติทั่วไปและเป็นความผิดอันยอมความได้ และทั้งสองมาตรายังมีปัญหาเรื่องความไม่ครอบคลุมของกฎหมายในกรณีที่การกระทำทางเพศเกิดขึ้นในลักษณะที่ไม่มีการพาไป เช่น เกิดในสถานศึกษาหรือกรณีที่นัดพบกันในสถานที่พักของผู้สอน มาตรา 283 ทวิ ไม่คุ้มครองผู้เรียนมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่ยังคงศึกษาอยู่ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และมีสถานะเป็นนักเรียนเช่นเดียวกับผู้เรียนที่อายุกว่า 17 ปี อีกทั้งมาตรา 284 ที่มีปัญหาการตีความการพาไปเพื่อการอนาจารโดยใช้อุบายหลอกลวงที่ไม่ครอบคลุมถึงการกระทำที่เป็นการล่อลวงของผู้สอนที่มีแบบแผนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในทางชู้สาวโดยมีเป้าหมายสุดท้ายเป็นการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากผู้เรียน ส่วนในพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 มาตรา 26(9) เป็นบทบัญญัติคุ้มครองบุคคลที่มีสถานะเป็นเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี เป็นการทั่วไปเท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการทางเพศในรูปแบบอื่น ได้แก่ การมีกิจกรรมเพศของผู้สอนให้ผู้เรียนเห็นหรือรู้ว่าควรได้เห็น และการให้ผู้เรียนดูภาพกิจกรรมในทางเพศหรือลามกอนาจารไม่ว่าด้วยวิธีการใด และกำหนดโทษจำคุกสูงสุดเพียงไม่เกิน 3 เดือน ซึ่งไม่ได้สัดส่วนกับโทษปรับที่กำหนดไว้ไม่เกิน 30,000 บาท

การกำหนดความรับผิดทางอาญาสำหรับกรณีการประพฤติผิดในทางชู้สาวระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าควรกำหนดไว้ในเป็นการเฉพาะมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องเริ่มจากการคุ้มครองผู้เรียนที่มีสถานะเป็นเด็กซึ่งเป็นไปตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ทั้งยังสอดคล้องกับการคุ้มครองเด็กตามกฎหมายของไทยที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการกำหนดความรับผิดทางอาญา มีดังต่อไปนี้

1. การกระทำที่สมควรเป็นความผิดทางอาญา ได้แก่ กระทำชำเรา กระทำอนาจารโดยการล่วงล้ำ กระทำอนาจาร การที่ผู้สอนเข้าร่วมหรือมีกิจกรรมทางเพศในขณะที่ผู้เรียนอยู่ด้วยหรืออยู่ในลักษณะที่รู้ว่าสามารถมองเห็นได้ไม่ว่าด้วยวิธีการใด ผู้สอนก่อให้ผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมทางเพศไม่ว่าด้วยวิธีการใด ผู้สอนให้ผู้เรียนดูกิจกรรมทางเพศของบุคคลที่สามหรือดูวัตถุหรือภาพที่มีเนื้อหาลามกอนาจารหรือที่เป็นการกระทำทางเพศ หรือมีกิจกรรมทางเพศไม่ว่าด้วยวิธีการใด

2. ผู้สอนที่ต้องรับผิด ให้พิจารณากำหนดตามแนวทางของมลรัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศอังกฤษ กล่าวคือ ต้องเป็นบุคคลที่ทำงานในสถานศึกษาของรัฐและเอกชนที่ให้การศึกษาขั้นพื้นฐานจนถึงระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าและในความเป็นจริงได้มีความใกล้ชิดกับตัวผู้เรียนเนื่องจากได้เคยกระทำหรือกระทำโดยตรงและโดยสม่ำเสมอต่อตัวผู้เรียน ได้แก่ สอน ฝึกฝน กำกับดูแล ชี้แนะ ให้คำปรึกษา หรือควบคุมดูแลผู้เรียน

3. ผู้เรียนที่ต้องได้รับการคุ้มครอง คือ ผู้เรียนอายุต่ำกว่า 18 ปี ที่กำลังได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานจนถึงระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าในสถานศึกษาของรัฐและเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับมลรัฐเพนซิลวาเนียและมลรัฐไอโอวาประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอังกฤษ และให้ความคุ้มครองผู้เรียนในระดับชั้นเดียวกันแต่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปด้วย

4. กรณีบทบทบัญญัติความผิดและบทลงโทษทางอาญาเห็นว่า ควรกำหนดนิยามคำว่า “ผู้เรียนอยู่ในสถานศึกษา” “ผู้ทำงานในสถานศึกษา” และ “สถานศึกษา” ในประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285 (รายละเอียดปรากฏอยู่ในวิทยานิพนธ์ของผู้เขียน) เพื่อให้มีความชัดเจนและรัดกุมมากยิ่งขึ้น ซึ่งน่าจะทำให้บรรลุเป้าหมายในการคุ้มครองผู้เรียนในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าในสถานศึกษาของรัฐและเอกชน และแก้ไขบทบัญญัติมาตรา 283 ทวิ และมาตรา 284 ในประมวลกฎหมายอาญาให้เพิ่มเติมคำว่า “ล่อ” ซึ่งหมายถึงการใช้อุบายชักนำหรือการยุยงให้ทำความผิด ทั้งเมื่อพิจารณาถึงตัวผู้ถูกกระทำและความสัมพันธ์พิเศษระหว่างผู้กระทำผิดและผู้ถูกกระทำจึงเห็นควรกำหนดให้การกระทำผิดตามมาตรา 283 ทวิ และมาตรา 284 ซึ่งได้กระทำต่อบุคคลตามมาตรา 285 เป็นความผิดอันยอมความไม่ได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในส่วนของข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ต่อไป ผู้เขียนเห็นว่าการพิจารณาเปลี่ยนแปลงอัตราบทลงโทษจำคุกและโทษปรับให้เหมาะสมได้สัดส่วนระหว่างความร้ายแรงของการกระทำและผลเสียหายของการกระทำทางเพศในลักษณะต่าง ๆ ต่อผู้เรียน ตลอดจนมาตรการคู่ขนานในการป้องกันการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากผู้เรียนนั้นเป็นกรณีที่ยังคงต้องศึกษาวิจัยเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขต่อไปโดยเปรียบเทียบกับบทบัญญัติกฎหมายที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกับหัวข้อวิจัยนี้ที่บังคับใช้อยู่ในประเทศและต่างประเทศ โดยในต่างประเทศกำหนดบทลงโทษเพิ่มขึ้นหากการกระทำทางเพศต่อผู้เรียนเกิดจากการล่อลวงโดยผู้สอน ด้วยการพิจารณาเงื่อนไขเกี่ยวกับตัวผู้เรียนและพฤติการณ์ของผู้สอนเป็นรายกรณีไป ได้แก่ สภาพร่างกาย สภาพจิตใจ สติปัญญา นิสัย ประกอบกับรูปแบบการกระทำที่มีลักษณะของการวางแผน พฤติการณ์ของผู้กระทำทั้งก่อนและหลังที่ได้กระทำทางเพศและพฤติการณ์กระทำซ้ำ เนื่องจากผู้เรียนในระดับชั้นดังกล่าวที่ตกเป็นเหยื่อของการล่อลวงยังคงอยู่ในช่วงวัยรุ่นที่อ่อนประสบการณ์และยังคงอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลของผู้สอนเช่นเดียวกัน และช่วงในช่วงวัยที่เป็นวิกฤติในการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ตามทฤษฎีจิตสังคม ตัวอย่างเช่น หากพิจารณาบทบัญญัติความผิดที่ใกล้เคียงกับเรื่องดังกล่าวที่ปรากฏอยู่ในพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 กำหนดให้ผู้สอนจะต้องรับผิดตามมาตรา 78 มีโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน ปรับไม่เกิน 30,000 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนของโทษจำคุกในบทบัญญัติความรับผิดทางอาญาในทำนองเดียวกันตามประมวลกฎหมายอาญาที่มีอัตราโทษจำคุก 1 ปีต่ออัตราโทษปรับ 20,000 บาท จะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก

พ.ศ.2546 มาตรา 78 ที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันกำหนดอัตราโทษจำคุกไม่ได้สัดส่วนกับอัตราโทษปรับแต่อย่างใด

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มวินัยและนิติการ. (2563). **รายงานประจำปีงบประมาณ 2560–2562.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.

กองผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลฎีกา. **คำพิพากษาฎีกาที่ 3343/2534**. ค้นเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2564, จาก https://deka.in.th/view-18172.html

กองผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลฎีกา. **คำพิพากษาฎีกาที่ 3718/2547**. ค้นเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2564, จาก https://deka.in.th/view-410988.html

ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ์ และรณกรณ์ บุญมี. (2564). **คำอธิบายกฎหมายอาญา ภาคความผิดและลหุโทษ**. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 276 – 279 มาตรา 283 ทวิ และ มาตรา 284.

พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 มาตรา 4 มาตรา 5 มาตรา 26(9) และ มาตรา 78.

พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553 มาตรา 4 และมาตรา 97.

มาตาลักษณ์ เสรเมธากุล. (2560). **งานวิจัยการคุ้มครองสิทธิเด็กภายใต้แนวคิด เกี่ยวกับประโยชน์สูงสุดของเด็ก.** กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 77.

สหรัฐ กิติ ศุภากร. (2564). **หลักและคำพิพากษากฎหมายอาญา**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พลับบลิชชิ่ง.

สุขุม เฉลยทรัพย์. (2561). **‘ครู’กับ‘ศิษย์’ ใกล้ชิดแค่ไหน? จึงจะ‘พอดี’.** ค้นเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2564, จาก https://www.matichon.co.th/article/news_831200

Charol Shakeshaft. (2004). **Educator Sexual Misconduct: A Synthesis of Existing Literature.** United State of America: U.S. Department of Education, Office of the Under Secretary.

Convention on the Rights of the Child 1989 (adopted 20 November 1989, entered into force 2 September 1990) UNGA Res 44/25 (CRC) art 1, art 3, art 19, art 36, art 37(c).

Erik H. Erikson. (1968) **Identity Youth and Crisis.** New York: W. W. Norton & Company, Inc.

Iowa Code Title XVI Criminal Law and Procedure, Chapter 709 Sexual Abuse, Section 709.15 Sexual exploitation by a counselor, therapist, or school employee.

Iowa Code Title XVI Criminal Law and Procedure, Chapter 902 Felonies, Section 902.9 Class D felony.

Iowa Code Title XVI Criminal Law and Procedure, Chapter 903 Misdemeanors, Section 903.1 Aggravated misdemeanor

Markus Dubber and Tatjana Hörnle. (2014). **THE OXFORD HANDBOOK OF CRIMINAL LAW**. UK: Oxford University Press.

Richard R. Hammes, (1982). *'In Loco Parentis: Considerations in Teacher/Student Relationships'* **The Clearing House**, 56(1): 8 – 11.

Sexual Offences Act 2003 PART 1, Abuse of position of trust section 16 – 24.

Statutes of Pennsylvania, Title 18 Crimes and offense, Chapter 1. General Provisions, § 106 Classes of offenses (b) Classification of crimes (4) felony of the third degree.

Statutes of Pennsylvania, Title 18 Crimes and offense, Chapter 31. Sexual offenses, § 3124.2 Institutional sexual assault (a.2) Schools. (1) – (2)

The National Society for the Prevention of Cruelty to Children. **"Position of trust".** Retrieved on February 20th 2021, from https://learning.nspcc.org.uk research-resources/briefings/preventing-abuse-positions-of-trust

The National Society for the Prevention of Cruelty to Children. **"Grooming".** Retrieved on February 20th 2021, from https://learning.nspcc.org.uk/ research-resources/briefings/grooming >

การพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชา Snapshot for Kids ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม)

The Development Infographic Animation “Photography Composition” to Encourage Learning Achievement in Primary 6 Students in “Snapshot for Kids” subject of Ramkhamhaeng University Demonstration School (Elementary Level)

อชิรญา อรรถผลศีล
อาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
E-mail: achiraya.a@rumail.ru.ac.th
ธนภูมิ สุนาถวนิชย์กุล
นักวิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
E-mail: thanabhum@g.swu.ac.th
Achiraya Attapolsil
Teacher, Ramkhamhaeng University Demonstration School (Elementary Level), Ramkhamhaeng University
Thanabhum Sunartvanichkul
Educator, Faculty of Education, Srinakharinwirot University

รับเข้า: *12 พฤษภาคม 2564* **แก้ไข:** *27 พฤษภาคม 2564* **ตอบรับ:** *10 มิถุนายน 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม) ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 20 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเลือกแบบเจาะจงจากนักเรียนที่เลือกเรียนในรายวิชา Snapshot for Kids เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

คือ 1) สื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 3) แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อิสระ

ผลการวิจัยพบว่า 1) สื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด เท่ากับ 81.66/85.30 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

คำสำคัญ: อินโฟกราฟิกแอนิเมชัน การจัดองค์ประกอบภาพ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

Abstract

The objectives of this study were to 1) to develop infographic animation “Photography Composition” to meet the efficiency level of 80/80, 2) to compare the pre-test and post-test scores of students in achievement of learning using the developed infographic animation “Photography Composition”, and 3) to study the students’ satisfaction with the developed infograpic animation “Photography Composition”. Samples were from 20 Primary 6 students studying in the second semester of the academic year of 2019 at Ramkhamhaeng University Demonstration School (Elementary Level). The samples were chosen by purposive sampling from students who choose to study in the “Snapshot for Kids” subject. Research tools were infographic animation “Photography Composition”, achievement tests, and a questionnaire asking about satisfaction with infograpic animation “Photography Composition”. The statistics used in the research were percentage, mean, standard deviation, and t-test dependent samples.

It was found that 1) Infographic animation “Photography Composition” meet the efficiency level of 81.66/85.30 2) Students’ achievement of learning after the media implementation was significantly higher than that before the media implementation at the .05 level. 3) their overall satisfaction toward with infograpic animation “Photography Composition” was at a high level with an average score of 4.38.

Keywords: infographic animation, photography composition, learning achievement

บทนำ

ภาพถ่ายเป็นสื่อสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ ข่าวสาร แนวความคิด และความรู้สึกไปยังบุคคลอื่น ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันได้ แม้ว่าจะเป็นบุคคลต่างชาติต่างภาษา ทั้งนี้เพราะภาพถือเป็นภาษาสากล และยังเป็นสื่อสร้างสรรค์ความงดงาม จนเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป (เยาวนารถ พันธุ์เพ็ง, 2563: ออนไลน์) การถ่ายภาพเกิดจากการเรียนรู้ การฝึกหัดและต้องใช้ทฤษฎีความรู้ในเรื่องขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีรายละเอียดเป็นตัวกำหนดทิศทางและมุมมองเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์แบบในภาพถ่ายนั้น ภาพถ่ายจึงถือเป็นผลงานแห่งการสร้างสรรค์ที่มีผลต่อความทรงจำ ความรู้สึกและประสบการณ์ในชีวิตได้ หากบุคคลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดองค์ประกอบภาพ (Composition) ก็จะทำให้ภาพที่ถ่ายโดยบุคคลนั้นมีคุณค่าน่าดึงดูดใจ และทำให้ภาพเกิดความแตกต่างจากภาพธรรมดาทั่วไปให้เป็นภาพที่มีความหมาย (อำนวยพร บุญจำรัส, 2561: 161) ซึ่งในยุคปัจจุบันการพัฒนาทางเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าไปอย่างมาก จึงส่งผลให้ผู้คนใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น สมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์ในการถ่ายภาพ และเก็บไฟล์ภาพได้เหมือนกับกล้องถ่ายภาพ แต่ผู้คนในปัจจุบันยังไม่สามารถนำหลักการของการถ่ายภาพมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารได้อย่างเต็มที่

ซึ่งการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม) ได้ยึดตามหลักทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งได้รับการพัฒนามาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) ของกาเย่ (Gange) ซึ่งเชื่อว่าบุคคลทุกคนมีความตกต่างกันหลายประการ เช่น บุคลิกภาพ ทัศนคติ สติปัญญา และความสนใจ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้ขึ้นอยู่กับพันธุกรรมและสภาพแวดล้อม ที่ส่งผลให้แต่ละคนมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน จากแนวคิดดังกล่าว โรงเรียนจึงได้จัดระบบการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการของนักเรียนแต่ละคน โดยได้พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้มีรายวิชาเพิ่มเติม (วิชาเลือก) ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 เพื่อให้นักเรียนสามารถเลือกเรียนในรายวิชาตามความสนใจและความถนัดของตนเอง (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม), 2561: 50) ซึ่งในรายวิชา Snapshot for Kids มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับถ่ายภาพเบื้องต้นจากสมาร์ทโฟน จากการจัดการเรียนการสอนในรายวิชานี้ที่ผ่านมา พบว่า นักเรียนไม่สามารถถ่ายภาพเพื่อสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ในยุคปัจจุบัน ได้มีการนำอินโฟกราฟิก มาใช้เป็นสื่อในการจัดการเรียนการสอนกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งอินโฟกราฟิกนั้นมาจาก คำว่า Information + Graphics หมายถึง การนำข้อมูลที่ซับซ้อนยากต่อการทำความเข้าใจ ประสบการณ์และความรู้ของผู้สร้างสื่อมาถ่ายทอดผ่านสารสนเทศในลักษณะข้อมูลและกราฟิก ซึ่งอาจออกมาในรูปของกราฟเส้น กราฟแท่ง สัญลักษณ์ แผนภูมิ แผนภาพ และรูปภาพที่ถูกออกแบบในลักษณะภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว เพื่อให้ผู้ชมเข้าใจได้ง่ายและเห็นภาพได้อย่างชัดเจนในเวลาอันรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องใช้ผู้นำเสนอ (จุน ซากุราดะ, 2558: 1) ทั้งนี้อินโฟกราฟิกสามารถทำให้คนทั่วไปสามารถเข้าถึง เข้าใจเนื้อหาสาระที่ต้องการสื่อได้ง่ายขึ้นและรวดเร็ว

ขึ้น เพราะข้อมูลในอินโฟกราฟิกผ่านการสรุป เรียบเรียงให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา นำเสนอข้อมูลปริมาณมาก ด้วยแผนภาพภาพเดียว (สฤณี อาชวานันทกุล. ออนไลน์) ด้วยข้อมูลที่ถูกคัดกรองมาเป็นอย่างดีทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย เป็นวิธีการนำเสนอข้อมูลเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งสามารถหยิบยกเรื่องราวเล็ก ๆ ไปจนถึงเรื่องราวใหญ่โตมานำเสนอ ในมุมมองที่แปลกตา ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ในโลกปัจจุบันได้

สื่อแอนิเมชัน (Animation) เป็นสื่อรูปแบบหนึ่งที่เป็นที่นิยมนำมาใช้เป็นสื่อประกอบการเรียนการสอน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาพเคลื่อนไหว ที่มีเสียงประกอบ และมีสีสันสดใส โดย อนุชา เสรีสุชาติ (2548: 1) ได้กล่าวว่า แอนิเมชันเป็นสื่อที่มีความน่าสนใจ เป็นสื่อที่เข้าใจง่าย เป็นสื่อข้ามวัฒนธรรมที่สามารถเข้าถึงคนต่างชาติต่างภาษา ที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน ให้มีความเข้าใจร่วมกันถึงสิ่งที่ปรากฏอยู่ในแอนิเมชัน ทั้งเนื้อหา เรื่องราวแม้แต่แนวคิดนามธรรมยังถูกถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย เมื่อถูกสื่อสารเป็นแอนิเมชันทั้งนั้น ในส่วนของอินโฟกราฟิกก็ได้ถูกนำมาพัฒนาหรือดัดแปลงให้เป็นอินโฟกราฟิกแอนิเมชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการถ่ายทอดเนื้อหาข้อมูลที่ซับซ้อน ยากต่อการเข้าใจให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้นอีกด้วย

จากปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของอินโฟกราฟิกแอนิเมชันที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจ เรื่อง การจัดองค์ประกอบภาพ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารผ่านการถ่ายภาพและสามารถนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันของตนเองได้ โดยผู้วิจัยสนใจใช้อินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เพื่อช่วยในการอธิบายภาพให้เกิดความชัดเจน และกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความสนใจในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้เกี่ยวกับการจัดองค์ประกอบภาพไปใช้ในการผลิตภาพถ่าย รวมถึงใช้ในชีวิตของตนเองต่อไปได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ”
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ”

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม) ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา Snapshot for Kids ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 20 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิภาพของสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม) ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 18 คน ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา Snapshot for Kids

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจที่มีต่อสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม) ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 20 คน โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง เฉพาะนักเรียนที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา Snapshot for Kids

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. สื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันตามหลักการ ADDIE Model (ศักดิ์เรศ ประกอบผล, 2563: 17-29) ได้แก่

1) ขั้นวิเคราะห์ ศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวกับการจัดองค์ประกอบภาพ โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกเนื้อหาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน จำนวน 9 เรื่อง ได้แก่ จุดตัด (Rule of Thirds) ระยะความชัด (Depth of field) เส้นนำสายตา (Leading Lines) จุดสนใจ (Differential Focus) กรอบภาพ (Framing) พื้นที่ว่างรอบวัตถุ (Negative Space) การใช้สี (Color) รูปแบบ (Pattern) และมุมกล้อง (Viewpoint)

2) ขั้นออกแบบ นำข้อมูลที่ได้มาออกแบบผังงานและ Story Board โดยกำหนดภาพ เสียงบรรยาย เสียงดนตรีประกอบและการเคลื่อนไหว และทำการตรวจสอบคุณภาพโดยการประเมินความเหมาะสมของ Story Board โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 5 ท่าน ด้วยแบบสอบถามมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ ผลประเมินความเหมาะสมของ Story Board อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.65, SD=0.48)

3) ขั้นพัฒนาสื่อ ใช้โปรแกรม Microsoft PowerPoint ในการสร้างสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน โดยเตรียมส่วนประกอบที่ต้องใช้ดังนี้ รูปภาพกราฟิกแบบ Vector จากเว็บไซต์ Freepix,

Pngtree และเว็บไซต์ดาวน์โหลดรูปภาพฟรี เสียงดนตรีประกอบจากเว็บไซต์ YouTube ที่ไม่มีลิขสิทธิ์ บันทึกเสียงบรรยาย Application บน Smart Phone ตาม Story Board ที่กำหนดไว้

4) ขั้นทดลองใช้ นำสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันไปทดลองใช้กับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา Snapshot for Kids ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 18 คน เพื่อหาประสิทธิภาพของสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน โดยแบ่งเป็นการทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว 1 คน แบบกลุ่ม 3 คน และภาคสนาม 14 คน และนำไปใช้กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา Snapshot for Kids ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 20 คน เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน และ 5) ขั้นประเมินผลเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” มีลักษณะเป็นแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ และหาคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน คุณภาพของแบบทดสอบ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (The Index of Item-Objective Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง 0.67–1.00

3. แบบประเมินความพึงพอใจ มีลักษณะข้อคำถามตามแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา จำนวน 5 ข้อ และด้านการนำเสนอ จำนวน 10 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง 0.27-0.56 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 ตามวิธีของ Cronbach (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544: 28)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการการวิจัย โดยมีขั้นตอนตามหลัก 3P ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการผลิต (Pre-Production)

1.1 ผู้วิจัยศึกษาและวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันและการจัดองค์ประกอบภาพ เพื่อกำหนดปัญหาและหาแนวทางในการพัฒนาสื่อ เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการพัฒนาสื่อ รวมถึงศึกษาวิธีการสร้างและพัฒนาสื่อ

1.2 กำหนดเนื้อหา สืบค้นข้อมูล จัดระเบียบเรียบเรียงข้อมูล และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล เพื่อนำมาใช้วางโครงเรื่อง และปรับข้อมูลให้กระชับและเข้าใจง่าย

1.3 นำข้อมูลที่ได้มาออกแบบ Story Board โดยกำหนดภาพ เสียงบรรยาย เสียงดนตรีประกอบ และการเคลื่อนไหว

1.4 ตรวจสอบคุณภาพของ Story Board โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 5 คน

2. ขั้นตอนการผลิต (Production)

2.1 เตรียมร่างส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาอินโฟกราฟิกแอนิเมชัน

2.2 พัฒนาอินโฟกราฟิกแอนิเมชันตาม Story Board ที่วางไว้

3. ขั้นตอนหลังการผลิต (Post-Production)

3.1 ทดสอบประสิทธิภาพของอินโฟกราฟิกแอนิเมชัน โดยการนำไปทดลองกับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา Snapshot for Kids ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 18 คน โดยแบ่งเป็นการทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว 1 คน แบบกลุ่ม 3 คน และภาคสนาม 14 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบระหว่างเรียนในแต่ละหัวข้อตามสัปดาห์ และหลังจากเรียนครบทุกหัวข้อ จึงให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบหลังเรียน

3.2 นำสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจในการใช้สื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้เรียนเกี่ยวกับการเรียนการสอนโดยการใช้อินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ”

2. ผู้วิจัยให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน

3. ผู้วิจัยดำเนินการจัดการเรียนการสอนโดยใช้อินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” ในรายวิชาเลือก Snapshot for Kids จำนวน 6 ครั้ง โดยประกอบด้วยเนื้อหาดังนี้

ตารางที่ 1 เนื้อหาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน

ครั้งที่	เรื่อง
1	- จุดตัด (Rule of Thirds)
2	- ระยะความชัด (Depth of Field)
3	- เส้นนำสายตา (Leading Lines) - จุดสนใจ (Differential Focus)
4	- กรอบภาพ (Framing) - พื้นที่ว่างรอบวัตถุ (Negative Space)
5	- การใช้สี (Color) - รูปแบบ (Pattern)
6	- มุมกล้อง (Viewpoint)

4. ผู้วิจัยให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์หลังการจัดการเรียนการสอนโดยใช้อินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ”

5. นำผลคะแนนจากแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนที่ได้จากการจัดการเรียนการสอนโดยใช้อินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” มาวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย โดยใช้การทดสอบค่าทีของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อิสระ (T-Test Dependent Samples)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์หาประสิทธิภาพของสื่อ โดยใช้สูตรหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ E1/E2 ของชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556: 7-19)

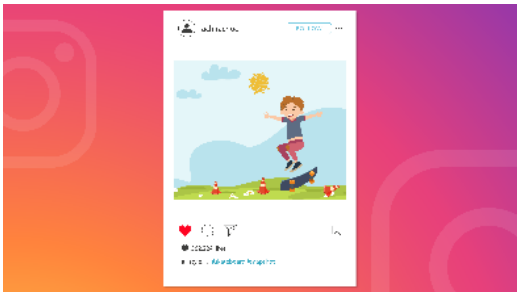
2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและประเมินความพึงพอใจของนักเรียนโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อิสระ (T-Test Dependent Samples)

3. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด ได้แก่ การหาค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (The Index of Item-Objective Congruence: IOC)

ผลการวิจัย

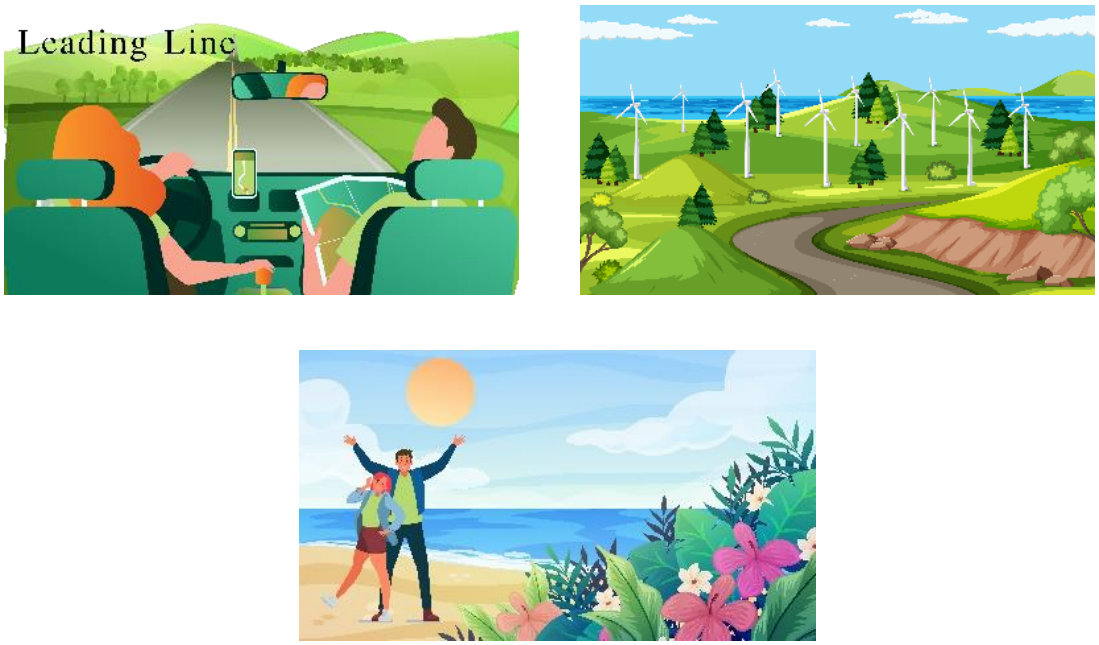
1. ผลการพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 พบว่า

1.1 ได้สื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” โดยมีตัวอย่างอินโฟกราฟิกแอนิเมชัน ดังรูปภาพที่ 1



จุดตัด (Rule of Thirds)

ระยะความชัด (Depth of Field)



เส้นนำสายตา (Leading Lines)

ภาพที่ 1 ตัวอย่างอินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ”

1.2 คะแนนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม) ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 18 คน ที่เคยผ่านการเรียนในรายวิชา Snapshot for Kids มาแล้ว มีคะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบระหว่างเรียน (E1) เท่ากับ 16.39 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.66 และมีคะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบหลังเรียน (E2) เท่ากับ 17.06 จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.30 แสดงให้เห็นว่าผลการพัฒนาและหาประสิทธิภาพอินโฟกราฟิกแอนิเมชัน มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 กล่าวคือ E1/E2 มีค่าเท่ากับ 81.66/85.30 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการหาประสิทธิภาพอินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ”

คะแนนการทดสอบระหว่างเรียน (ครั้งละ 5 คะแนน)							**คะแนนการทดสอบหลังเรียน (20)**	**E1**	**E2**
ครั้งที่ 1	**ครั้งที่ 2**	**ครั้งที่ 3**	**ครั้งที่ 4**	**ครั้งที่ 5**	**ครั้งที่ 6**	**รวม (30)**		**ร้อยละ**	**ร้อยละ**
4.22	4.06	4.17	4.22	3.94	3.89	24.50	17.06	81.66	85.30

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” พบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 16.25/13.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ”

รายการ	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย	SD	t	p-value
การทดสอบก่อนเรียน	20	13.30	1.81	10.34	0.00
การทดสอบหลังเรียน	20	16.25	1.29		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านการนำเสนอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา ด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักเรียนมีค่าความพึงพอใจต่อภาพที่ใช้ประกอบสื่อมีความน่าสนใจสามารถสื่อสารออกมาได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา การลำดับเนื้อหาเรียงจากง่ายไปหายาก และระยะเวลาที่ใช้ในการนำเสนอมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และผู้เรียนสามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า เนื้อหาที่นำเสนอสามารถเข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา เนื้อหาในสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ ผู้เรียนสามารถนำความรู้ในครั้งนี้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ดนตรีประกอบมีความน่าสนใจ และคำบรรยายข้อมูลมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และการใช้โทนสีของภาพเป็นโทนสีเดียวกันดูแล้วสบายตา และระดับเสียงของดนตรีประกอบมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4 โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจตามแนวคิดของ Best (1978: 174) แบ่งออก เป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย		การแปลผล
4.50 – 5.00	หมายถึง	ผู้เรียนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ผู้เรียนมีความพึงพอใจระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ผู้เรียนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ผู้เรียนมีความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ผู้เรียนมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันเรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ”

รายการประเมิน	$\bar{x}$	SD	**ระดับความพึงพอใจ**
1. ด้านเนื้อหา	4.34	0.65	มาก
1.1 ผู้เรียนสามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาได้อย่างรวดเร็ว	4.55	0.51	มากที่สุด
1.2 การลำดับเนื้อหาเรียงจากง่ายไปหายาก	4.60	0.68	มากที่สุด
1.3 เนื้อหาในสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้	4.20	0.70	มาก
1.4 เนื้อหาที่นำเสนอสามารถเข้าใจได้ง่าย	4.15	0.67	มาก
1.5 ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	4.20	0.62	มาก
2. ด้านการนำเสนอ	4.40	0.59	มาก
2.1 ภาพประกอบมีความน่าสนใจสามารถสื่อสารออกมาได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.65	0.49	มากที่สุด
2.2 การใช้โทนสีของภาพเป็นโทนสีเดียวกันดูแล้วสบายตา	4.25	0.55	มาก
2.3 เสียงบรรยายมีความคมชัดและเหมาะสม	4.40	0.50	มาก
2.4 ภาพประกอบและเสียงบรรยายมีความสอดคล้องกับเนื้อหา	4.50	0.61	มากที่สุด
2.5 ความสอดคล้องของภาพประกอบและเสียงบรรยายมีความเหมาะสม	4.40	0.60	มาก
2.6 การเคลื่อนไหวของภาพประกอบมีความเหมาะสม	4.50	0.61	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันเรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” (ต่อ)

รายการประเมิน	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
2.7 ดนตรีประกอบมีความน่าสนใจ	4.20	0.62	มาก
2.8 ระดับเสียงของดนตรีประกอบมีความเหมาะสม	4.25	0.64	มาก
2.9 คำบรรยายข้อมูลมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.20	0.62	มาก
2.10 ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเสนอมีความเหมาะสม	4.60	0.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38	0.61	**มาก**

อภิปรายผล

1. การพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ผลการวิจัยพบว่า สื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพเท่ากับ 81.66/85.30 เป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เพราะมีการพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันเป็นลำดับขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการและมีการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ ทำให้สื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันมีประสิทธิภาพเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการจัดการเรียนสอน สอดคล้องกับงานวิจัยของพนมวรรณ ผลสาลี่ และนฤมล เทพนวล (2562: 97-98) ที่ได้ใช้สื่ออินโฟกราฟิกตามทฤษฎีการถ่ายโยงความรู้ เรื่อง การออมเพื่ออนาคตสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่า สื่ออินโฟกราฟิก เรื่อง การออมเพื่ออนาคตที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพเท่ากับ 81.55/82.33 เป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ ดังนั้น สื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ถูกออกแบบและพัฒนาตามหลักการและแนวทางในการพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันที่ผู้วิจัยได้ศึกษาอย่างครบถ้วน สื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันที่พัฒนาขึ้น จึงมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียนและหลังเรียนเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนด ผู้วิจัยจึงสามารถนำสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันไปใช้ในการจัดการเรียนการเรียนการสอนได้อย่างประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” พบว่า นักเรียนมีคะแนนหลังเรียนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนเรียน การวิเคราะห์ t-test ระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเป็นเพราะว่า สื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสามารถแปลงเนื้อหาที่มีจำนวนมาก มีความซับซ้อน โดยอธิบายผ่านภาพกราฟิกให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น อีกทั้งสามารถดึงดูดให้นักเรียนเกิดความสนใจต่อเนื้อหาที่สื่อนำเสนอได้ ดังที่ พัชรา วาณิชวศิน (2558: 231) ได้กล่าวว่า อินโฟกราฟิกช่วยสร้างความน่าสนใจ ความเข้าใจและการจดจำได้ดีกว่าและ

นานกว่าการใช้ข้อความสื่อสารเพียงอย่างเดียว ซึ่งเมื่อนำอินโฟกราฟิกมาพัฒนาเป็นรูปแบบแอนิเมชัน ทำให้การถ่ายทอดข้อมูลสามารถเข้าใจและจดจำได้ง่ายมากยิ่งขึ้นไปด้วย ตามที่ สุวิช ถิระโคตร และคณะ (2560: 93) ได้กล่าวว่า การใช้แอนิเมชันมาจัดทำเป็นสื่อการสอน จะช่วยในการสื่อสารสร้างความรู้ ความเข้าใจ ช่วยความจดจำ และดึงดูดใจ ทำให้สามารถอธิบายเรื่องราวที่ซับซ้อนให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตันติกร จันทรวิบูลย์, จุฑามาศ เมืองวงศ์ และบริบูรณ์ ชอบทำดี (2559: 78) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาสื่อแอนิเมชันอินโฟกราฟิก เรื่อง หลักการทำงาน บทบาท และประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนอยุธยานุสรณ์ พบว่า ผู้เรียนที่เรียนด้วยอินโฟกราฟิกแอนิเมชันที่พัฒนาขึ้น มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น สื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบประสิทธิภาพ ส่งผลให้ได้รับสื่อที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่ายและมีความน่าสนใจ จึงทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาได้อย่างรวดเร็ว และเกิดความสนใจต่อการเรียนรู้เพิ่มขึ้น

3. ผลประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านการนำเสนอ เป็นอันดับหนึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา ด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักเรียนมีค่าความพึงพอใจต่อภาพที่ใช้ประกอบสื่อมีความน่าสนใจสามารถสื่อสารออกมาได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา ได้แก่ การลำดับเนื้อหาเรียงจากง่ายไปหายาก และระยะเวลาที่ใช้ในการนำเสนอมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และผู้เรียนสามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า เนื้อหาที่นำเสนอสามารถเข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา ได้แก่ เนื้อหาในสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชัน เรื่อง “การจัดองค์ประกอบภาพ” มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้, ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้, ดนตรีประกอบมีความน่าสนใจ และคำบรรยายข้อมูลมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และการใช้โทนสีของภาพเป็นโทนสีเดียวกันดูแล้วสบายตา และระดับเสียงของดนตรีประกอบมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันในการจัดการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนของครูมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไปด้วย ดังที่ พัชรา วาณิชวศิน (2558: 227) ได้กล่าวว่า การใช้อินโฟกราฟิกเป็นสื่อการเรียนรู้สร้างความพึงพอใจในการเรียนรู้ผ่านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วยความชัดเจนและความเข้าใจ ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ต้องการ โดยอินโฟกราฟิกช่วยสร้างความพึงพอใจ

ผู้เรียนให้ความสนใจในการเรียนและสามารถจดจำเนื้อหาที่เรียนได้เป็นอย่างดี ซึ่งเมื่อนำมาพัฒนาเป็นอินโฟกราฟิกในรูปแบบแอนิเมชันแล้ว จึงเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในเนื้อหาของสื่อมากยิ่งขึ้นไปด้วย สอดคล้องกับ ประภาสินี นิรมลพิศาล (2557: 92-94) ที่ได้พัฒนารายการวีดิทัศน์ด้วยเทคนิคการ์ตูนแอนิเมชัน เรื่อง การใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 พบว่าผลจากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อรายการวีดิทัศน์ กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจทางด้านรูปแบบการนำเสนอ และความพึงพอใจในด้านเนื้อหาการเรียนอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ในการวิจัยครั้งนี้ อินโฟกราฟิกแอนิเมชัน สามารถทำให้นักเรียนเกิดความสนใจในการเรียนรู้ และมีความเข้าใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันในรายวิชาอื่น ๆ ที่มีเนื้อหาที่ยากต่อการเข้าใจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันในเนื้อหาอื่น ๆ ที่ยากต่อการเข้าใจ

2. ควรมีการพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแอนิเมชันเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนในระดับชั้นอื่น ๆ โดยการพัฒนาสื่อจำเป็นต้องคำนึงถึงพัฒนาการและการเรียนรู้ตามวัยของนักเรียนในแต่ละระดับชั้นด้วย

เอกสารอ้างอิง

จุน ซากุราดะ. (2558). **basic infographic ใช้พลังของภาพ สร้างการสื่อสารที่ง่ายและสนุก.** (ณิชมน หิรัญพฤกษ์, ผู้แปล). นนทบุรี: ไอดีซี พรีเมียร์.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2556). การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน. **ศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย,** 5(1), 5-20.

ตันติกร จันทรวิบูลย์ และคณะ. (2559). *การพัฒนาสื่อแอนิเมชันอินโฟกราฟิก เรื่อง หลักการทางาน บทบาท และประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนอยุธยานุสรณ์.* **วารสารแม่โจ้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยแม่โจ้,** 2(2), 70-82.

ประภาสินี นิรมลพิศาล. (2557). **การพัฒนารายการวีดิทัศน์ด้วยเทคนิคการ์ตูนแอนิเมชัน เรื่อง การใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พนมวรรณ ผลสาลี่. (2562). *การพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกตามทฤษฎีการถ่ายโยงความรู้ เรื่อง การออมเพื่ออนาคต สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6.* **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์,** 13(3): 89-100.

พัชรา วาณิชวศิน. (2558). *ศักยภาพของอินโฟกราฟิก (Infographic) ในการเพิ่มคุณภาพการเรียนรู้.* **วารสารปัญญาภิวัฒน์,** 7(พิเศษ): 227-240.

เยาวนารถ พันธุ์เพ็ง. (2563). **การสื่อสารด้วยภาพและกระบวนการถ่ายภาพ.** ค้นเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2563, จาก http://thaipublica.org/2012/09/good-infographics-1/

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม). (2561). **รายงานประจำปี 2561 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม).** กรุงเทพฯ: โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม).

ศักดิ์คเรศ ประกอบผล. (2563). *การออกแบบและพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนโดยใช้แอดดี้โมเดลและแนวคิดของกาเย่.* **วารสารครุศาสตร์สาร,** 14(1): 17-30.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). **ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สฤณี อาชวานันทกุล. (2555). **อินโฟกราฟิกที่ดี (1): ข้อมูลคือหัวใจ.** ค้นเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2563, จาก http://thaipublica.org/2012/09/good-infographics-1/

สุวิช ถิระโคตร และคณะ. (2560). *เจตคติและแรงจูงใจของผู้เรียนในการใช้แอนิเมชันเพื่อการเรียนรู้.* **วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม,** 5(2): 92-101.

อนุชา เสรีสุชาติ. (2548). **การบริหารการผลิตภาพยนตร์แอนิเมชัน.** วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อำนวยพร บุญจำรัส. (2561). **The art of photography digital ศิลปะแห่งการถ่ายภาพ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

Best, J. W. (1978). **The Tools of Research in Education.** 3rd ed. New Delhi: Prentice Hall of India Private Limited.

การพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายนาแปลงใหญ่

Development of Large-Scale Farming Policies

รัตนาพร นามมนตรี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
E-mail: rattanam4114@gmail.com
วิพร เกตุแก้ว
อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์
E-mail: viporn99@yahoo.co.th
จุมพล หนิมพานิช
อาจารย์พิเศษ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
E-mail: jumpol.nimpanich@gmai.com
ศรีสมบัติ โชคประจักษ์ชัด
อาจารย์ประจำ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
E-mail: srisom88@yahoo.com
Rattanaphorn Nammontri
Student, Public Administration Faculty,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin.
Viporn Katekao
Lecturer, Public Administration Faculty,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin.
Jumpol Nimpanich
Lecturer, Public Administration Faculty, Ramkhamhaeng University
Srisombat Chokprajakchart
Lecturer Faculty of Humanities and Social Science, Mahidol University

รับเข้า: *3 พฤษภาคม 2564* **แก้ไข:** *19 มิถุนายน 2564* **ตอบรับ:** *22 มิถุนายน 2564*

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งศึกษาถึงการพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายนาแปลงใหญ่: กรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชนกลุ่มนาแปลงใหญ่สามบัณฑิต ตำบลสามบัณฑิต อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้วิธีศึกษา

จากเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่จำนวน 6 คน ผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายนาแปลงใหญ่ประกอบไปด้วย 1. พัฒนาส่งเสริมเกษตรกรนาแปลงใหญ่ให้เป็น Smart Farmer 2. ส่งเสริมบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในนโยบาย 3. เพิ่มการวิจัยและพัฒนาเมล็ดพันธุ์ข้าว 4. พัฒนาระบบชลประทานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ 5. พัฒนาระบบเครือข่ายไร้สาย 6. กำหนดกระบวนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้มีทิศทางชัดเจนตามกลไกการพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายนาแปลงใหญ่เพื่อให้เกษตรกรลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพข้าวอย่างยั่งยืน 7. กำหนดทิศทางให้ชัดเจนเกี่ยวกับความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิต 8. ให้ความสำคัญต่อระบบนิเวศน์ดินและน้ำ

คำสำคัญ: การพัฒนา การขับเคลื่อนนโยบาย นาแปลงใหญ่

Abstract

This article aims to study the development of large-scale farming policies: A case study of the Sam Bundit large-scale farming group community enterprises. Sam Bundit Subdistrict, Uthai District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. This study used a documentary research and in-depth interviews with 6 members of the large-scale farming Community Enterprise Group. The results of the study revealed that the development of large-scale farming policies consisted of 1. Develop and promote farmers to become Smart Farmers. 2. Promote government personnel to have knowledge and expertise in the policy. 3. Increase research and development of rice seeds. 4. Develop an irrigation system to cover all areas. 5. Develop a wireless network system 6. Determine the process of creating a new body of knowledge to have a clear direction in accordance with the development mechanism for driving large-scale farming policies to help farmers reduce costs Increase efficiency and develop sustainable rice quality. 7. Set clear directions on the need for technology to be used in production. 8. Give importance to soil and water ecosystems.

Keywords: development, policy driving, large-scale farming

บทนำ

ข้าวเป็นหนึ่งในพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทยรวมทั้งไทยยังเคยเป็นประเทศที่ส่งออกข้าวไปยังต่างประเทศได้มากเป็นอันดับ 1 ของโลก (สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร, 2557: ข) แต่ในปัจจุบันประเทศไทยมีการส่งออกข้าวลดลงกลายเป็นประเทศที่ส่งออกข้าวอันดับ 3 รองจากอินเดียและเวียดนามโดยสาเหตุที่การส่งออกข้าวของไทยลดลงนั้น เนื่องมาจากปัญหาภัยแล้ง ผลผลิตข้าวไทยลดลง การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่กระทบต่อกำลังซื้อ ค่าเงินบาทแข็งค่ากว่าประเทศคู่แข่ง และประเด็นพันธุ์ข้าวไทยในปัจจุบันไม่เป็นที่นิยมของผู้บริโภค (ไทยโพสต์ออนไลน์, 2564) และนอกจากนี้แล้วสถานการณ์ปัจจุบันในภาคการเกษตรของไทยยังเผชิญกับปัญหาการเข้าสู่สังคมผู้สูงวัย (Aging society) โดยเฉพาะประชากรในกลุ่มที่ประกอบอาชีพการเกษตรมีอายุเฉลี่ย 50–70 ปี ลูกหลานของเกษตรกรส่วนใหญ่หันหลังให้กับอาชีพเกษตรกร (Young generation is out of farm) รวมทั้งการมีกระบวนการผลิตที่อาศัยความรู้ในการเพาะปลูกแบบวิถีความเชื่อดั้งเดิมส่งผลทำให้กระบวนการผลิตขาดทักษะ และองค์ความใหม่ด้านการผลิต ทำให้กระบวนการผลิตขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร เช่น การไม่ได้คัดเลือกเมล็ดในการเพาะปลูก ไม่ได้วิเคราะห์ดินและน้ำหรือสภาพภูมิอากาศ ผลิตตามที่ตนเองถนัดไม่ผลิตตามความต้องการของตลาด การขาดองค์ความรู้ในการวิเคราะห์กระบวนการผลิต รวมทั้งขาดการวิเคราะห์ค่าดิน และปริมาณน้ำ ไม่มีการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ การผลิตมีการใช้ต้นทุนที่สูงทั้งต้นทุนทางตรง และต้นทุนทางอ้อม คุณภาพข้าวที่ได้สะท้อนถึงผลผลิตกับต้นทุนที่ไม่สอดคล้องกันในราคาที่ต้องจ่ายจากกระบวนการผลิต เช่น การใช้ปุ๋ยเคมี และยากำจัดศัตรูพืชที่มากเกินความจำเป็นทำให้เกิดการทำลายสิ่งแวดล้อม เกิดการเสื่อมโทรมของดินและน้ำ รวมถึงการสูญเสียด้านระบบนิเวศน์ รวมถึงตัวเกษตรกรอาจเกิดอาการเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการใช้สารเคมีทั้งปุ๋ยและยาฆ่าแมลง อย่างไรก็ตามการเพาะปลูกข้าวในวิถีดั้งเดิมของเกษตรกรเต็มไปด้วยหนี้สินซึ่งเกษตรกรต้องเจออยู่ตลอดเวลานั่นคือค่าปุ๋ย ค่ายา ค่าแรงงาน ค่าเมล็ดพันธุ์ที่แพงขึ้นทุกปี ซึ่งสาเหตุเกิดจากวิธีการทำนาแบบดั้งเดิมที่เกษตรกรนำมาใช้คือต่างคนต่างทำเป็นแปลงเล็ก ๆ จึงส่งผลทำให้ต้นทุนในการทำนาสูงขึ้นในขณะที่คุณภาพและปริมาณผลผลิตที่ได้รับต่ำลง รวมทั้งเมื่อนำผลผลิตไปขายไม่สามารถต่อรองราคากับพ่อค้าคนกลางได้ จึงทำให้เกษตรกรไทยมีฐานะยากจนไม่สามารถพึ่งตนเองได้ ซึ่งปัญหาความยากจนของเกษตรกรเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างและเป็นประเด็นสำคัญของการแก้ปัญหาในทุกรัฐบาล การโอบอุ้มเกษตรกรไว้ด้วยวิธีการนำเงินงบประมาณแผ่นดินมาช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ เช่น นโยบายประกันราคาข้าว นโยบายจำนำข้าว นโยบายจำนำยุ้งฉาง นโยบายการให้วงเงินต่อไร่เพื่อนำไปดำเนินการเพาะปลูกดูแลรักษา สนับสนุนค่าเมล็ดพันธุ์ ค่าปุ๋ย ส่งเสริมการรวมกลุ่มของเกษตรกร จัดหาอุปกรณ์เพื่อใช้ในการเพาะปลูกและเยียวยาเมื่อเกิดภัยธรรมชาติ โดยปัญหาทั้งหลายเหล่านี้หากมองในเชิงโครสร้างแล้วจะพบว่าเกษตรกรชาวนาส่วนใหญ่ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ รวมทั้งการไม่สามารถก้าวข้ามพ้น “กับดักความยากจน” ไปได้

อย่างไรก็ตามคุณภาพและปริมาณผลผลิตข้าวไทยที่ได้มีปริมาณต่ำเมื่อเทียบผลผลิตกับประเทศเพื่อนบ้านที่เป็นคู่แข่งสำคัญเช่นประเทศเวียดนามพบว่า ผลิตต่อไร่อยู่ที่ 875 กิโลกรัมต่อไร่ ขณะที่ผลผลิตข้าวไทยภาคกลางลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาอยู่ที่ 740 กิโลกรัมต่อไร่ จากการศึกษาของ ดร. อัทธ์ พิศาลวานิช คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์และผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เก็บข้อมูลภาคสนามเปรียบเทียบการทำนาในจังหวัดเกิ่นเทอ ของเวียดนาม และ ชาวนาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าเวียดนามมีต้นทุนการปลูกข้าวต่ำกว่าไทย โดยชาวนาไทยมีต้นทุนการผลิตข้าวต่อไร่ 5,800 บาท ส่วนชาวนาเวียดนาม ต้นทุนการผลิตข้าวต่อไร่อยู่ที่ 5,000 บาท ชาวนาเวียดนามยังขายข้าวได้ในราคาที่สูงกว่าชาวนาไทย คือ มีรายได้ต่อไร่เฉลี่ย 9,600 บาท ส่วนชาวนาไทยมีรายได้ต่อไร่เฉลี่ย 7,300 บาท ทำให้เกิดปัญหาหนี้สินครัวเรือนเพิ่มสูงขึ้นซึ่งเป็นปัญหาที่ภาครัฐต้องเข้ามาดูแลอย่างไม่รู้จบที่ทำให้เกษตรกรชาวนาไทยไม่สามารถยืนอยู่บนลำแข้งของตนเองได้ จึงมีวลีเด็ดเมื่อกล่าวถึงชาวนา “ทำนาเสียนา” ทำนาแล้วยากจน

จากปัญหาที่เกิดขึ้นกับเกษตรกรทำให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้มีนโยบายการส่งเสริมการเกษตรแบบแปลงใหญ่โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนให้เกษตรกรรายย่อยมีการรวมกันผลิตสินค้าการเกษตรร่วมกัน รวมทั้งมีการบริหารจัดการร่วมกันตั้งแต่การรวมกันผลิต การร่วมจัดหาปัจจัยการผลิต รวมถึงการจำหน่ายผลผลิตร่วมกัน ซึ่งจะทำให้เกษตรกรสามารถลดต้นทุนการผลิต พัฒนาคุณภาพผลผลิตให้ได้มาตรฐานตามความต้องการของตลาด การเชื่อมโยงตลาด และบริหารจัดการให้เกิดความสมดุลระหว่างอุปทานและอุปสงค์ของสินค้าเกษตร ทั้งนี้นาแปลงใหญ่เป็นการส่งเสริมให้เกษตรกรรวมกลุ่มผลิต และบริหารจัดการผลิตข้าวมุ่งสร้างความเข้มแข็งให้แก่กลุ่มเกษตรกรให้มีความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อปรับเปลี่ยนห่วงโซ่การผลิตข้าวแบบเดิมโดยผสานเชื่อมโยงกันตั้งแต่การเพาะปลูกข้าวไปจนถึงการตลาด รวมทั้งการผลิตข้าวที่ได้มาตรฐาน (ประภัตร โพธสุธน, 2562) โดยนโยบายเกษตรแปลงใหญ่เป็นนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งหวังให้พี่น้องประชาชนที่ประกอบอาชีพทางด้านการเกษตรกรรมมีรายได้และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยมีเป้าหมายให้ประชาชน “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่นยืน” ภายใต้แผนปฏิรูปประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป็นแผนหลักในการขับเคลื่อนประเทศไทย ซึ่งการส่งเสริมการเกษตรในรูปแบบแปลงใหญ่จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่กำหนดไว้ในแผนปฏิรูปประเทศไทย โดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มุ่งหวังให้เกษตรกรมีการรวมกลุ่มกันพัฒนาการผลิตสินค้าเกษตรให้มีปริมาณเพียงพอตามความต้องการของตลาด มีการพัฒนาคุณภาพสินค้าให้ได้มาตรฐาน มีการเชื่อมโยงให้มีตลาดรับซื้อผลผลิตที่แน่นอน พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกษตรกรมีการบริหารจัดการกลุ่ม เพื่อวางแผนการผลิต ลดต้นทุนการผลิต เพิ่มผลผลิต และจัดการผลผลิตให้เหมาะสมกับตลาด ซึ่งปัจจุบันกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่งเสริมกลุ่มแปลงใหญ่แล้วจำนวน 6,062 กลุ่ม ใน 10 กลุ่มสินค้า เกษตรกร 405,240 ราย ครอบคลุมพื้นที่ 5,578,267 ไร่ (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2562)

นโยบายนาแปลงใหญ่เป็นระบบการส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ที่รัฐบาลได้นำมาทดแทนระบบการผลิตหรือการทำนาแบบดั้งเดิมมาสู่การทำนาแบบใหม่ยุค 4.0 ที่เน้นการรวมกลุ่มการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการผลิต รวมทั้งการมีตลาดรองรับผลผลิตที่แน่นอน โดยมีเป้าหมายสำคัญคือให้เกษตรกรหลุดพ้นจากความยากจนและเพื่อเป็นการยกระดับอาชีพเกษตรกรให้มีความมั่นคงยั่งยืนทั้งในชีวิตและรายได้ ซึ่งนโยบายนาแปลงใหญ่นี้เป็นการบูรณาการในการทำงานและการเข้ามามีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจและภาคประชาชน มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ให้เกิดความทันสมัยในสภาวะปัจจุบันจึงถือเป็นมิติใหม่ของการร่วมกันทำงานในภาคเกษตรของทุกภาคส่วน และจากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายนาแปลงใหญ่ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามบัณฑิต ตำบลสามบัณฑิต อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาว่ามีแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายอย่างไรจึงจะทำให้นโยบายการพัฒนานาแปลงใหญ่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงปัญหา อุปสรรคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายนาแปลใหญ่ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการพัฒนานโยบายสาธารณะ และทฤษฎีการมีส่วนร่วม มาอธิบายถึงการพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายนาแปลงใหญ่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดการพัฒนานโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะเป็นเสมือนกลไกหลักสำคัญในการดำเนินงานหรือดำเนินกิจกรรมสำคัญของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่จัดทำขึ้น แผนงาน โครงการหรือแนวทางที่หน่วยงานภาครัฐได้กำหนดขึ้น เพื่อเจตนามุ่งหวังแก้ปัญหาสาธารณะทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาการส่งเสริม และผลักดันนโยบาย แผนงาน หรือโครงการด้านต่าง ๆ เพื่อให้บังเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัตินั้นเป็นเพียงส่วนน้อย อีกทั้งความล้มเหลวที่เกิดขึ้นมีสาเหตุที่ไม่ชัดเจนเป็นผลทำให้นโยบายหรือโครงการต้องล้มเลิกไปในที่สุด และความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติดังกล่าว ก่อผลเสียหายต่อประเทศชาติหลายด้าน เช่น ด้านงบประมาณที่สิ้นเปลืองไร้ประโยชน์ สิ้นเปลืองเวลา สิ้นเปลืองบุคลากร (วรเดช จันทรศร, 2551) และในการศึกษาความหมายของนโยบายสาธารณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวความคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Dye (2014: 3) ให้ความหมายว่า นโยบายสาธารณะคือสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำ ซึ่งการที่รัฐบาลและสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำเป็นผลมาจาก “การจัดสรรค่านิยมของสังคม” โดยมีบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ กิจกรรมของระบบการเมือง (Political System) ซึ่งเป็นบุคคลที่มีอำนาจสั่งการ (Authorities) ผู้อาวุโสทางการเมือง ฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ ตุลาการ นักบริหาร ที่ปรึกษาประมุขของประเทศ และผู้นำทางการเมืองอื่น ๆ ซึ่งเป็นบุคคลที่เป็นที่รู้จักและ

ยอมรับในระบบการเมือง บุคคลเหล่านี้ เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับค่านิยมของสังคม โดยได้รับการ ยอมรับในฐานะเป็นผู้มีอำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย

Anderson (2015: 7) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางการปฏิบัติของรัฐบาลที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบสามารถปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้สอดคล้องกับ Lasswell and Kaplan (1970: 71) ให้ความหมายไว้ว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง การกำหนดเป้าประสงค์ (Goals) ค่านิยม (Values) และการปฏิบัติ (Practices) โดยนโยบายสาธารณะนั้นจะต้องสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย และ Lineberry (1983) ที่ให้ทัศนะไว้ว่า นโยบายสาธารณะคือ ชุดของการกระทำเพื่อการแก้ไขปัญหาบางประการของสังคมให้เป้าหมายตามที่ต้องการ

นอกจากนี้การพัฒนานโยบายสาธารณะที่นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนนั้น พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต, 2542: 68) ได้อธิบายถึงการพัฒนาที่ยั่งยืนว่าควรอยู่ภายใต้มุมมอง 5 ประการนี้ดังนี้ 1) ควรอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยี และระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งจะทำให้เกิดผลประโยชน์แก่สังคมมากที่สุด 2) การพัฒนาที่ยั่งยืนควรอยู่บนพื้นฐานของการใช้พลังงานทดแทนจากแหล่งทรัพยากรภายในประเทศซึ่งการใช้พลังงานทดแทนทำให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมน้อยกว่า 3) การผลิตและการใช้พลังงาน ซึ่งครอบคลุมถึงเทคโนโลยีและระบบการจัดการจะต้องไม่ทำลายระบบนิเวศน์ สังคมและวัฒนธรรม 4) ถ้าในอนาคตไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบเหล่านี้ได้ผู้ที่ก่อมลพิษก็ต้องเป็นผู้จ่ายเงินเนื่องจากตนเองได้รับผลประโยชน์ โดยใช้หลักการผู้ก่อมลพิษต้องเป็นผู้จ่าย 5) การจัดตั้งกลไกเพื่อแก้ไขความขัดแย้งที่อยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน และเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการรักษาความมั่นคงของสังคมและวัฒนธรรมในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง ที่มีสาเหตุมาจากการผลิต การเปลี่ยนรูป และการบริโภคพลังงาน

แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วม (Participation Theory)

การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมหรือนโยบายสาธารณะที่ทางภาครัฐกำหนดขึ้นนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมทำงาน และร่วมรับผลที่เกิดจากการมีส่วนร่วมไปจนกระทั่งถึงร่วมตรวจสอบเพื่อสร้างความโปร่งใส และเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐให้ดีขึ้น ทั้งนี้มีผู้รู้และนักวิชาการ กล่าวถึงความหมายของการมีส่วนร่วมดังนี้

United Nations (1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีพลังของประชาชนในด้านต่างๆ ได้แก่ ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามแผนการหรือโครงการต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

Cohen & Uphoff (1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่สมาชิกของชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการพัฒนา เสียสละ ลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าเป็นการให้ความสำคัญต่อมนุษย์ไม่น้อยไปกว่าเทคโนโลยี เพราะมนุษย์มีความสามารถพัฒนาชีวิตให้ดีได้ถ้าได้รับโอกาสที่จะร่วมคิดร่วมเข้าใจ และร่วมจัดการเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ สมพงษ์ เกษมสิน(2556: 26-30) ที่กล่าวถึงมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาเครื่องมือ กลไกสำคัญในการดำเนินภารกิจการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการของภาครัฐจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดซึ่งประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้

อาจกล่าวสรุปได้ว่านโยบายสาธารณะที่ทางภาครัฐกำหนดขึ้นจะประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเช่นนโยบายเกษตรนาแปลงใหญ่ที่เป็นการบูรณาการการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชนที่เป็นสมาชิกเกษตรกรได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการทุกขั้นตอนไม่ว่าจะเป็นการผลิตการตลาดซึ่งการเข้ามามีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนจะส่งผลให้นโยบายประสบความสำเร็จดังเป้าหมายที่กำหนดไว้

ระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่และหลักการทำเกษตรนาแปลงใหญ่

ระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ หรือ MRCF System หมายถึง กระบวนการทำงานของนักส่งเสริมการเกษตรในการเข้าไปปฏิบัติงานในลักษณะสร้างการเรียนรู้และมีส่วนร่วมกับเกษตรกรในพื้นที่อย่างมีจุดมุ่งเน้นที่ชัดเจนภายใต้ศักยภาพ ความพร้อม และความต้องการของพื้นที่ เกษตรกรและชุมชน โดยใช้เครื่องมือ M R C และ F เป็นเครื่องประกอบดังนี้ (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2559: 3-5)

M: Mapping คือ การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเตรียมเข้าทำงานในพื้นที่โดยเน้นการใช้ข้อมูลแผนที่เป็นหลัก

R: Remote Sensing คือ การประสานและให้บริการเกษตรกรด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลจากระยะไกลด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการติดต่อและเข้าถึงซึ่งกันและกัน เช่น Internet Social Media โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

C: Community Participation คือ การใช้วิธีการจัดเวทีชุมชนในการทำงานและร่วมดำเนินการกับเกษตรกร ชุมชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแบบมีส่วนร่วม

F: Specific Field Service หรือ Focus คือ การเข้าทำงานในพื้นที่แบบเฉพาะเจาะจง โดยมีเป้าหมายและจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนโดยรูปแบบของ F คือ พื้นที่ปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น เช่น ศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้า เกษตรแปลงใหญ่ โดยที่จุดมุ่งหมายของ F คือเพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นลงไปในขอบเขตของงานที่ชัดเจนเกิดการบูรณาการและระดมสรรพกำลังเข้าไปปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้เกิดผลสำเร็จของงานที่สามารถเห็นภาพของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและวัดผลได้ สามารถเป็นตัวแทนหรือเป็นต้นแบบที่นำไปสู่การขยายผลและต่อยอดได้ต่อไปซึ่งในแต่ละองค์ประกอบที่กล่าวนั้นมีส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ 1) สาระ คือ หัวใจหรือเนื้อหาหลักขององค์ประกอบนั้นในการนำไปใช้งาน 2) รูปแบบ คือ รูปธรรมหรือสิ่งที่จับต้องได้ในการนำองค์ประกอบนั้นไปใช้งาน 3) จุดมุ่งหมาย คือ ผลที่ต้องการให้เกิดขึ้นจากการนำองค์ประกอบนั้นไปใช้งาน

หลักการทำเกษตรนาแปลงใหญ่

หลักการทำเกษตรนาแปลงใหญ่เป็นระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่โดยการยึดพื้นที่เป็นหลัก (area-based approach) และเป็นการดำเนินงานในลักษณะบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีผู้จัดการแปลงเป็นผู้บริหารจัดการพื้นที่ในทุกกิจกรรมตลอด supply chain โดยมีหลักการทำงานดังนี้ (สมชาย ชาญณรงค์กุล, 2560: 10) 1) พื้นที่เหมาะสมสอดคล้องกับ AGRIMAP (ความเหมาะสมทางด้านกายภาพ) 2) มีกระบวนการกลุ่มอยู่ก่อนเช่น สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน 3) มีแหล่งน้ำชัดเจนและมีปริมาณน้ำที่เพียงพอ 4) มีตลาดรองรับ 5) การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับพื้นที่ 6) กำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติที่ชัดเจนหรือมีแผนธุรกิจของตนเอง 7) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการใช้เครื่องจักรกลการเกษตร 8) กำหนดมาตรฐานการผลิต 9) ผู้จัดการแปลงที่มีความสามารถ

องค์ประกอบของการทำเกษตรนาแปลงใหญ่

การทำเกษตรนาแปลงใหญ่มีองค์ประกอบดังนี้ 1) ผู้จัดการแปลง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ 2) สมาชิกกลุ่มเกษตรกร 3) พื้นที่แปลงใหญ่สำหรับการทำเกษตรกรรม 4) การบริหารจัดการแปลง ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดการลดต้นทุนการผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต รวมทั้งมีการบริหารจัดการร่วมกัน อย่างไรก็ตามการเกษตรแบบนาแปลงใหญ่เป็นระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่และเป็นหนึ่งในโครงการสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มอบหมายให้หน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการส่งเสริมการผลิตสินค้าเกษตรกรรมให้มีคุณภาพมาตรฐานโดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อสนับสนุนให้เกษตรกรมีการรวมกลุ่ม และบริหารจัดการร่วมกันคือรวมกันผลิต รวมกันจำหน่าย รวมทั้งการมีตลาดรองรับที่แน่นอน และเพื่อให้เกษตรกรสามารถลดต้นทุนการผลิต มีผลผลิตต่อหน่วยเพิ่มขึ้นและผลผลิตมีคุณภาพมาตรฐานภายใต้การบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้มีหน่วยงานรับผิดชอบหลักคือกรมส่งเสริม

การเกษตร และหน่วยงานรับผิดชอบรอง คือ กรมปศุสัตว์ กรมประมง กรมชลประทาน กรมวิชาการเกษตร กรมการข้าว กรมสหกรณ์ กรมพัฒนาที่ดิน ฯลฯ (สำนักวิชาการ, 2561: 1-2) ในขณะที่การดำเนินงานบริหารจัดการการเกษตรในรูปแบบนาแปลงใหญ่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้กำหนดให้กรมการข้าวเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนด้วยการสร้างหรือการพัฒนาระบบนาแปลงใหญ่สมัยใหม่ ซึ่งเกษตรระบบนาแปลงใหญ่ เป็นการวางระบบการผลิต และการบริหารจัดการคล้ายกับระบบการรวมกลุ่มของเกษตรกรในลักษณะการจัดตั้งเป็นวิสาหกิจชุมชนโดยการรวมกลุ่มกันจำนวน 30 คนขึ้นไป เป็นการรวบรวมพื้นที่นาจากเกษตรกรรายย่อยทั้งพื้นที่นาจากเจ้าของที่นา และพื้นที่นาเช่าที่มีพื้นที่ใกล้เคียงกันนำมารวมกันเป็นแปลงใหญ่ตั้งแต่ 300 ไร่ขึ้นไป แต่ขนาดของพื้นที่สามารถยืดหยุ่นได้ซึ่งก็ขึ้นอยู่ที่ขนาดของพื้นที่ใกล้เคียงกันเพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการในระบบแปลงใหญ่ การเกษตรระบบนาแปลงใหญ่มุ่งเน้นประหยัดต่อขนาด ประหยัดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพการผลิต ขณะเดียวกันเกษตรกรยังคงมีกรรมสิทธิ์ในพื้นที่นาของตนเอง

ลักษณะการดำเนินงานระบบเกษตรนาแปลงใหญ่

การดำเนินงานระบบเกษตรนาแปลงใหญ่ เป็นลักษณะบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีคณะอนุกรรมการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ของจังหวัดบูรณาการระบบส่งเสริมการเกษตรนาแปลงใหญ่และมีการแต่งตั้งทีมงาน 2 ส่วนประกอบด้วย 1) ทีมผู้จัดการแปลง 2) ทีมสนับสนุนการดำเนินการ และมีทีมงานย่อยอีก 3 ทีมงานดังนี้ (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2559: 2)

1. ทีมลดต้นทุนการผลิต โดยมีสำนักงานเกษตรจังหวัดเป็นเจ้าภาพหลักร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในการเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิต วางแผนพัฒนาและแผนดำเนินงานเพื่อลดต้นทุน สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม จัดหาปุ๋ย เมล็ดพันธ์ ยากำจัดศัตรูพืช รวมถึงการประสานงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายในปัจจัยการผลิต (ทุน ที่ดิน แรงงาน ผู้ประกอบการ)
2. ทีมบริหารจัดการ มีสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดเป็นเจ้าภาพหลัก
3. ทีมการตลาด มีสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดเป็นเจ้าภาพหลัก

และนอกจากนี้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2559: 3-4) ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้ 1) การเตรียมการ ได้แก่ การจัดตั้งทีมงาน การสร้างการรับรู้ การรวมกลุ่มเกษตรกร การกำหนดพื้นที่เป้าหมาย การจัดทำแผนที่รอบแปลง การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน และการบูรณาการกิจกรรม 2) การพัฒนาผู้จัดการแปลงและการพัฒนาเกษตรกร 3) การกำหนดเป้าหมายและแผนพัฒนา 4) จัดทำแผนธุรกิจรายบุคคลและรายกลุ่มโดยการที่ผู้จัดการแปลงและเกษตรกรกำหนดแผนปฏิบัติงานร่วมกัน รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ร่วมสนับสนุนการดำเนินแผนปฏิบัติงาน 5) ดำเนินงานตามแผน 6) การประชาสัมพันธ์ติดตามประเมินผล

การบริหารจัดการเกษตรนาแปลงใหญ่ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่ตำบลสามบัณฑิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การส่งเสริมเกษตรนาแปลงใหญ่เป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล ที่จะทำให้ชาวนามีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและยั่งยืน โดยการบริหารจัดการเกษตรนาแปลงใหญ่เป็นกระบวนการดำเนินการเกษตรนาแปลงใหญ่ที่เริ่มจากการจัดตั้งทีมงานโดยการรวมกลุ่มของสมาชิกเกษตรกรโดยมีเจ้าหน้าที่ภาครัฐคือนักส่งเสริมการเกษตรเข้าไปปฏิบัติงานในลักษณะของการให้ความรู้รวมทั้งมีส่วนร่วมกับเกษตรกรในพื้นที่ และมีภาคธุรกิจเอกชนเข้ามาร่วมบูรณาการในด้านการตลาด เกษตรกรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาร่วมในกระบวนการผลิต การสื่อสารและการตลาด เกิดการบริหารร่วมกันทั้งภาครัฐ เกษตรกร ธุรกิจเอกชน ทำให้เกิดความสมดุลทั้งทางด้านอุปสงค์และอุปทาน กระบวนการผลิตมีประสิทธิภาพ ผลผลิตที่ได้มีคุณภาพ ส่งผลให้เกษตรกรเกิดความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ มีรายได้ที่มั่นคงแน่นอน ปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนนาแปลงใหญ่ทั้งสิ้น 2,741 แปลง ชาวนา 220,614 ราย พื้นที่ 3,102,303 ไร่ ผลจากการดำเนินงานบริหารจัดการนาแปลงใหญ่สามารถช่วยชาวนาสามารถลดต้นทุนการผลิตเฉลี่ยประมาณ 470 บาทต่อไร่ หรือลดลง 14% ขณะที่ผลผลิตเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 78 กิโลกรัมต่อไร่ คิดเป็นสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น 12% และมีรายได้เพิ่มขึ้นเฉลี่ย 1,136 บาทต่อไร่ (ประสงค์ ประไพตระกูล, 2562)

กลุ่มวิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่ตำบลสามบัณฑิต ตั้งอยู่เลขที่ 62/1 หมู่ 10 ตำบลสามบัณฑิต อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2560 ตามนโยบายรัฐบาลส่งเสริมเกษตรนาแปลงใหญ่ ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่นาแปลงใหญ่ตำบลสามบัณฑิต ส่วนใหญ่บริเวณนี้เป็นพื้นที่ดอน ลักษณะดินจะเป็นดินทรายปนดินเหนียวโดยมีพื้นที่เพาะปลูกข้าวจำนวน 5,000 ไร่ เป็นนาข้าวระบบชลประทานรับน้ำจากคลองส่งน้ำชลประทานป่าสักใต้ และคลองธรรมชาติ สภาพพื้นที่นามีทั้งพื้นที่นาเช่าและเจ้าของนา มีการจัดการรูปแบบวิสาหกิจชุมชนประกอบด้วยคณะกรรมการกลุ่ม 5 คน ดังนี้ 1) นายสินสมุทร คงประโยชน์ อายุ 76 ปี เป็นผู้จัดการแปลง นายราเชน หอมผา อายุ 54 ปีเป็นประธานกลุ่ม 2) นายสมบัติ จำนงค์บุญ อายุ 64 ปี เป็นรองประธานกลุ่ม นางกฤษณา 3) นางสายพิณ หามนตรี อายุ 51 ปี เป็นประสัมพันธ์ 4) นายยุทธนา คงประโยชน์ เป็นฝ่ายการตลาด และ5) นางกฤษณา บัวหลาด อายุ 62 ปี เป็นเหรัญญิก โดยผู้จัดการแปลงเป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการรวมกลุ่มเกษตรกรและเคยเป็นอาสาพัฒนาชุมชนดีเด่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเป็นเกษตรกรดีเด่นแห่งชาติ ส่วนประธานกลุ่มมีประสบการณ์เคยผ่านการอบรมด้านเกษตรกรรม สำหรับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่ตำบลสามบัณฑิตมีสมาชิกกลุ่มจำนวนทั้งสิ้น 53 ราย มีพื้นที่นารวมจำนวน 1,285 ไร่ โดยมีการประกอบอาชีพทำนาเป็นหลัก สมาชิกนาแปลงใหญ่จะมีการเพาะปลูกข้าวไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับความถนัด ความเชื่อ และความชำนาญของแต่ละรายซึ่งการเพาะปลูกข้าวมีหลากหลายพันธุ์ เช่นพันธุ์ข้าวพื้นนุ่มเพื่อแปรรูปมีพื้นที่ใน

การเพาะปลูกประมาณ 400 ไร่ ได้แก่ ข้าว กข.39 กข.41 กข.79 กข.87 ข้าวหอมมะลิ 105 และ กข. 85 ซึ่งเป็นพันธุ์ที่ออกมาใหม่โดยกรมวิชาการเกษตรรับรอง และพื้นที่ประมาณ 900 ไร่จะปลูกพันธุ์ข้าวแข็ง ได้แก่ ข้าวกข.31 และ กข.49 เหล่านี้เป็นต้น

สำหรับเกษตรนาแปลงใหญ่ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่ตำบลสามบัณฑิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยานั้นเป็นหนึ่งในจำนวนเกษตรแปลงใหญ่ที่ประสบผลสำเร็จในด้านการบริหารจัดการเกษตรแปลงใหญ่ที่มีเป้าหมายในการลดต้นทุนการผลิต และสามารถเพิ่มปริมาณจำนวนผลผลิตต่อไร่ได้มากขึ้นกว่าเดิมรวมทั้งมีการรวมกลุ่มกันเพื่อขายผลผลิตเพื่อให้ได้ราคาตามที่กลุ่มสมาชิกต้องการให้กับโรงสี ซึ่งการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอยู่ภายใต้หลักการของการเข้ามามีส่วนร่วม สมาชิกได้รับการฝึกอบรมองค์ความรู้ด้านการเกษตรกับหน่วยงานภาครัฐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างภาคีเครือข่ายทางการเกษตร เจ้าหน้าที่ของรัฐ ธุรกิจเอกชน จนสามารถทำให้เกิดการบูรณาการเชื่อมโยงตั้งแต่สมาชิกของวิสาหกิจชุมชนซึ่งเป็นเครือข่ายต้นน้ำ เจ้าหน้าที่ภาครัฐเป็นผู้คอยประสานให้องค์ความรู้ทางด้านการผลิต การแปรรูปผลิตภัณฑ์ การเชื่อมโยงตลาด จนถึงปลายน้ำซึ่งภาคธุรกิจ เอกชนที่รับซื้อผลผลิต ส่งผลทำให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่ตำบลสามบัณฑิตเกิดความเข้มแข็งอันเนื่องมาจากสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีการเรียนรู้และสามารถแก้ไขปัญหาร่วมกันได้ รวมทั้งการมีผู้นำที่เข้มแข็ง สมาชิกทุกคนเคารพกฎกติกาของกลุ่ม

การทำเกษตรนาแปลงใหญ่ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนตำบลสามบัณฑิตเริ่มต้นจากการที่สมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจที่มีการรวมกลุ่มกันขายผลผลิตทางการเกษตรก่อนหน้านั้นแล้ว ต่อมาเมื่อทางภาครัฐได้มีนโยบายส่งเสริมเกษตรในรูปแบบของเกษตรนาแปลงใหญ่ที่มีการส่งเสริมให้สมาชิกมารวมกลุ่มเพื่อทำการผลิตสินค้า และขายสินค้าร่วมกันอันจะส่งผลให้มีอำนาจต่อรองกับพ่อค้าคนกลางและเป้าหมายที่สำคัญคือเพื่อลดต้นทุนในการผลิต ทำให้สมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีความสนใจและเข้าร่วมโครงการนาแปลงใหญ่ อย่างไรก็ดีปัจจุบันกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกษตรนาแปลงใหญ่ตำบลสามบัณฑิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นเกษตรนาแปลงใหญ่ต้นแบบแปลงหนึ่งที่ประสบผลสำเร็จจากการนำนโยบายมาปฏิบัติดังจะเห็นได้จากคำบอกเล่าของนายเชน หอมผา ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่สามบัณฑิต (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2564) ที่กล่าวถึงจุดเริ่มต้นของการเข้าร่วมโครงการเกษตรนาแปลงใหญ่ว่า

“เมื่อก่อนเกษตรกรในพื้นที่นาประสบปัญหาในเรื่องดินเค็มจนไม่สามารถปลูกพืชอะไรได้ หรือถ้าปลูกได้ผลผลิตก็มีปริมาณน้อยไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย รวมทั้งขาดการวิเคราะห์ดิน แต่เมื่อมีนโยบายเกษตรนาแปลงใหญ่เข้ามาและมีเจ้าหน้าที่จากทางภาครัฐมาให้องค์ความรู้ทางด้านการเกษตรไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ค่าดิน การปรับปรุงดินสำหรับทำการเกษตร การใช้เครื่องจักรกลการเกษตร การป้องกันกำจัดศัตรูพืช ทำให้ได้ผลผลิตปริมาณเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งขายผลิตผลได้ราคาสูงขึ้นกว่าเดิม ต้นทุนในการผลิตก็ลดลง ทำให้มีเกษตรกรต้องการที่จะเข้าร่วมโครงการมากขึ้นกว่าแต่

ก่อน ซึ่งปัจจุบันกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกษตรแปลงใหญ่ของเรามีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 53 คน และมีจำนวนเกษตรนาแปลงใหญ่ทั้งหมด 1,328 ไร่”

นอกจากนี้นายสินสมุทร คงประโยชน์ สมาชิกเกษตรนาแปลงใหญ่ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2564) ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า

“ผมสมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกเกษตรนาแปลงใหญ่ตั้งแต่แรกเริ่มที่มีการคัดเลือกเกษตรกรเข้าร่วมโครงการเพราะต้องการลดต้นทุนการผลิต เพราะก่อนหน้านั้นราคาปุ๋ยจะแพงมากแต่เมื่อมีโครงการเกษตรนาแปลงใหญ่เข้ามาทางกลุ่มจะมีการร่วมกันซื้อปุ๋ย ซื้อยากำจัดศัตรูพืช ทำให้ต้นทุนในการผลิตข้าวลดลง และเวลาขายผลผลิตพวกเราก็จะมีการรวมกลุ่มขายทำให้มีอำนาจต่อรองราคากับพ่อค้าได้ราคาที่เราพอใจและทำให้มีเงินเหลือพอที่จะนำไปใช้จ่ายได้มากขึ้นกว่าเดิม”

ข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนายบุญช่วย การแก้ว สมาชิกเกษตรนาแปลงใหญ่ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2564) กล่าวว่า

“ก่อนที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจเกษตรนาแปลงใหญ่ต้นทุนที่ใช้ในการทำนาจะสูงมากโดยตกอยู่ประมาณ 4, 500 -5,000 บาทต่อไร่ ในขณะที่ผลผลิตได้แค่ประมาณ 750-800 กิโลกรัมต่อไร่ และเวลาเอาข้าวไปขายก็ได้ราคาต่ำ แต่พอเป็นสมาชิกเกษตรนาแปลงใหญ่มีเจ้าหน้าที่เข้ามาให้องค์ความรู้ในการทำการเกษตร การวิเคราะห์ค่าดิน การใช้เครื่องทุ่นแรง เทคโนโลยีเครื่องจักรกล อีกทั้งเวลามีการประชุมกลุ่มก็จะมีการแลกเปลี่ยน ความรู้ ช่วยกันวางแผนการทำเกษตรทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้นั้นไปปรับใช้ในการทำนาทำให้ได้ผลผลิตมากขึ้นกว่าเดิมคือ 800-1000กิโลกรัมต่อไร่ และต้นทุนก็ลดลงเป็นอย่างมากเหลือแค่ประมาณ 3,500 บาทต่อไร่”

นางศิริรัตน์ คล้ายทองปาน สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจเกษตรนาแปลงใหญ่ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2564) ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต้นทุนการผลิตว่า

“ก่อนหน้านั้นพวกเราทำนาต่างคน ต่างทำ ไม่ได้สนใจที่จะมาร่วมกลุ่ม ทำให้เวลาซื้อปุ๋ย ซื้อยากำจัดศัตรูพืชได้ราคาค่อนข้างแพง รวมทั้งขายข้าวได้ในราคาที่พ่อค้ากำหนด แต่พอเรามารวมกลุ่มกันทำเกษตรแปลงใหญ่ทำให้มีอำนาจในการต่อรองราคากับพ่อค้าคนกลางได้มากขึ้นทำให้ต้นทุนในการผลิตข้าวของเราลดลงเป็นอย่างมาก”

นอกจากนี้นางสำเนียง มาสุขขันธ์ สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจเกษตรนาแปลงใหญ่ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2564) ได้กล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำเกษตรนาแปลงใหญ่ว่า

“สำหรับปัญหาที่พบส่วนมากจะเป็นในเรื่องเมล็ดพันธุ์ข้าวที่แต่ละแปลงนำมาเพาะปลูกแตกต่างกันเช่นบางแปลงปลูกข้าวหอมมะลิ บางแปลงปลูกข้าวแข็ง และบางแปลงปลูกข้าวนุ่มเช่นพันธุ์กข.39 กข.43 และพันธุ์อื่น ๆ ทำให้เป็นการยากในการคัดเลือกเมล็ดพันธุ์และเวลานำไปขายข้าวแต่ละพันธุ์จะราคาแตกต่างกัน และอีกเรื่องที่เป็นปัญหาอยู่ตอนนี้คือเครื่องจักรกลทางการเกษตรขนาดใหญ่ที่ทางกลุ่มมีอยู่แค่เครื่องเดียวไม่เพียงพอกับความต้องการของสมาชิก” ซึ่งความคิดเห็นนี้

สอดคล้องกับนายสมบัติ จำนงบุญมี สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจเกษตรนาแปลงใหญ่ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2564) ที่กล่าวถึงปัญหาในการทำเกษตรนาแปลงใหญ่ว่า *"เนื่องจากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนี้มีเครื่องจักรกลทางการเกษตรขนาดใหญ่อยู่เพียงเครื่องเดียว ทำให้เวลาเพาะปลูกก็ต้องมีการจัดคิวหมุนเวียนกันใช้เครื่องจักรกลกลุ่มสมาชิก งบประมาณที่ทางภาครัฐให้มาก็ไม่เพียงพอที่จะจัดซื้อเครื่องใหม่ กว่าเครื่องจักรกลจะเวียนมาถึงคิวเราก็นานทำให้เสียเวลา อีกทั้งแรงงานรับจ้างทำนาก็หายากในปัจจุบัน เด็กรุ่นใหม่ไม่ได้สนใจที่จะมาทำการเกษตร ซึ่งปัจจุบันมีแต่คนอายุ 60 ปีขึ้นไปที่ยังทำนากันอยู่"*

สำหรับการบริหารจัดการเกษตรนาแปลงใหญ่นั้น นายเชน หอมผา ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่สามบัณฑิต (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2564) ได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการเกษตรนาแปลงใหญ่ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่สามบัณฑิตว่า

"ในการทำงานร่วมกับสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่ในทุก ๆ เดือนจะต้องมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง เพื่อร่วมปรึกษาหารือ วางแผนการทำงานร่วมกัน มีการรวมกลุ่มในการซื้อปุ๋ย ซื้อยากำจัดศัตรูพืช มีการจัดหาสถานที่จำหน่ายผลผลิตทั้งในรูปแบบเมล็ดพันธุ์ การแปรรูปผลผลิต และหาช่องทางเพิ่มมูลค่าด้านอื่น ๆ มีการจัดสรรการใช้เครื่องจักรกลการเกษตรเพื่อสมาชิกภายในกลุ่มจะได้ใช้อย่างทั่วถึงหมุนเวียนกันไป โดยการทำบัญชีเครื่องจักรกลในกลุ่มและจัดสรรการใช้งานให้แก่สมาชิก ร่วมกันหาแนวทางในการลดต้นทุนและเพิ่มผลิต และบางครั้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐก็จะมาร่วมประชุมด้วยเพื่อรับฟังความคิดเห็น และให้ความรู้ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น"

การประสบผลสำเร็จของการนำนโยบายนาแปลงใหญ่ไปปฏิบัติของตำบลสามบัณฑิตที่สามารถลดต้นทุนการผลิตได้แสดงให้เห็นตามตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 1 ต้นทุนการผลิตข้าวก่อนและหลังการดำเนินงานเกษตรนาแปลงใหญ่ ตำบลสามบัณฑิต อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หน่วย: บาท/ไร่/รอบการผลิต

แปลงใหญ่	**พ.ศ. 2560**		**พ.ศ. 2561**		**พ.ศ. 2562**		**พ.ศ. 2563**	
ตำบลสามบัณฑิต	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง
	4,900	4,900	4,900	4,730	4,900	4,730	4,900	4,165

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมการเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2563

จากตารางที่ 1 พบว่าตำบลสามบัณฑิตต้นทุนการผลิตก่อนดำเนินงานเกษตรนาแปลงใหญ่อยู่ที่ 4,900 บาทต่อไร่ แต่หลังจากที่มีระบบส่งเสริมการเกษตรแบบนาแปลงใหญ่เข้ามาทำให้เกษตรกรมีต้นทุนในการผลิตต่อไร่ลดลงเป็น 4,730 บาทต่อไร่โดยคิดเป็นการเปลี่ยนแปลงร้อยละ 3.40 ในปี

พ.ศ. 2561, และในปี พ.ศ. 2562, 2563 สามารถลดต้นทุนการผลิตได้ถึง 4,420 และ 4,165 บาทต่อไร่โดยมีการเปลี่ยนแปลงถึงร้อยละ 9.79, 16.32 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าระบบเกษตรแบบนาแปลงใหญ่สามารถลดต้นทุนการผลิตในปี พ.ศ. 2563 ได้ถึงร้อยละ 16.32

ตารางที่ 2 ปริมาณผลผลิตก่อนและหลังการทำเกษตรนาแปลงใหญ่และราคาขายผลผลิต หน่วย: บาท

แปลงใหญ่	พ.ศ. 2560			พ.ศ. 2561			พ.ศ. 2562			พ.ศ. 2563		
ตำบลสามบัณฑิต	ก่อน	หลัง	ราคาขาย	ก่อน	หลัง	ราคาขาย	ก่อน	หลัง	ราคาขาย	ก่อน	หลัง	ราคาขาย
	750	800	8	750	800	8	750	800	8	750	850	9

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมการเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2563

จากตารางที่ 2 พบว่าตำบลสามบัณฑิตมีปริมาณผลผลิตต่อไร่เพิ่มขึ้นหลังจากที่มีการดำเนินงานตามระบบเกษตรนาแปลงใหญ่โดยในปี พ.ศ. 2560, 2561, 2562 ปริมาณผลผลิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.66 และในปี พ.ศ. 2563 ปริมาณผลผลิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 27.50

จากการบริหารจัดการเกษตรนาแปลงใหญ่ของของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่สามบัณฑิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยานั้นมีการบริการจัดการเกษตรนาแปลงใหญ่ในรูปแบบของการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เอกชน สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการวางแผนการผลิต การวางแผนในการลดต้นทุนการผลิต และการวางแผนในการขายผลผลิต สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้วิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่สามบัณฑิต จังหวัดอยุธยาประสบผลสำเร็จและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายนโยบายนาแปลงใหญ่ที่กำหนดไว้คือสามารถลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มจำนวนผลผลิตต่อไร่รวมถึงการนำผลผลิตไปขายได้ราคาสูงตามที่ต้องการ

ปัญหา อุปสรรคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำเกษตรนาแปลงใหญ่

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการทำเกษตรนาแปลงใหญ่ของกลุ่มกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนาแปลงใหญ่สามบัณฑิตคือพันธุ์ข้าวพื้นเมืองมีความหลากหลายทำให้ยากต่อการคัดเลือกเมล็ดเพื่อที่จะใช้เป็นเมล็ดพันธุ์ในฤดูกาลถัดไป รวมถึงความหลากหลายของเมล็ดพันธุ์ข้าวที่ผลิตออกมาซึ่งข้าวบางชนิดไม่เป็นที่ต้องการของผู้บริโภคทำให้เสียโอกาสทางด้านการตลาด เพราะว่าเมื่อผลิตออกมาแล้วไม่เป็นที่ต้องการของตลาด ปัญหาที่พบอีกอย่างคือ น้ำไม่เพียงพอในการเพาะปลูก ระบบชลประทานยังมีไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ของเกษตรกร สภาพของดินไม่เอื้อต่อการเพาะปลูก และระบบเครือข่ายเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตยังไม่สามารถเชื่อมโยง สื่อสาร ครอบคลุมได้ทุกพื้นที่ของระบบส่งเสริมเกษตรนาแปลงใหญ่ และที่สำคัญปัญหาที่เกษตรกรพบเจอคือการขาดแคลนเครื่องจักรกลทาง

การเกษตรขนาดใหญ่ การขาดความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงการขาดแคลนแรงงานคนทางภาคเกษตร และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรทางการเกษตร ได้แก่การขาดงบประมาณ และแรงงานคนในภาคเกษตร อันเนื่องมาจากงบประมาณสนับสนุนจากการช่วยเหลือของภาครัฐยังมีไม่เพียงพอ รวมถึงบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐยังมีไม่มากนักที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการระบบนาแปลงใหญ่

การพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายนาแปลงใหญ่

จากการศึกษาพบว่าการพัฒนาขับเคลื่อนนโยบายนาแปลงใหญ่เพื่อนำไปสู่การประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายควรมีดังนี้

1. พัฒนาส่งเสริมเกษตรกรให้เป็น Smart Farmer คือการเป็นเกษตรกรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการประกอบอาชีพด้านการเกษตรตลอดห่วงโซ่อุปสงค์อุปทานของการผลิตทางการเกษตร โดยการให้ความสำคัญในการใช้องค์ความรู้ รวมทั้งการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาผสมผสานกับการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวิธีการปฏิบัติที่ดีมาใช้หรือพัฒนาอาชีพเกษตรกรรม โดยมุ่งเน้นถึงคุณภาพมาตรฐานและปริมาณตามความต้องการของตลาด รวมทั้งการตระหนักถึงความปลอดภัยต่อผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ

2. ควรมีการพัฒนาเมล็ดพันธุ์ข้าว โดยการคัดเลือกเมล็ดพันธุ์ที่ดีและเป็นที่ต้องการของตลาด อันจะเป็นการช่วยลดต้นทุนทางด้านการผลิต และเพิ่มผลผลิต รวมทั้งควรมีการพัฒนาเมล็ดสายพันธุ์ข้าวพื้นเมืองเพื่อคัดเลือกพันธ์ข้าวที่ดี มีการกำหนดพันธุ์ข้าวที่ใช้ปลูกในกลุ่มให้น้อยลงกว่าเดิมโดยเลือกเฉพาะพันธุ์ข้าวที่มีคุณภาพเป็นที่ต้องการของตลาดในกลุ่มผู้บริโภค ส่วนเมล็ดพันธุ์ข้าวเกษตรกรควรจะมีการรวมกลุ่มกันทำแล้วมีนักวิชาการคอยให้คำปรึกษา

3. ควรพัฒนาระบบชลประทานให้กระจายทั่วถึงสมาชิกเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตรวมทั้งได้ผลผลิตที่ดี มีคุณภาพตามเป้าหมาย

4. ควรพัฒนาบุคลากรทางภาครัฐให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความเข้าใจในการบริหารจัดการโครงการตลอดจนสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี รวมถึงการถ่ายทอดเทคนิคต่าง ๆ ให้เกษตรกรได้เป็นอย่างดี

5. พัฒนาระบบการสื่อสาร เครือข่ายเชื่อมโยงให้ครอบคลุมพื้นที่เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานและประสิทธิภาพในกระบวนการผลิต อันจะนำไปสู่กระบวนการผลิตที่ได้ประสิทธิภาพผลผลิตมีคุณภาพได้มาตรฐานสามารถแข่งขันในตลาดได้

6. กำหนดกระบวนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้มีทิศทางชัดเจนตามกลไกการพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายนาแปลงใหญ่เพื่อให้เกษตรกรลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพข้าวอย่างยั่งยืน

7. กำหนดทิศทางให้ชัดเจนเกี่ยวกับความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิต

8. ให้ความสำคัญต่อระบบนิเวศน์ดินและน้ำ

บทสรุป

การเกษตรแบบแปลงใหญ่เป็นระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ที่เข้ามาทดแทนรูปแบบการทำเกษตรกรรมแบบดั้งเดิมที่รูปแบบการผลิตเป็นการทำเกษตรแบบครัวเรือน และเป็นการผลิตแบบยังชีพทำให้เกิดปัญหาด้านการผลิต รวมทั้งการผลิตในอดีตเป็นแบบต่างคนต่างทำ ไม่มีการรวมกลุ่ม ไม่มีตลาดรองรับผลผลิต ส่งผลทำให้เกษตรกรขาดความมั่นคงทางด้านรายได้ มีรายได้ที่ไม่แน่นอน ทำให้เกษตรกรอยู่ในฐานะยากจนมาโดยตลอด ดังนั้นรัฐบาลจึงมีนโยบายส่งเสริมการเกษตรในรูปแบบใหม่นั่นคือนโยบายเกษตรนาแปลงใหญ่เพื่อเป็นการยกฐานะและพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรให้ดีขึ้นกว่าเดิมโดยการเข้ามาให้ความช่วยเหลือในกระบวนการผลิต การให้องค์ความรู้ใหม่ ๆ แก่เกษตรกรและการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการผลิตทุกขั้นตอนเพื่อลดต้นทุนในกระบวนการผลิต อีกทั้งมีการปรับกระบวนคิดที่ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เกษตรกร และธุรกิจเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านเกษตรกรรมร่วมกันซึ่งเป็นการบูรณาการในการทำงานจากทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดความสมดุลทั้งทางด้านอุปสงค์และอุปทาน เกษตรกรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดในทุกขั้นตอนไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการผลิต การบริหารจัดการและการตลาด โดยที่นโยบายนาแปลงใหญ่เป็นนโยบายที่เข้ามาช่วยเหลือเกษตรกรและตอบโจทย์ในเรื่องการมีตลาดที่รองรับผลผลิตได้อย่างแน่นอน โดยระบบส่งเสริมเกษตรแบบนาแปลงใหญ่จะก่อให้เกิดความร่วมมือในการผลิตทำให้เกิดขนาดของเศรษฐกิจที่ใหญ่ขึ้นส่งผลทำให้สมาชิกเกษตรกรมีอำนาจในการต่อรองราคากับนายทุนหรือพ่อค้าคนกลาง รวมทั้งการมีอำนาจต่อรองตลอดกระบวนการผลิตสามารถยกฐานะความเป็นอยู่ของเกษตรกรให้มีฐานะและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อนึ่งแนวทางในการพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายนาแปลงใหญ่นั้นภาครัฐควรมีนโยบายส่งเสริมเกษตรนาแปลงใหญ่อย่างต่อเนื่องรวมทั้งการสร้างองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งเกษตรกรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งกระบวนการผลิตและการใช้เครื่องมือสื่อสาร การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และเพิ่มจำนวนผลิตผล ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรให้เป็น Smart Farmer เพื่อความเชี่ยวชาญในการประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรม อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าระบบส่งเสริมเกษตรนาแปลงใหญ่จะตอบโจทย์ในเรื่องการมีตลาดรองรับที่แน่นอนแต่บางครั้งเกษตรกรรายย่อยยังไม่สามารถรวมกลุ่มกันได้เพราะเกษตรกรแต่ละคนต่างมีภาระผูกพันเรื่องหนี้จึงทำให้เกิดสภาพการณ์ต่างคนต่างขาย ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐควรตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและช่วยกันวางแผนนโยบายให้ครอบคลุมทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการทำเกษตรนาแปลงใหญ่ รวมถึงการเร่งกระจายความช่วยเหลือและเข้าถึงกลุ่มเกษตรกรเพื่อที่จะทำให้นโยบายสาธารณะที่ทางภาครัฐนำมาปฏิบัติบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อันจะเป็นการทำให้เกษตรกรมีฐานะทางเศรษฐกิจที่มั่นคงและยั่งยืนตลอดไป

อภิปรายผล

การส่งเสริมระบบเกษตรนาแปลงใหญ่โดยมีเป้าหมายในการดำเนินงานคือการลดต้นทุนการผลิตและการเพิ่มปริมาณผลผลิตต่อไร่นั้น ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้นโยบายประสบความสำเร็จดังเป้าหมายคือการที่ภาครัฐต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายไว้อย่างชัดเจนแน่นอนเพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบสามารถปฏิบัติตามแผนงาน นโยบายให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้สอดคล้องกับแนวคิดของAnderson (2015) ที่กล่าวไว้ว่านโยบายสาธารณะต้องกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนี้การดำเนินงานตามนโยบายสาธารณะที่จะก่อให้เกิดการประสบผลสำเร็จและยั่งยืนต้องอาศัยการเข้ามามีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน สอดคล้องกับ ป.อ.ปยุตโต (2542) และนรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546) ที่กล่าวถึงการพัฒนานโยบายสาธารณะที่จะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนจะต้องอาศัยสมาชิกภายในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาทุก ๆ ด้าน รวมทั้งมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีการจัดการทางด้านเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม โดยที่ระบบส่งเสริมการเกษตรนาแปลงใหญ่ของตำบลสามบัณฑิตประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้เนื่องจากสมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมในนโยบายเกษตรนาแปลงใหญ่ทุกกระบวนการของขั้นตอนทั้งการผลิต การตลาด นอกจากนี้การบูรณาการการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วนส่งผลทำให้การดำเนินนโยบายเกษตรนาแปลงใหญ่ของตำบลสามบัณฑิตประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ภาครัฐควรมีการกำหนดทิศทางกระบวนการสร้างองค์ความรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อจะไม่ทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความพร้อมในการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ภาครัฐควรมีการเข้ามาดูแล บริหารจัดการ ควบคุมผลผลิต และควบคุมคุณภาพของสินค้าให้ได้มาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกันอันจะเป็นการยกระดับราคาสินค้าให้สูงขึ้น และสามารถแข่งขันในตลาดได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษารูปแบบการพัฒนา Smart Farmer ตามนโยบายระบบการส่งเสริมเกษตรนาแปลงใหญ่

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการเกษตร. (2559). **ระบบส่งเสริมการเกษตรMRCF**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการเกษตร

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2559). **คู่มือการดำเนินงานระบบส่งเสริมการเกษตรแบบแปลงใหญ่**. กรุงเทพฯ: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2562). **ก.เกษตรฯ มุ่งส่งเสริมการเกษตรในรูปแบบแปลงใหญ่.**ค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 จาก https://www.moac.go.th/news-preview-412891791039

ไทยโพสต์ออนไลน์. (2564). **ถ้าไทยตกอันดับส่งออกข้าว จากที่ 1 เป็นที่ 4?**. ค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 จาก https://www.thaipost.net/main/detail/72859.

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). **การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีต้วอย่าง.** กรุงเทพฯ: 598 Print.

ประภัตร โพธสุธน. (2562). **ข้าวตราฉัตร" เดินหน้าพัฒนาข้าวไทยในโครงการนาแปลงใหญ่ อ.เดิมบางนางบวช จ.สุพรรณบุรี**. ค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564, จาก https://r-u-go.com/?p=8674.

ประสงค์ ประไพตระกูล (2562) **ต้นแบบความสำเร็จแปลงใหญ่นายุค 4.0.** ค้นเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2564 จากhttps://www.komchadluek.net/news/agricultural/383225

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2542) **การพัฒนาที่ยั่งยืน.** กรุงเทพฯ: มูลนิธิโตโยต้าประเทศไทย

วรเดช จันทรศร. (2551) **ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

สมชาย ชาญณรงค์กุล. (2560). **สัมฤทธิผลของการพัฒนาเกษตรแปลงใหญ่.** กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการเกษตร.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2556) **การบริหารงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพาณิชย์.

สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร.(2557). **การศึกษาเศรษฐกิจการเกษตรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) กรณีศึกษา: สินค้าข้าว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และราชอาณาจักรกัมพูชา.** กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยสำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

สำนักงานส่งเสริมการเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2563). **การจัดเก็บต้นทุนการผลิตโครงการระบบส่งเสริมการเกษตรแบบแปลงใหญ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. พระนครศรีอยุธยา: สำนักงานส่งเสริมการเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

สำนักวิชาการ. (2561) **เกษตรแปลงใหญ่.** กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร

Anderson, J.E. (2015). **Public Policymaking: An Introduction**. 7th ed. USA: Stamford Congage Learning

Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1981). **Rural Development Participation: Concept and Measure for Project Design Implementation and Evaluation: Rural Development Committee Center for international Studies**. New York: Cornell University Press.

Dye, Thomas R. (2014). **Understanding Public Policy.** 14th ed. London: Pearson Education Limited .

Friedric, C.J. (1963) **Constitution Government**. New York: McGraw-Hall.

Lasswell. H.D. & Kaplan. A. (1970). **Power and Society**. New Heaven: Yale University Press

Lineberry, R. (1983). **Government in America: People, Politics and Policy**. 2nd ed. Boston Little: Brown and Company.

United Nations (1981). **Yearbook of International Trade Statistics.** United Nations: UN Press.

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง

The Priority Needs of Secondary School Academic Management Based on the concept of Real Life Applications of STEM Education

วัชราภรณ์ อมรศักดิ์
นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
E-mail: plepao@hotmail.com
พงษ์ลิขิต เพชรผล
อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
E-mail: ponglikit.p@chula.ac.th
พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
E-mail: pruet.s@chula.ac.th
Watcharaporn Amonsak
Student, Educational Management, Faculty of Education,
Chulalongkorn University
Ponglikit Petpon
Lecturer, Educational Management, Faculty of Education,
Chulalongkorn University
Pruet Siribanpitak
Lecturer, Educational Management, Faculty of Education,
Chulalongkorn University

รับเข้า: *29 พฤษภาคม 2564* **แก้ไข:** *17 มิถุนายน 2564* **ตอบรับ:** *19 มิถุนายน 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ แบบสอบถามมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ประชากร คือ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับมัธยมศึกษา (สพม.) ทั่วประเทศ จำนวน 2,358 โรงเรียน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเลือกสุ่มแบบ

หลายขั้นตอน โดยสุ่มโรงเรียนตามสัดส่วนเขตพื้นที่การศึกษาแล้วนำมาสุ่มต่อจากกลุ่มขนาดสถานศึกษาและสุ่มอย่างง่ายตามลำดับจำนวน 345 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูล 2,070 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถานศึกษา 1 คน รองผู้อำนวยการหรือหัวหน้างานฝ่ายวิชาการ 1 คน และครูผู้สอนวิชาสาขาสะเต็มได้แก่ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี คณิตศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ 4 คน รวม 6 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$)

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบันภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.26) สภาพที่พึงประสงค์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.08) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง พบว่า ความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ การประเมินผลกับระดับการบูรณาการ ($PNI_{modified}$=0.3000) อันดับสอง คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนกับระดับการบูรณาการ ($PNI_{modified}$=0.2926) และอันดับสาม คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($PNI_{modified}$=0.2871) ด้านการประเมินผลกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($PNI_{modified}$=0.2871) ซึ่งมีความต้องการจำเป็นเท่ากัน

คำสำคัญ: การบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษา สะเต็มศึกษา ไปใช้ในชีวิตจริง

Abstract

The purpose of this research was to study the priority needs of secondary school management based on the concept of Real Life Applications of STEM Education. This research applied a quantitative approach. The population was secondary schools under the Office of the Basic Education Commission total of 2,358 schools. The sample was 345 secondary schools, selected by multi-stage random sampling. The key respondents were 2,070 people including principals, heads of academic administration, and teachers of STEM subjects. The research instrument was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, means, standard deviation, and $PNI_{modified}$. The research result turned out as follows. The priority needs of secondary school management based on the concept of Real Life Applications of STEM Education could be classified with regards to secondary school academic management, the first priority needs index fell on Assessment with STEM integration ($PNI_{modified}$=0.3000), the second is the pedagogy with STEM integration ($PNI_{modified}$=0.2926) and the third is pedagogy with creating innovations

that benefit work and economy ($PNI_{modified}$=0.2871) and Assessment with creating innovations that benefit work and economy ($PNI_{modified}$=0.2871), that priority needs index are equal.

Keywords: secondary school academic management, stem education, real-life applications

บทนำ

สะเต็ม (STEM) หมายถึง องค์ความรู้วิชาการของศาสตร์ทั้ง4ได้แก่ วิทยาศาสตร์ (Science) เทคโนโลยี (Technology) วิศวกรรมศาสตร์ (Engineering) และคณิตศาสตร์ (Mathematics) ที่มีความเชื่อมโยงกันในโลกความจริงโดยการนำเอาองค์ความรู้มาบูรณาการเข้าด้วยกันในการดำเนินชีวิตและการทำงาน (National Research Council, 2012) บุคลากรสาขาวิชาชีพสะเต็มเป็นกำลังหลักสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ จะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่กำหนดให้การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัยและนวัตกรรม เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลัก เช่นเดียวกับมาตรฐานการศึกษาชาติ 2561 ที่มุ่งเพิ่มสมรรถนะผู้เรียนในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันในเวทีโลก

สะเต็มศึกษาเป็นแนวคิดการจัดการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนบูรณาการความรู้ สาขาวิชาสะเต็มมาใช้แก้ปัญหาในชีวิตจริง เพิ่มมูลค่าผลผลิต สร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน และประกอบอาชีพ สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ได้นำสะเต็มศึกษาเข้ามาอยู่ในหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ปี 2558 แต่จากการประเมินสมรรถนะนักเรียนมาตรฐานสากลหรือ PISA ซึ่งประเมินเมื่อสิงหาคม 2561 พบว่า ความสามารถทางด้านคณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับ 2 จาก 6 ระดับ และต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศสมาชิก OECD และระดับค่าคะแนนไม่แตกต่างจากการประเมินในปี 2558 (ศูนย์ดำเนินงาน PISA แห่งชาติ สถานบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2564) แสดงให้เห็นว่าการจัดการเรียนรู้บูรณาการสะเต็มศึกษาในประเทศไทยนั้นยังไม่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาความสามารถทางด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ในนักเรียนไทยเท่าที่ควร

จากรายงานการประชุมโต๊ะกลมไทย-สหรัฐฯ ด้านการศึกษาครั้งที่ 7: สะเต็มศึกษา: วัฒนธรรมการเรียนรู้สำหรับกำลังคนในศตวรรษที่ 21 (2559) ได้กล่าวถึงอุปสรรคปัญหาในการจัดการศึกษาตามแนวคิดสะเต็มศึกษาอยู่มากมาย เช่น จำนวนเวลาสำหรับการจัดการเรียนการสอนไม่เพียงพอ หลักสูตรการจัดการเรียนการสอนที่วิชาแต่ละวิชายังคงแยกกันและมีเนื้อหาจำนวนมากซึ่งไม่ได้สอดคล้อง ไม่เอื้ออำนวยในการสอนแบบบูรณาการ ครูผู้สอนขาดความรู้ในสาขาวิชาหลักของสะ

เต็มโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาวิศวกรรม การขาดความเข้าใจในการจัดการเรียนการเรียนการสอนตามแนวคิดสะเต็มศึกษา โรงเรียนขาดความพร้อมทั้งสื่อและบุคลากร ขาดการแนะแนวอาชีพและการเรียนต่อสายอาชีวศึกษาประเภทเทคนิคมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีทำให้นักเรียนสนใจในการเรียนในสาขาวิชาสะเต็มน้อยกว่าที่ควร ความไม่สอดคล้องของการประเมินผลที่ยังคงมุ่งเน้นการสอบความรู้ ซึ่งจากรายงานดังกล่าวเราจะสามารถจำแนกอุปสรรคปัญหาในการจัดการศึกษาตามแนวคิดสะเต็มศึกษาออกเป็น 3 กลุ่มปัญหาหลักได้แก่ ปัญหาด้านหลักสูตร ปัญหาด้านการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล ซึ่งทั้งสามกลุ่มปัญหานั้นอยู่ในขอบข่ายงานการบริหารวิชาการของโรงเรียน

การบริหารวิชาการ คือ การบริหารสถานศึกษาโดยการจัดกิจกรรมทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดี และมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542) งานบริหารวิชาการประกอบด้วย 17 ภาระงาน ซึ่งครอบคลุมงาน การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา และการวัดผลประเมินผล และเทียบโอนผลการเรียน

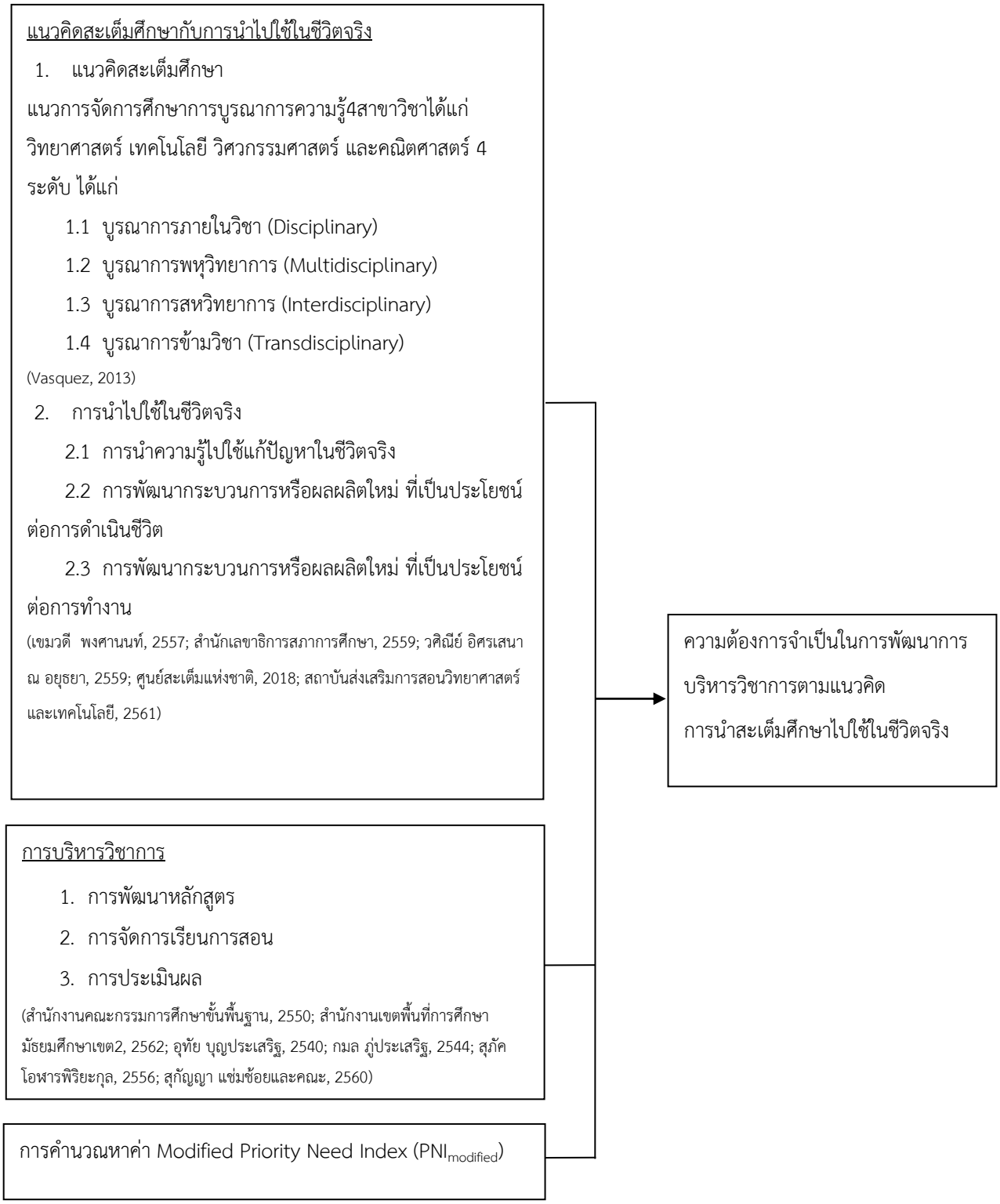
งานวิจัยนี้จึงทำการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารวิชาการวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดสะเต็มศึกษากับการนำไปใช้ในชีวิตจริง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้ สะเต็มศึกษาในโรงเรียนเกิดประสิทธิผลแก่ผู้เรียนในมุมมองของการบริหารวิชาการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง
2. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาความต้องการจำเป็นในการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นระเบียบวิธีวิจัยแบบ วิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการหรือหัวหน้างานวิชาการ และครูผู้สอนวิชาสาขาสะเต็ม โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา (สพม.) ทั่วประเทศ จำนวน 2,358 โรงเรียน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการหรือหัวหน้างานวิชาการ และครูผู้สอนวิชาสาขาสะเต็ม โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา (สพม.) จำนวน 345 โรงเรียน (ตารางสำเร็จรูปในการกำหนดขนาดประชากรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%) โดยผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถานศึกษา 1 คน รองผู้อำนวยการหรือหัวหน้างานฝ่ายวิชาการ 1 คน และครูผู้สอนวิชาสาขาสะเต็ม ได้แก่ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี คณิตศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ 4 คน รวม 6 คน รวมทั้งสิ้น 2,070 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างดำเนินการโดยวิธีเลือกสุ่มแบบหลายขั้นตอน (multi-stage random sampling) โดยมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 สุ่มโรงเรียนเรียนตามเขตพื้นที่การศึกษา 42 เขต แบบสัดส่วนได้จำนวนโรงเรียนทั้งหมด 600 โรงเรียน ขั้นตอนที่ 2 สุ่มโรงเรียนแต่ละเขตพื้นที่ตามสัดส่วนขนาดโรงเรียน โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ 40 โรงเรียน โรงเรียนขนาดใหญ่ 140 โรงเรียน โรงเรียนขนาดกลาง 195 โรงเรียน และโรงเรียนขนาดเล็ก 25 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 400 โรงเรียน ขั้นตอนที่ 3 สุ่มเลือกโรงเรียนเป็นการสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีการจับฉลากจำนวน 345 โรงเรียน โดยโรงเรียนที่ได้รับการสุ่มจะได้รับการติดต่อเพื่อชี้แจงรายละเอียด ผู้เข้าร่วมวิจัยจะได้รับเอกสารข้อมูลผู้มีส่วนร่วมการวิจัย และหนังสือตอบรับยินยอมก่อนที่จะเข้าร่วมการวิจัย

3. เครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถามเพื่อการวิจัยนวัตกรรมการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริงเป็นคำถามปลายเปิดและเป็นแบบเขียนตอบ

3.1 สร้างเครื่องมือวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

3.1.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดประเด็นหลักในการสร้างแบบสอบถาม สร้างแบบสอบถาม จากกรอบแนวคิดวิจัย และนิยามตัวแปร

3.1.2 จัดทำร่างแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดสะเต็มศึกษากับการนำไปใช้ในชีวิตจริง รายคำถามแต่ละประเด็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาคำตอบดังนี้

ระดับ 5 คือ สภาพที่ตรงกับความเป็นจริง/ความต้องการ ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 คือ สภาพที่ตรงกับความเป็นจริง/ความต้องการ ระดับมาก

ระดับ 3 คือ สภาพที่ตรงกับความเป็นจริง/ความต้องการ ระดับปานกลาง

ระดับ 2 คือ สภาพที่ตรงกับความเป็นจริง/ความต้องการ ระดับน้อย

ระดับ 1 คือ สภาพที่ตรงกับความเป็นจริง/ความต้องการ ระดับน้อยที่สุด

3.2 ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

3.2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ตรวจสอบค่าความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และหาค่าดัชนีสอดคล้อง (IOC: Index of item Objective Congruence) พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่า ICO≥0.8 จากนั้นตรวจสอบปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม เพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.2.2 นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out)กับโรงเรียนมัธยมศึกษาจำนวน 5 โรงเรียน ซึ่งไม่ใช่โรงเรียนที่ให้ข้อมูลวิจัยจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบอค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.997

3.2.3 ดำเนินการเข้าพิจารณาการขอจริยธรรมวิจัยในคน โดยคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ และมนุษย์ศาสตร์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) และได้รับการอนุมัติจริยธรรมวิจัยในคน ใบอนุญาตเลขที่100/2563 โครงการที่ 061/63

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือสถานศึกษาเข้าเก็บข้อมูล

4.2 หนังสือขอความร่วมมือและเครื่องมือเข้าขอความอนุเคราะห์โรงเรียนมัธยมศึกษาโดยตรง เพื่อเข้าเก็บข้อมูลจากบุคคลสำคัญ (Key man) 3 ส่วน ได้แก่ สำหรับผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษาฝ่ายวิชาการหรือหัวหน้างานฝ่ายวิชาการ และครูผู้สอนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับสะเต็มศึกษา

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดสะเต็มศึกษากับการนำไปใช้ในชีวิตจริง วิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือค่าความถี่ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดสะเต็มศึกษากับการนำไปใช้ในชีวิตจริง โดยมีเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม, 2556)

4.51 – 3.50 หมายถึง สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ระดับน้อยที่สุด

5.4 วิเคราะห์ข้อมูลค่าดัชนีความต้องการจำเป็น โดยนำค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ มาวิเคราะห์ค่าความต้องการจำเป็น Modified Priority Need Index ($PNI_{modified}$) เพื่อระบุความต้องการจำเป็นจากสูตร $PNI_{modified}$

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารโรงเรียนตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง

1.1 สภาพปัจจุบันโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการพัฒนาหลักสูตร ($\bar{x}$=3.26) รองลงมา คือการจัดการเรียนการสอน ($\bar{x}$=3.21) และการประเมินผล ($\bar{x}$=3.17) ตามลำดับ สภาพที่พึงประสงค์โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x}$=4.08) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการพัฒนาหลักสูตร ($\bar{x}$=4.10) รองลงมา คือ การจัดการเรียนการสอน ($\bar{x}$=4.09) และการประเมินผล ($\bar{x}$=4.08)

1.2 ความต้องการจำเป็น พบว่า ความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ การติดตามและประเมินผล ($PNI_{modified}$=0.2871) รองลงมา คือ การจัดการเรียนการสอน ($PNI_{modified}$=0.2741) และการพัฒนาหลักสูตร ($PNI_{modified}$=0.2577)

ตารางที่ 1 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง

การบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง	สภาพปัจจุบัน	สภาพที่พึงประสงค์	ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$ (SD)	$\bar{X}$ (SD)	$PNI_{modified}$	ลำดับ
1. การพัฒนาหลักสูตร	3.26 (0.11)	4.10 (0.08)	0.2577	3
2. การจัดการเรียนการสอน	3.21 (0.08)	4.09 (0.05)	0.2741	2
3. การประเมินผล	3.17 (0.06)	4.08 (0.03)	0.2871	1
รวม	**3.20 (0.10)**	**4.08 (0.06)**	**0.2750**	

2. ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวความคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง จำแนกรายด้าน

2.1 ด้านการพัฒนาหลักสูตร สภาพปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.26) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สภาพปัจจุบันด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับการแก้ปัญหาในชีวิตจริง ($\bar{x}$=3.38) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ($\bar{x}$=3.31) ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($\bar{x}$=3.21) และด้านการพัฒนาหลักสูตรกับระดับการบูรณาการ ($\bar{x}$=3.12) ตามลำดับ สภาพที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.10) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สภาพที่พึงประสงค์ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับการแก้ปัญหาในชีวิตจริง ($\bar{x}$=4.18) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ($\bar{x}$=4.14) ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($\bar{x}$=4.08) ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับระดับการบูรณาการ ($\bar{x}$=4.01) ตามลำดับ

2.2 ด้านการพัฒนาหลักสูตร ความต้องการจำเป็นแบ่งออกเป็นความต้องการจำเป็นสูง คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับระดับการบูรณาการ ($PNI_{modified}$=0.2853) และด้านการพัฒนาหลักสูตรกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($PNI_{modified}$=.2710) และความต้องการจำเป็นต่ำ คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับการแก้ปัญหาในชีวิตจริง ($PNI_{modified}$=0.2367) ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ($PNI_{modified}$=0.2508)

2.3 ด้านการจัดการเรียนการสอน สภาพปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.21) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สภาพปัจจุบันด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านการจัดการเรียนการสอนกับการแก้ปัญหาในชีวิตจริง ($\bar{x}$=3.29) รองลงมา คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนกับการสร้างนวัตกรรมที่

เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ($\bar{x}$=3.26) ด้านการจัดการเรียนการสอนกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($\bar{x}$=3.17) และด้านการจัดการเรียนการสอนกับระดับการบูรณาการ ($\bar{x}$=3.11) ตามลำดับ สภาพที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.09) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สภาพที่พึงประสงค์ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการจัดการเรียนการสอนกับการแก้ปัญหาในชีวิตจริง ($\bar{x}$=4.14) รองลงมา คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ($\bar{x}$=4.12) ด้านการจัดการเรียนการสอนกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($\bar{x}$=4.08) และด้านการจัดการเรียนการสอนกับระดับการบูรณาการ ($\bar{x}$=4.02) ตามลำดับ

2.4 ด้านการจัดการเรียนการสอน ความต้องการจำเป็นแบ่งออกเป็นความต้องการจำเป็นสูง คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนกับระดับการบูรณาการ ($PNI_{modified}$=0.2926) และด้านการจัดการเรียนการสอนกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($PNI_{modified}$=0.2871) และความต้องการจำเป็นต่ำ คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ($PNI_{modified}$=0.2638) ด้านการจัดการเรียนการสอนกับการแก้ปัญหาในชีวิตจริง ($PNI_{modified}$=0.2584)

2.5 ด้านการประเมินผล สภาพปัจจุบันโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.17) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สภาพปัจจุบันด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการประเมินผลกับการแก้ปัญหาในชีวิตจริง ($\bar{x}$=-3.23) รองลงมา คือ ด้านการประเมินผลกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ($\bar{x}$=3.20) ด้านการประเมินผลกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($\bar{x}$=3.17) และด้านการประเมินผลกับระดับการบูรณาการ ($\bar{x}$=3.10) ตามลำดับ สภาพที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.08) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สภาพที่พึงประสงค์ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการประเมินผลกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ($\bar{x}$=4.11) รองลงมา คือ ด้านการประเมินผลกับการแก้ปัญหาในชีวิตจริง ($\bar{x}$=4.10) ด้านการประเมินผลกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($\bar{x}$=4.08) และด้านการประเมินผลกับระดับการบูรณาการ ($\bar{x}$=4.03) ตามลำดับ

2.6 ด้านการประเมินผล ความต้องการจำเป็นแบ่งออกเป็นความต้องการจำเป็นสูง คือ ด้านการประเมินผลกับระดับการบูรณาการ ($PNI_{modified}$=0.3000) และด้านการประเมินผลกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($PNI_{modified}$=0.2871) และความต้องการจำเป็นต่ำ คือ การประเมินผลกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ($PNI_{modified}$=0.2844) และด้านด้านการประเมินผลกับการแก้ปัญหาในชีวิตจริง ($PNI_{modified}$=0.2693)

ตารางที่ 2 ลำดับความสำคัญตามสภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นในการพัฒนา การบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง ด้านต่าง ๆ

การบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น		ลำดับความต้องการจำเป็น
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$PNI_{modified}$	ผลการจัดกลุ่ม	
ด้านการพัฒนาหลักสูตร							
1. ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับระดับการ บูรณาการ	3.12	0.10	4.01	0.05	0.2853	สูง	1
2. ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับการแก้ปัญหาในชีวิตจริง	3.38	0.08	4.18	0.04	0.2367	ต่ำ	4
3. ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต	3.31	0.05	4.14	0.03	0.2508	ต่ำ	3
4. ด้านการพัฒนาหลักสูตรกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ	3.21	0.06	4.08	0.03	0.2710	สูง	2
ด้านการจัดการเรียนการสอน							
5. ด้านการจัดการเรียนการสอนกับระดับการบูรณาการ	3.11	0.05	4.02	0.02	0.2926	สูง	1
6. ด้านการจัดการเรียนการสอนกับการแก้ปัญหาในชีวิตจริง	3.29	0.06	4.14	0.03	0.2584	ต่ำ	4
7. ด้านการจัดการเรียนการสอนกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต	3.26	0.04	4.12	0.03	0.2638	ต่ำ	3
8. ด้านการจัดการเรียนการสอนกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ	3.17	0.02	4.08	0.01	0.2871	สูง	2
ด้านการประเมินผล							
9. ด้านการประเมินผลกับระดับการ บูรณาการ	3.10	0.05	4.03	0.03	0.3000	สูง	1
10. ด้านการประเมินผลกับการแก้ปัญหาในชีวิตจริง	3.23	0.05	4.10	0.02	0.2693	ต่ำ	4
11. ด้านการประเมินผลกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต	3.20	0.03	4.11	0.02	0.2844	ต่ำ	3
12. ด้านการประเมินผลกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ	3.17	0.03	4.08	0.02	0.2871	สูง	2

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารวิชาการตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง จากการสังเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่ามีประเด็นข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 6 ประเด็น ดังนี้

3.1 ประเด็นด้านหลักสูตร โรงเรียนหลายโรงเรียนยังไม่มีหลักสูตรแบบบูรณาการระหว่างรายวิชา การจัดกิจกรรมสะเต็มเป็นการจัดกิจกรรมเฉพาะช่วงไม่ได้มีหน่วยการเรียนที่บูรณาการระหว่างรายวิชา และเวลาเรียนในการจัดกิจกรรมสะเต็มไม่เพียงพอต่อการเรียน ซึ่งหากจัดกิจกรรมสะเต็มอาจทำให้ตัวชี้วัดอื่นขาดหายไปได้

3.2 ประเด็นด้านบุคลากร ในโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลางหลายแห่งยังขาดอัตรากำลังในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง โรงเรียนขนาดใหญ่ครูยังขาดความเข้าใจในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสะเต็ม ทำให้ขาดความร่วมมือ และการจัดการเรียนการสอนไม่ต่อเนื่อง

3.3 ประเด็นด้านงบประมาณ หลายโรงเรียนโดยเฉพาะโรงเรียนขนาดเล็กขาดแคลนงบประมาณสนับสนุนในการจัดกิจกรรมสะเต็ม

3.4 ประเด็นด้านสื่อ อุปกรณ์ และแหล่งเรียนรู้ ขาดแคลนสื่ออุปกรณ์และแหล่งเรียนรู้ที่จะให้นักเรียนได้เสริมประสบการณ์หรือลองปฏิบัติจริง

3.5 ประเด็นด้านการนิเทศ กำกับติดตาม เนื่องจากครูยังขาดความเข้าใจในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสะเต็มศึกษาจึงต้องการวิทยากรในการให้ความรู้ และผู้เชี่ยวชาญในการนิเทศติดตามและให้คำแนะนำในการจัดการเรียนการสอนแนวสะเต็มศึกษา เพื่อให้เกิดการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสะเต็มศึกษาในโรงเรียนได้จริง

3.6 ประเด็นด้านนโยบาย ยังขาดการสนับสนุนทางด้านนโยบายในระดับสถานศึกษาอย่างจริงจังจากผู้บริหารสถานศึกษา

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่นำเสนอตามลำดับข้างต้น มีข้อค้นพบบางประการที่น่าสนใจ ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอดังนี้

1. สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารวิชาการตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง พบว่า สภาพปัจจุบันทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สภาพที่พึงประสงค์ทั้งในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนมีการจัดการเรียนรู้รูปแบบสะเต็มศึกษาในโรงเรียน แต่ยังไม่บรรลุเป้าประสงค์ในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสะเต็มศึกษาเท่าที่ควร สอดคล้องกับ ปูชนีย์ ช่วยไธสง และ พีรศักดิ์ วรฉัตร (2563) ที่รายงานว่าการบริหารจัดการสะเต็มศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32 ด้าน

หลักสูตรสะเต็มศึกษา ด้านการจัดการเรียนรู้สะเต็มศึกษา และด้านการประเมินผลสะเต็มศึกษาสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง และสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง จากการพิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการจำเป็นสูงสุดได้แก่ ด้านการประเมินผลกับระดับการบูรณาการ ($PNI_{modified}$=0.3000) อันดับสองได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอนกับระดับการบูรณาการ ($PNI_{modified}$=0.2926) และอันดับสามได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอนกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($PNI_{modified}$=0.2871) ด้านการประเมินผลกับการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ($PNI_{modified}$=0.2871) ซึ่งมีค่าความต้องการจำเป็นเท่ากัน แสดงให้เห็นว่า การจัดการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลมีความต้องการจำเป็นสูงสุดในเรื่อง การบูรณาการ และ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ ตามลำดับ ซึ่งน่าจะเป็นปัญหาสืบเนื่องมาจากการขาดความเข้าใจสะเต็มศึกษาของครูผู้สอนทำให้มีผลต่อรูปแบบการจัดการเรียนการสอน และแนวทางการวัดประเมินผล ฐิติวรดา พลเยี่ยม (2561) ได้เสนอการจัดการเรียนการสอนสะเต็มศึกษาไว้ 3 แนวทาง ได้แก่ สอดแทรกในเนื้อหารายวิชาในคาบเรียน จัดเป็นกิจกรรมวิชาเลือกเสรี และจัดเป็นกิจกรรมกลุ่มนอกห้องเรียน และการประเมินผลการจัดการเรียนรู้ 2 วิธี ได้แก่ การประเมินตามสภาพจริง (Authentic assessment) และการประเมินด้านความสามารถ (Performance assessment)

3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการเก็บข้อมูล พบว่า ปัญหาในการจัดสะเต็มศึกษาในโรงเรียนมัธยมประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านหลักสูตรซึ่งมีข้อจำกัดของเนื้อหาและเวลาในการจัดการเรียนการสอนทำให้เกิดการบูรณาการได้ยาก 2) ด้านบุคลากร โรงเรียนขนาดเล็กขาดแคลนบุคลากร และครูยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการเรียนรู้ทางด้านสะเต็มศึกษาอย่างถ่องแท้ สอดคล้องกับ ลือชา ลดาชาติ และคณะ (2562) ที่ศึกษาพบว่าครูส่วนใหญ่มีความกังวลในความรู้ความสามารถของตนในการจัดการเรียนการสอนสะเต็มศึกษามากที่สุด และครูบางส่วนยังขาดความเข้าใจสะเต็มศึกษา ทั้งในแง่นิยาม เป้าหมาย และแนวทางการจัดการเรียนการสอน ซึ่งไม่ได้เน้นการสร้างนวัตกรรมผ่านกระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรม 3) ด้านงบประมาณ โรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลางยังขาดงบประมาณในการจัดกิจกรรมที่เพียงพอ สอดคล้องกับ ประสงค์สิทธิ์ ราชชมภู และนิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ (2563) ที่พบว่างบประมาณที่ไม่เพียงพอเป็นปัญหาหนึ่งที่ทำให้ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านการเรียนการสอน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสะเต็มศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร 4) ด้านสื่อ อุปกรณ์ และแหล่งเรียนรู้ ที่ยังขาดแคลนไม่เพียงพอให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง โดย Beatty (2011) ซึ่งกล่าวว่าการฝึกปฏิบัติทำให้การจัดการเรียนการสอนแบบสะเต็มมีประสิทธิภาพขึ้น การลงมือปฏิบัติจริงก็ถือเป็นส่วนสำคัญที่ให้ผู้เรียนได้นำความรู้ทั้ง 4 มาใช้บูรณาการอย่างสมบูรณ์ และจากการปฏิบัติลงมือทำนี้เอง ก็นำมาสู่การพัฒนาทักษะของผู้เรียนที่เป็นประโยชน์

ทั้งในการดำเนินชีวิตจริง และการประกอบอาชีพ เช่นเดียวกับ Venix et al. (2017) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ยังจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียนวิชาสะเต็ม หรืออาชีพสาขาวิชาสะเต็มสูงขึ้น 5) ด้านการนิเทศ กำกับติดตาม ขาดการนิเทศติดตามอย่างจริงจังต่อเนื่องโดยผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำดูแล สอดคล้องกับสุดารัตน์ พรหมแก้ว และคณะ (2563) ที่กล่าวว่า การนิเทศ เป็นหนึ่งในประเด็นหลักของการบริหารจัดการสะเต็มศึกษาของโรงเรียนเครือข่ายสะเต็มศึกษากรณีศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย 6) ด้านนโยบายยังขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหารระดับสถานศึกษาสอดคล้องกับ ประสงค์สิทธิ์ ราชชมภู และ นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ (2563) ที่พบว่าปัญหาการนำนโยบายสะเต็มศึกษาไปปฏิบัติในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครข้อหนึ่งคือกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติมาต่อเนื่องชัดเจนโดยเฉพาะหลักสูตรสะเต็มศึกษา

ประเด็นข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยมีความสอดคล้องกับ Artnarong Manosuttirit (2016) ที่กล่าวว่าการจัดการเรียนสะเต็มศึกษาให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นจะต้องได้รับการสนับสนุนจากบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ผู้บริหารโรงเรียนควรมีนโยบายที่ชัดเจน ในการกำหนดวัตถุประสงค์การจัดการเรียนรู้ และพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินงาน การวางแผนและจัดการเรียนการสอนในรายวิชาสะเต็มร่วมกัน นักเรียนควรมีเวลาเรียนและสถานที่เรียนที่เหมาะสมในการเรียนรู้ โรงเรียนควรมีงบประมาณที่เพียงพอในการจัดการเรียนรู้ ในสภาวะปัจจุบันพบว่ายังขาดการสนับสนุนงบประมาณ สื่อการสอน และการนิเทศติดตามจากส่วนกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เนื่องจากการจัดการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผล มีความต้องการจำเป็นสูงสุดในเรื่องการบูรณาการและการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเศรษฐกิจ การจัดการเรียนการสอน และการวัดประเมินผลแบบบูรณาการองค์ความรู้ไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหาชีวิต การทำงาน และเพิ่มมูลค่าผลผลิตทางเศรษฐกิจในบริบทสถานการณ์จริง เป็นการมุ่งสร้างและประเมินผลผู้เรียนจากสมรรถนะในการนำความรู้ศาสตร์ต่าง ๆ ไปใช้ในการแก้ปัญหาและสร้างสรรค์นวัตกรรมได้จริง

2. การส่งเสริมพัฒนาครูผู้สอนให้มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการเรียนการสอนและการวัดผลประเมินผลการบูรณาการสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริงผ่านสมรรถนะของผู้เรียน ไม่ใช่เพียงการดึงสิ่งที่ครูต้องการได้จากชิ้นงานหรือผลงานของผู้เรียน

3. ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) โดยการร่วมมือกันของครู ผู้บริหาร ผู้เกี่ยวข้องในการวางแผน ส่งเสริม ติดตาม นิเทศการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการจัดการแก้ปัญหา และส่งเสริมการบูรณาการสะเต็มศึกษาในโรงเรียนอย่างเป็นระบบ

4. การจะทำให้การจัดการศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริงให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลได้จริงนั้นจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนในการสร้างบรรยากาศ ประสบการณ์ และองค์ความรู้จากสภาพแวดล้อมจริงที่ทำให้ผู้เรียนได้ทดลองปฏิบัติ เข้าถึง เข้าใจ และเกิดแรงบันดาลใจในการศึกษาสาขาวิชาสะเต็ม จึงควรมีนโยบายส่งเสริมการจัดกิจกรรม และแสวงหาความร่วมมือเพื่อพัฒนาผู้เรียนระหว่างองค์กร ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นรูปธรรมอย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการศึกษามาใช้พัฒนานวัตกรรมการบริหารวิชาการตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษา เพื่อให้เกิดนวัตกรรมนำไปใช้ในการบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรนำผลการศึกษามาใช้พัฒนาการวัดผลประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวคิดการนำสะเต็มศึกษาไปใช้ในชีวิตจริง เพื่อให้ได้แนวทางในการวัดผลประเมินผลที่สามารถวัดสมรรถนะผู้เรียนผ่านการบูรณาการความรู้สะเต็มศึกษาผ่านสร้างนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาปัญหาชีวิต การทำงาน และเศรษฐกิจของผู้เรียนได้จริง เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย

3. ควรนำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาแนวทางในการวางนโยบาย หรือกลยุทธ์ทางการบริหารวิชาการโรงเรียนที่มีความสอดคล้องกันของหลักสูตร งบประมาณ การจัดการสื่อการสอน บุคลากร และการจัดการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนมีสมรรถนะในการบูรณาการนำความรู้สาขาวิชาสะเต็มไปใช้บูรณาการใช้ได้กับชีวิตจริงได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของโรงเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

กมล ภู่ประเสริฐ. (2544). **การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา.** กรุงเทพฯ: ทิปส์ พับบลิเคชั่น.

เขมวดี พงศานนท์. (2557). **สะเต็มศึกษา:นวัตกรรมการเรียนรู้ในศตรรษที่ 21.** ค้นเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2561, จาก http://www.stemedthailand.org/wp-content/uploads/2015/05/NewIntro-STEM.pptx

ฐิติวรดา พลเยี่ยม. (2561). *สะเต็มศึกษา:ความเข้าใจเบื้องต้นสู่ห้องเรียนบูรณาการ.* **วารสารครุพิบูล,** 5(2): 122-135.

ประสงค์สิทธิ์ ราชชมภู และ นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ. (2563). *กระบวนการนำนโยบายสะเต็มศึกษาไปปฏิบัติในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร.* **วารสารการบริหารการปกครอง.** 9(2): 541-556.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). **การบริหารวิชาการ.** กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ปูชนีย์ ช่วยไธสง และ พีรศักดิ์ วรฉัตร. (2563). *การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการสะเต็มศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษา เขต 32*. **วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด,** 9(2): 584-597.

ลือชา ลดาชาติ วิลาวัลย์ โพธิ์ทอง วิไลภรณ์ ฤทธิคุปต์ และ ลฎาภา ลดาชาติ. (2562). *ความเข้าใจและมุมมองของครูเกี่ยวกับสะเต็มศึกษาและการออกแบบเชิงวิศวกรรม*. **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร,** 39(3): 133-149.

วศิณีย์ อิศรเสนา ณ อยุธยา. (2559). **เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสะเต็มศึกษา.** กรุงเทพ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์ดำเนินงาน PISA แห่งชาติ สถานบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2564). **ผลการประเมิน PISA2018 การอ่าน คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์.** กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.).

ศูนย์สะเต็มแห่งชาติ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2561). **คู่มือหลักสูตรอบรมครูสะเต็ม.** ค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2562, จาก: http://sk.nfe.go.th/msk/UserFiles/File/stem.pdf

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2014). ค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2562, จาก http://www.stemedthailand.org/?page_id=25

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2561). **รู้จักสะเต็ม.** ค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2562, จาก http://www.stemedthailand.org/?page_id=23

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2. (2562). **ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 เรื่อง โครงสร้างการบริหารงานของโรงเรียนในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2.** กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต2.

สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2550). *เรื่องการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาของเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไปยังคณะกรรมการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2550.* ประกาศสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2561). **มาตรฐานการศึกษาชาติ พ.ศ.2561.** กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา.

สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา. (2559). **รายงานการวิจัย เพื่อจัดทำข้อเสนอนโยบาย การส่งเสริมการจัดการศึกษาด้านสะเต็มศึกษาของประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา. (2559). **สรุปผลการประชุมโต๊ะกลมไทย-สหรัฐฯ ด้านการศึกษาครั้งที่ 7: สะเต็มศึกษา: วัฒนธรรมการเรียนรู้สำหรับกำลังคนในศตวรรษที่ 21.** กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา.

สุกัญญา แช่มช้อย และคณะ. (2560). **ภาวะผู้นำในการบริหารและการประกันคุณภาพการศึกษา.** กรุงเทพฯ: สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุดารัตน์ พรหมแก้ว เอกรินทร์ สังข์ทอง ชวลิต เกิดทิพย์ และ ชิดชนก เชิงเชาว์. (2563). *การบริหารจัดการสะเต็มศึกษาของโรงเรียนเครือข่ายสะเต็มศึกษา: กรณีศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย.* **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี,** 31(3): 199-212.

สุภัค โอฬารพิริยะกุล. (2556). **การพัฒนารูปแบบการบริหารวิชาการสำหรับโรงเรียนอนุบาล.** วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทัย บุญประเสริฐ. (2540). **หลักสูตรและการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน.** กรุงเทพฯ: เอสดีเพรส.

Beatty, A. (2011). **Successful STEM Education:Workshop Summary.** Washington DC: the National Academies Press.

Manosuttirit, A. (2016). *A Study of Teaching STEM Education in Thai High School.* **Thammasat International Journal of Science and Technology,** 1-6.

National Research Council. (2012). *A Framework for K-12 Science Education: Practices, Crosscutting Concept, and Core Ideas*. **Committee on New Science Education Standards, Board on Science Education, Division of Behavioral and Social Science and Education.** Washington, DC: National Academy Press.

Vasquez Jo.A., S. C. (2013). **STEM Lesson Essentials:Integrating Science, Technology, Engineering, and Mathematics.** Portsmouth: Heinemann.

Vennix, J., den Brok, P. & Taconis, R. (2017). *Perceptions of STEM-based outreach learning activities in secondary education.* **Learning Environment Research,** 20(1), 21-46. doi:https://doi.org/10.1007/s10984-016-9217-6

อิทธิพลของเครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี

The Influence of Digital Marketing Tools on Consumers' Purchasing Decisions via Mobile Application of Food Delivery Businesses in Nonthaburi Province

เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาดดิจิทัล คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
E-mail: sasric@rpu.ac.th
Lecturer, Faculty of Business Administration Program in Digital Marketing, Rajapruk University

รับเข้า: *5 เมษายน 2565* **แก้ไข:** *19 เมษายน 2565* **ตอบรับ:** *20 เมษายน 2565*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี 3) ศึกษาเครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ผ่านกูเกิลฟอร์ม สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า

1) การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery พบว่า พฤติกรรมหลังการซื้อ ผู้บริโภครู้สึกพึงพอใจหลังการซื้อสินค้าผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery มากที่สุด (ร้อยละ 45.00)

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) เพศ และระดับการศึกษา มีการตัดสินใจซื้อโดยตระหนักถึงความต้องการ และพฤติกรรมหลังการซื้อ ไม่แตกต่างกัน 2) เพศมีการตัดสินใจซื้อโดย

การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ และระดับการศึกษามีการตัดสินใจซื้อ ในทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3) เครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า การตระหนักถึงความต้องการเป็นผลมาจากด้านเว็บไซต์ (B=.515) การค้นหาข้อมูลเป็นผลมาจากด้านการตลาดเชิงเนื้อหา (B=.436) การประเมินทางเลือกเป็นผลมาจากด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (B=.003) การตัดสินใจซื้อเป็นผลมาจากด้านครองหน้าแรก (B=.285) และพฤติกรรมหลังการซื้อเป็นผลมาจากด้านสื่อสังคม (B=.202)

คำสำคัญ: การตลาดแบบดิจิทัล แอปพลิเคชันมือถือ การตัดสินใจซื้อ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the purchasing decision through mobile application of food delivery business of consumers in Nonthaburi Province, 2) to study the personal factors related to the purchase decision through the mobile application of the food delivery business of consumers in Nonthaburi Province, and 3) to study digital marketing tools that affect purchasing decisions through mobile applications of food delivery businesses of consumers in Nonthaburi Province. The sample consisted of 400 people. The tool was used for data collecting was an online questionnaire via Google Forms. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, Chi-square test, and multiple regression analysis.

The results of the research found that:

1. The decision to buy goods and services through the mobile application of the food delivery business found that the consumers are most satisfied after purchasing products via food delivery business mobile application (45.00 percent).

2. The relationship between personal factors and purchasing decisions via mobile application of food delivery business of consumers in Nonthaburi found that 1) gender and education level the purchase decision was made with the awareness of the need and behavior after purchase no difference 2) male and female make a purchase decision by searching for information. Alternative assessment purchase decision and behavior after purchase were different in all aspects different.

3. Digital marketing tools that influence purchasing decisions through mobile applications of food delivery businesses of consumers in Nonthaburi Province. It was found that the awareness of demand was a result of the website (B=.515), the result of the content marketing aspect (B=.436), the assessment of the alternatives was the result of the e-mail aspect (B=.003), the purchase decision was the result of the first page possession (B=.285), and post-purchase behavior is a result of social media (B=.202).

Keywords: digital marketing, mobile application, purchase decision

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น โดยเฉพาะกับกลุ่มนักเรียนนักศึกษามีการใช้เทคโนโลยีติดต่อสื่อสารกันอย่างแพร่หลาย ทำให้การใช้งานอุปกรณ์โทรศัพท์ (Mobile Device) อย่างสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาแอปพลิเคชันมือถือ (Mobile Applications) และเทคโนโลยีของตัวเครื่องโทรศัพท์จากค่ายผู้ผลิตโทรศัพท์ โดยเฉพาะการพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของบริษัทต่าง ๆ ที่แข่งขันกันเพื่อชิงความเป็นหนึ่งในตลาดด้าน Mobile Application ซึ่งการพัฒนาแอปพลิเคชันแบ่งเป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันระบบ (Operation System) และแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ที่ตอบสนองการใช้งานบนอุปกรณ์ และด้วยแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่มีแนวโน้มใช้โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน ได้แก่ การทำธุรกรรมทางการเงิน การเชื่อมต่อและสืบค้นข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การชมภาพยนตร์ ฟังเพลง หรือแม้แต่การเล่นเกมซึ่งมีทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ด้วยอัตราการขยายตัวด้านการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ทำให้บริษัทชั้นนำด้านโทรศัพท์มือถือหลายแห่งหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาโปรแกรมบนโทรศัพท์มือถือ โดยเชื่อว่าจะมีอัตราการดาวน์โหลดเพื่อใช้งานที่เติบโตอย่างเห็นได้ชัด

ในปัจจุบันธุรกิจจัดส่งอาหาร (Food Delivery) ผ่านแอปพลิเคชันสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค จึงส่งผลให้ตลาดแอปพลิเคชันอาหารมีการแข่งขันสูง ซึ่งพบว่าประเด็นลักษณะประชากรทั้งเพศ อายุ รายได้ และ อาชีพ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรี่ (พิมพุมผกา บุญธนาพีรัชต์, 2560)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษา “อิทธิพลของเครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี” เพื่อช่วยให้ทราบถึงการใช้เครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลเพื่อทำให้ทราบถึงผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการ

ตัดสินใจสั่งซื้อผ่านการตลาดแบบดิจิทัล อีกทั้งยังจะนำมาเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาเครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรี ทั้งหมด จำนวน 1,311,826 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ โดยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรี และเคยซื้อสินค้าผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery จำนวน 400 คน ซึ่งจำนวนนี้ได้จากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ขอบเขตด้านตัวแปร

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเรื่อง อิทธิพลของเครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี โดยมีการกำหนดตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) เครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัล มีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) เครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัล (Digital Marketing Tools) ประกอบด้วย 1. เว็บไซต์ (Website & Landing Page) 2. การตลาดเชิงเนื้อหา (Content Marketing) 3. การตลาดผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Marketing) 4. ครองหน้าแรก (Search Engine Optimization: SEO) และ 5. สื่อสังคม (Social Media Marketing)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) ประกอบด้วย 1. การตระหนักถึงความต้องการ (Need Recognition) 2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) 3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) 4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) และ 5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post-purchase Behavior)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบได้ค่า IOC=0.835 และทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) เพื่อหาค่า Reliability จำนวน 30 ชุด ได้ค่า Alpha=0.910 โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้ 1) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) พฤติกรรมการซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภค 3) การตลาดดิจิทัล โดยแบ่งเครื่องมือทางการตลาดดิจิทัล 5 เครื่องมือ ได้แก่ 1. เว็บไซต์ 2. การตลาดเชิงเนื้อหา 3. การตลาดผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. ครองหน้าแรก และ 5. สื่อสังคม และ 5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากแหล่งที่มีคนจำนวนมากที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากวารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบตารางการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบตารางการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3. วิเคราะห์ข้อมูลเครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. วิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ในรูปแบบการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square)

6. การวิเคราะห์อิทธิพลของเครื่องมือการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter

ผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เคยใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Mobile Application จำนวน 376 คน (คิดเป็นร้อยละ 94.00) รองลงมาไม่เคยใช้บริการ จำนวน 24 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.00) อุปกรณ์ในการสั่งซื้ออาหารแบบ Food Delivery บ่อยครั้งที่สุด คือ โทรศัพท์มือถือ จำนวน 400 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.00) การใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Mobile Application ที่เคยใช้บริการได้แก่ Grab food จำนวน 118 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.50) รองลงมาได้แก่ ไลน์แมน (Lineman) จำนวน 108.00 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.00) ความถี่ในการใช้บริการสั่งอาหารแบบ Food Delivery ผ่าน Mobile Application 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 190.00 คน (คิดเป็นร้อยละ 47.50) รองลงมา คือ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 71.00 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.75) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการสั่งอาหารแบบ Food Delivery ต่อ 1 ครั้ง จำนวนเงิน 101-300 บาท จำนวน 237.00 คน (คิดเป็นร้อยละ 59.25) รองลงมาจำนวนเงิน 301- 600 บาท จำนวน 123.00 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.75) มักสั่งอาหารประเภทฟาสต์ฟู้ด จำนวน 141 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.25) เครื่องดื่ม/ขนมทานเล่น จำนวน 127 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.75)

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตลาดดิจิทัล พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตลาดดิจิทัลในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.27, SD=0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตลาดเชิงเนื้อหา (Content Marketing) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.39, SD=0.56) รองลงมา ได้แก่ ด้านสื่อสังคม (Social Media Marketing) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.37, SD=0.52) ด้านเว็บไซต์ (Website & Landing Page) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.35, SD=0.58) ด้านครองหน้าแรก (Search Engine Optimization: SEO) ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.20, SD=0.60) ด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail Marketing) ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.06, SD=0.81) ตามลำดับ

4. การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจ Food Delivery พบว่า

ด้านการตระหนักถึงความต้องการ (Need Recognition) ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจากส่วนลดและการส่งเสริมการตลาดที่หลากหลาย จำนวน 178 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.50) รองลงมาเมื่อมีงานเลี้ยงสังสรรค์ในโอกาสต่าง ๆ จำนวน 151 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.75) ต้องการรับประทานอาหารจากหลากหลายร้านพร้อมกัน จำนวน 38 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.50) และตามกระแสนิยม จำนวน 33 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.25) ตามลำดับ

ด้านการค้นหาข้อมูล (Information Search) ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบข้อมูลสินค้า ด้านคุณสมบัติ ความน่าเชื่อถือ ราคา และการส่งเสริมการตลาด เพื่อเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการตัดสินใจซื้อ จำนวน 161 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.25) รองลงมา คือ สามารถค้นหาข้อมูลหรือคำวิจารณ์ของสินค้าจากอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยในการตัดสินใจซื้อ จำนวน 98 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.50) สามารถวิจารณ์ประสบการณ์ที่ได้รับหลังจากการซื้อสินค้าลงบนอินเทอร์เน็ตผ่าน Mobile Application จำนวน 94 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.50) และใช้ระยะเวลาไม่นานในการตัดสินใจซื้อจากการค้นหาข้อมูล จำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.75) ตามลำดับ

ด้านการประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) ผู้บริโภคประเมินทางเลือกจากร้านอาหารที่มีชื่อเสียงจำนวนมากที่รวบรวมอยู่ใน Food Delivery Application จำนวน 170 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.50) รองลงมา คือ สามารถตอบโจทย์ความต้องการ และมีความสะดวกสบาย จำนวน 114 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.50) ไม่มีเวลาเพียงพอในการเดินทางไปยังร้านอาหารต่าง ๆ จำนวน 48 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.00) ลดปัญหาการต่อคิวร้านอาหาร จำนวน 37 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.25) และมีความกังวลเรื่องที่จอดรถ จำนวน 31 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.75) ตามลำดับ

ด้านการตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจากการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ จำนวน 147 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.75) รองลงมา ความรวดเร็วในการจัดส่ง จำนวน 117 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.25) ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ จำนวน 102 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.50) และร้านเหมาะกับความต้องการ จำนวน 34 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.50) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ (Post-purchase Behavior) ผู้บริโภครู้สึกพึงพอใจหลังการซื้อสินค้าผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery จำนวน 180 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.00) รองลงมาจะแนะนำผู้อื่นมาซื้อสินค้าผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery จำนวน 170 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.50) และจะกลับมาซื้อสินค้าผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ซ้ำอีกครั้ง จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.50) ตามลำดับ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศชายและหญิง มีการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจ Food Delivery ด้านการตระหนักถึงความต้องการ (Chi-Square=4.14, p=.25) ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการค้นหาข้อมูล (Chi-Square=12.13, p=.01) ด้านการประเมินทางเลือก (Chi-Square=19.60, p=.000) ด้านการตัดสินใจซื้อ (Chi-Square=12.13, p=.01) และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ(Chi-Square=14, p=.000) มีการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจ Food Delivery แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า อายุต่างกันมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ด้านการตระหนักถึงความต้องการ (Chi-Square=23.79, p=.02) ด้านการค้นหาข้อมูล (Chi-Square=152.37, p=.000) ด้านการประเมินทางเลือก (Chi-Square=87.23, p=.000) ด้านการตัดสินใจซื้อ (Chi-Square=103.12, p=.000) และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ (Chi-Square=140.65, p=.000) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ด้านการตระหนักถึงความ (Chi-Square=12.36, p=.19) และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ (Chi-Square=8.22, p=.22) ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการค้นหาข้อมูล (Chi-Square=38.53, p=.000) ด้านการประเมินทางเลือก (Chi-Square=22.70, p=.03) และด้านการตัดสินใจซื้อ (Chi-Square=27.95, p=.000) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ด้านการตระหนักถึงความต้องการ (Chi-Square=27.77, p=.01) ด้านการค้นหาข้อมูล (Chi-Square=69.51, p=.000) ด้านการประเมินทางเลือก (Chi-Square= 55.05, p=.000) ด้านการตัดสินใจซื้อ (Chi-Square=105.69, p=.000) และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ (Chi-Square=137.24, p=.000) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ด้านการตระหนักถึงความต้องการ (Chi-Square=59.71, p=.000) ด้านการค้นหาข้อมูล (Chi-Square=55.48, p=.000) ด้านการประเมินทางเลือก (Chi-Square=77.06, p=.000) ด้านการตัดสินใจซื้อ (Chi-Square=44.04, p=.000) และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ (Chi-Square=45.86, p=.000) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. เครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า

ด้านเว็บไซต์ (Website & Landing Page) พบว่า ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ในด้านการตระหนักถึงความ

ต้องการ (B=.515, Sig=.000) ด้านการค้นหาข้อมูล (B=-.393, Sig=.010) และด้านการตัดสินใจซื้อ (B=-.593, Sig=.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตลาดเชิงเนื้อหา (Content Marketing) พบว่า ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ในด้านการค้นหาข้อมูล (B=.436, Sig=.010) ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ (B=-.281, Sig=.000) ด้านการประเมินทางเลือก (B=-.521, Sig=.010) และด้านการตัดสินใจซื้อ (B=-.675, Sig=.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail Marketing) พบว่า ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักถึงความต้องการ (B=.121, Sig=.142) ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ (B=.092, Sig=.133) ด้านการค้นหาข้อมูล (B=.003, Sig=.980) ด้านการประเมินทางเลือก (B=.003, Sig=.981) และด้านการตัดสินใจซื้อ (B=-.050, Sig=.641) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านครองหน้าแรก (Search Engine Optimization: SEO) พบว่า ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ในด้านตระหนักถึงความต้องการ (B=-.474, Sig=.000) และพฤติกรรมหลังการซื้อ (B=-.573, Sig=.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านสื่อสังคม (Social Media Marketing) พบว่า ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ในด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ (B=.202, Sig=.010) ด้านการค้นหาข้อมูล (B=-.751, Sig=.000) และด้านการตระหนักถึงความต้องการ (B=-.720, Sig=.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย “อิทธิพลของเครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี” พบว่า

1. การตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมโดยเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตมากขึ้น ซึ่งธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้นกลยุทธ์การตลาดแบบดิจิทัลสามารถทำให้ผู้ประกอบการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทริกา ลาภชัยเจริญกิจ (2562) ได้ศึกษาการตลาดดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าไอทีผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภค อธิบายได้ว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านการประเมินทางเลือกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการแสวงหาข้อมูล และให้ความสำคัญกับด้านประสบการณ์หลังการซื้อน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าการตลาดดิจิทัล

กับการตัดสินใจซื้อสินค้าไอทีผ่านโมบายแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและมีอิทธิพลในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันผู้บริโภคสามารถใช้สมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชเนศ ลักษณ์พันธุ์ภักดี (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะส่งผลให้การสั่งอาหารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนแอพพลิเคชั่นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากในปัจจุบันสมาร์ทโฟนถือเป็นเครื่องมือสื่อสารที่เข้ากับทุกกลุ่มคน ไม่ได้จำกัดแค่กลุ่มคนที่มีการศึกษาสูงเพียงเท่านั้น อีกทั้งระบบปฏิบัติการในสมาร์ทโฟนหรือแอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟนยังถูกออกแบบมาเพื่อให้ใช้งานได้สะดวกขึ้น

3. เครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าหรือบริการเพราะต้องการความสะดวกสบาย เนื่องจากสามารถเลือกซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนและเลือกซื้อประเภทสินค้าแฟชั่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ ตาลประเสริฐ (2559) ได้ศึกษาอิทธิพลของการตลาดแบบดิจิทัลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคกลุ่มธุรกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร อธิบายได้ว่า การตลาดแบบดิจิทัล ด้านเว็บไซต์ ด้านการตลาดเชิงเนื้อหา ด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ด้านครองหน้าแรก และด้านสื่อสังคมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคกลุ่มธุรกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย “อิทธิพลของเครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี” เพื่อเป็นแนวทางสำหรับกลุ่มธุรกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดแบบดิจิทัลให้สอดคล้องกับตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในปัจจุบัน สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการตลาด และการเลือกใช้เครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ สรุปผลการวิจัยดังนี้

ด้านเว็บไซต์ (Website & Landing Page) ได้ส่งผลต่อการตัดสินในซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้บริโภคจะให้

ความสำคัญกับการค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจที่มีเว็บไซต์หลักเป็นของตัวเองทำให้เปรียบเหมือนมีหน้าร้านค้าที่จะได้แนะนำสินค้า และทำการซื้อขายผ่านหน้าเว็บไซต์ เป็นจุดศูนย์กลางของสื่ออื่น ๆ จะทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการรับรู้ว่าแบรนด์มีชื่อเสียง มีคุณภาพไว้วางใจได้ เป็นสิ่งที่สร้างความหน้าเชื่อถือให้กับแบรนด์มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kruenium (2006) ได้กล่าวไว้ว่า เว็บไซต์ หมายถึง กลุ่มของเว็บเพจที่ประกอบไปด้วย หน้าเว็บเพจหลาย ๆ หน้า โดยใช้การเชื่อมโยงระหว่างหน้าด้วยระบบไฮเปอร์ลิงค์ (Hyperlink) ดังนั้นภายในเว็บไซต์จะประกอบไปด้วยหน้าโฮมเพจและเว็บเพจ

ด้านการตลาดเชิงเนื้อหา (Content Marketing) ได้ส่งผลต่อการตัดสินในซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับการค้นหาข้อมูล พฤติกรรมหลังการซื้อ การประเมินทางเลือก และการตัดสินใจซื้อตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การสร้างสรรค์เนื้อหาที่ดีในการทำการ ตลาดจะทำให้เกิดกลุ่มลูกค้าใหม่มาสู่ธุรกิจ ซึ่งเป็นการสร้างเนื้อหาในทุก ๆ รูปแบบ ที่ให้คุณค่ากับผู้บริโภค โดยเนื้อหาเหล่านั้นต้องทำหน้าที่ทางการตลาดทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Taylor (2013) อธิบายได้ว่า ผู้บริโภคชอบการทำการตลาดเชิงเนื้อหา เพราะมีประโยชน์มากกว่าการนำเสนอในรูปแบบอื่นและยังทำให้ผู้บริโภคอยากซื้อสินค้ามากขึ้น

ด้านการตลาดผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail Marketing) ถึงแม้ว่าจะไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ในทุกด้านก็ตาม แต่ก็พบว่าอีเมลเป็นช่องการแจ้งข้อมูลข่าวสาร สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง การมุ่งมั่นการสื่อสาร การโต้ตอบลูกค้าอย่างรวดเร็ว สร้างความสัมพันธ์ และการกระตุ้นยอดขาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hartemo (2016) อธิบายได้ว่า การตลาดผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมากกับการเพิ่มยอดขาย และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสารกับผู้บริโภค

ด้านครองหน้าแรก (Search Engine Optimization: SEO) ได้ส่งผลต่อการตัดสินในซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับการตระหนักถึงความต้องการ และพฤติกรรมหลังการซื้อ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการครองหน้าแรกเสมือนการครองใจกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากการทำการตลาดบนเว็บไซต์ เป็นวิธีการทำให้ธุรกิจของติดอันดับต้น ๆ บน Search Engine ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ณัฐพล ใยไพโรจน์ (2558) อธิบายได้ว่า การออกแบบเว็บไซต์ให้น่าชมสมกับเป็นมืออาชีพจะช่วยเพิ่มยอด SEO หรืออันดับในการค้นหาตามเว็บไซต์ Search Engine ให้อยู่ในลำดับต้น ๆ

ด้านสื่อสังคม (Social Media Marketing) ได้ส่งผลต่อการตัดสินในซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้บริโภคจะให้

ความสำคัญกับพฤติกรรมหลังการซื้อ การค้นหาข้อมูล และการตระหนักถึงความต้องการ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการใช้สื่อสังคมเพื่อสร้างสรรค์ความบันเทิงไว้ในเนื้อหาที่จะนำเสนอ มีความสม่ำเสมอในการอัพเดตข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีการตอบโต้กับลูกค้าหรือเปิดให้รีวิวสินค้า เพื่อทำให้คนหรือกลุ่มเป้าหมายได้เห็นเพจของธุรกิจ และเกิดการรับรู้ช่องทางในการแจ้งข่าวสาร และการส่งเสริมการตลาดของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dahnil, Marzuki, Langgat & Fabeil (2014 อ้างถึงใน ชลธิศ บรรเจิดธรรม, 2559) อธิบายได้ว่า การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ถือเป็นช่องทางการทำธุรกิจใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการทำการตลาดระหว่างสินค้า บริการ ข้อมูล และไอเดียผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์

ดังนั้นผู้ประกอบการที่ให้บริการธุรกิจ Food Delivery สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้กับธุรกิจเพื่อเพิ่มความต้องการให้กับลูกค้า เพราะความต้องการของลูกค้านั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและทำให้ทราบถึงแนวโน้มของตลาดในธุรกิจประเภทนี้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อผ่าน Mobile Application ของธุรกิจ Food Delivery จึงควรเพิ่มการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น โดยผู้ให้บริการจะได้นำไปพัฒนาและปรับปรุงสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

2. การศึกษากลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบว่าการตลาดแบบดิจิทัลมีอิทธิพลต่อธุรกิจอื่น ๆ ที่ต้องการปรับตัวเพิ่มช่องทางออนไลน์ โดยอาจทำการศึกษาเครื่องมือทางการตลาดดิจิทัลอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจอื่น ๆ ด้วย

เอกสารอ้างอิง

ชลธิศ บรรเจิดธรรม. (2559). **การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และความเหมาะสมของตนเองส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องหนังของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** การประชุมวิชาการนำเสนอ ผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ชเนศ ลักษณ์พันธุ์ภักดี. (2560). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐพล ใยไพโรจน์. (2558). **Digital Marketing Update 2015.** ค้นเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2564, จาก https://www.2ebook.com/new/library/index/nlt.

พรพรรณ ตาลประเสริฐ. (2559). **อิทธิพลของการตลาดแบบดิจิทัลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคกลุ่มธุรกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร.** หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พิมพุมผกา บุญธนาพีรัชต์. (2560). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

ภัทริกา ลาภชัยเจริญกิจ. (2562). **การตลาดดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าไอทีผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภค.** การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านบริหารธุรกิจครั้งที่ 6 มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2561). **รายงานการสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในครัวเรือน.** ไตรมาส 4.

Hartemo, M. (2016). *Email marketing in the era of the empowered consumer.* **Journal of Research in Interactive Marketing,** 10(3): 212-230.

Kruenium, P. (2006). **Learn to create computer-assisted lessons (CAI) with Authorware 7 novice.** Bangkok: IDC Infographic Center.

Taylor, J. (2013). **Stat to convince your boss to invest in content marketing.** Retrieved on November, 25th 2021 from http://www.fatjoe.co.uk/author/fatjoetaylor.

Yamane, T. (1967). **Taro Statistic: An Introductory Analysis.** New York: Harper & row.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Influencing Consumers' Purchasing Decisions from Traditional Retail Stores in Bangkok Metropolitan Region

ศรวัส สุขสมบูรณ์
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
E-mail: sorawat.s@otcc.or.th
กนิษฐา ฤทธิ์คำรพ
อาจารย์ประจำ สาขาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
E-mail: kanittaric@pim.ac.th
Sorawat Suksomboon
Student, Modern Trade Business Management, Master of Business Administration,
Panyapiwat Institute of Management
Kanitta Richkamroph
Lecturer, Modern Trade Business Management, Faculty of Business Administration,
Panyapiwat Institute of Management

รับเข้า: *29 มิถุนายน 2564* **แก้ไข:** *1 กรกฎาคม 2564* **ตอบรับ:** *2 กรกฎาคม 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิจัยแบบการสำรวจผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลทางแบบสอบถามจำนวน 405 ตัวอย่างจากผู้ที่เคยซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจค้าส่งค้าปลีก

จำนวน 8 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ไคสแควร์ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้า ด้านความถี่ในการซื้อสินค้า ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้า ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อและจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และบุคคล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: พฤติกรรมการซื้อสินค้า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ การตัดสินใจซื้อ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม

Abstract

This research aimed to study the factors of personal characteristics influencing the consumers' purchase decisions, the factors of consumers' purchase behavior relating to purchase decisions and the factors of the marketing mix for services influencing the consumers' Purchasing Decisions from traditional retail stores in Bangkok metropolitan region. Data were collected with mixed method research in both quantitative and qualitative research. Questionnaires were the research instrument. The samples consisted of 405 respondents who had experience in purchasing products from traditional retail stores in Bangkok metropolitan region and 8 in-depth interviewers who were experts on traditional retail business. The hypothesis testing consisted of a t-test, F-test, Chi-square, Pearson's Product Moment Correlation coefficient, and Multiple Regression Analysis.

The findings revealed that the factors of personal characteristics in with different age, marital status, and income average per month were related to the consumers' purchasing decisions from traditional retail stores in Bangkok Metropolitan region at a statistically significant level .05. And the factors of consumers' purchase behavior in with different frequency, expense, reason, Influencer, and family members were related to

the consumers' purchasing decisions from traditional retail stores in Bangkok Metropolitan region at statistically significant level .05. Moreover, the factors of the marketing mix for services influencing consumers' purchasing decisions from traditional retail stores in Bangkok Metropolitan region were the product, price, place, promotion, and people at statistically significant level .01.

Keywords: consumers' purchase behavior, service marketing mix, purchase decision, traditional retail stores

บทนำ

สถานการณ์ธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมหรือร้านโชห่วย เป็นร้านค้าที่ครองส่วนแบ่งการตลาดสูงเป็นอันดับ 1 ในอดีต ทั้งนี้เพราะธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมหรือร้านโชห่วยมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจระดับฐานรากเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีการกระจายตัวในแทบทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ช่วยสร้างอาชีพและรายได้ให้กับประชาชนรายย่อย แต่ท่ามกลางสถานการณ์ในปัจจุบัน ร้านโชห่วยกำลังเผชิญกับการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นจากร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) โดยเฉพาะจากการเติบโตของกลุ่ม Hyper Market และกลุ่มร้านสะดวกซื้อที่กระจายครอบคลุมอยู่ทั่วประเทศ

ส่วนแบ่งทางการตลาดและการเติบโตของร้านโชห่วยจากข้อมูลปี 2555 และ 2560 ของบริษัท กันตาร์ เวิร์ลพาแนล (ไทยแลนด์) ระบุว่า ร้านโชห่วยมีส่วนแบ่งการตลาดสินค้าอุปโภคบริโภค (Fast Moving Consumer Goods: FMCG) สูงเป็นอันดับ 1 โดยในปี 2560 มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 32.4 ส่วนร้านสะดวกซื้อสมัยใหม่นั้นมีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ระดับร้อยละ 17.0 แม้ว่าโชห่วยจะมีส่วนแบ่งการตลาดในระดับสูง แต่หากมองในด้านการเติบโต พบว่า ส่วนแบ่งการตลาดดังกล่าวได้ทยอยหดตัวลง โดยในปี 2560 หดตัวร้อยละ 1.9 เมื่อเทียบกับปี 2555 ในทางกลับกัน ร้านสะดวกซื้อสมัยใหม่กลับมีการเติบโตสูงขึ้น โดยในปี 2560 ขยายตัวร้อยละ 3.2 เมื่อเทียบกับปี 2555 นอกจากนี้การขายสินค้าผ่านออนไลน์ ก็เป็นอีกความท้าทายหนึ่งของร้านโชห่วย เนื่องจากมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.2 ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน, 2562)

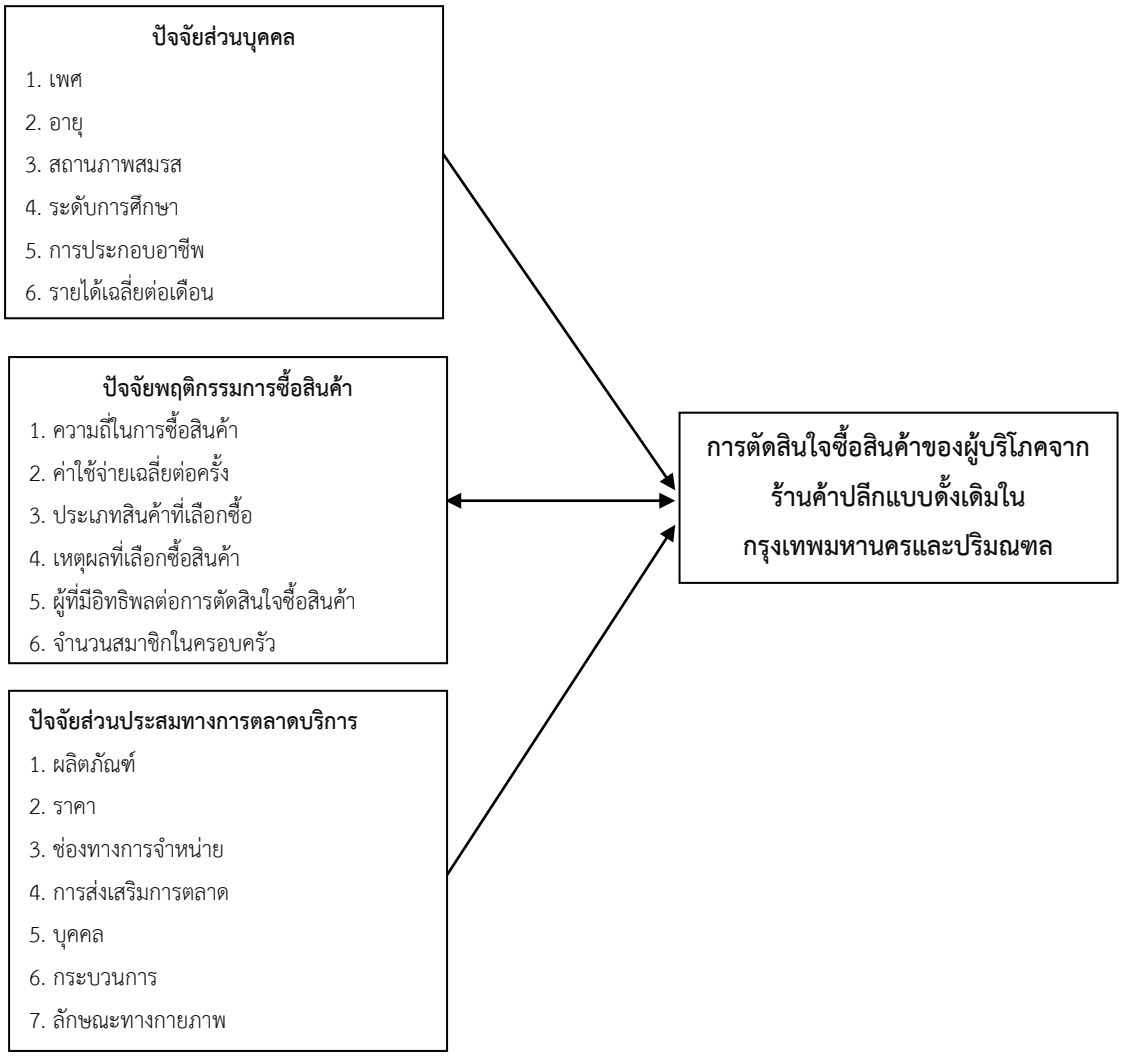
ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยอ้างอิงจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้า และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง อีกทั้งยังช่วยสร้างให้ธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และส่งผลให้ธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพหรือแบบผสมผสาน (Mixed Method) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Method) ด้วยการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อสรุปผลการวิจัย รวมทั้งยังเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมายืนยันสนับสนุนข้อค้นพบของการวิจัยเชิงปริมาณให้มีความชัดเจนมากขึ้น และเพื่อใช้ประกอบการสรุปผลการวิจัยให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1.1 ประชากรที่ใช้ในการนี้ คือ กลุ่มประชากรที่เคยซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2 กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือ ผู้เคยซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพและปริมณฑล จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1977) ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้อีกร้อยละ 5 จากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้หรือเท่ากับ 20 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือไม่น้อยกว่า 405 ตัวอย่าง

1.3 การสุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) โดยแยกประชากรออกเป็นกลุ่มประชากรย่อย ๆ โดยหน่วยประชากรในแต่ละชั้นภูมิจะมีลักษณะเหมือนกัน (homogeneous) โดยสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) โดยคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกจากสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า จำนวน 1 คน (ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายโครงสร้างและระบบธุรกิจบริการ) ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม จำนวน 7 คน (เป็นผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมอย่างน้อย 5 ปี) รวมทั้งสิ้น 8 คน หรือจนข้อมูลอิ่มตัว (Saturated Data)

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยคำถามที่ใช้นั้นถูกอ้างอิงมาจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้คำถามที่น่าเชื่อถือและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน จำนวน 49 ข้อ ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามลักษณะให้เลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 2 ข้อ ส่วนที่ 2 คำถามจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยผู้วิจัยกำหนดข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นคำตอบที่ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบเพียงข้อเดียว (Close ended question) ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการพฤติกรรมการซื้อสินค้า เป็นคำถามลักษณะให้เลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม โดยคำถามส่วนนี้มีจำนวน 29 ข้อ จากปัจจัยทั้งหมด 7 ปัจจัย และส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค โดยคำถามส่วนนี้มีจำนวน 5 ข้อ สำหรับการประเมินผลในส่วนที่ 4 และ 5 ทางผู้วิจัยเลือกใช้เกณฑ์ในการแปลผลจากข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับระดับความคิดเห็นหรือระดับการตัดสินใจซื้อในการตอบแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน 5
เห็นด้วยมาก	ระดับคะแนน 4
เห็นด้วยปานกลาง	ระดับคะแนน 3
เห็นด้วยน้อย	ระดับคะแนน 2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1

โดยเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณนี้ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือทั้งด้านความตรง (IOC) ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องค่า IOC เท่ากับ 0.97 และด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามการวิจัยเชิงปริมาณที่ปรับปรุงแก้ไขความสอดคล้องและความตรงของเครื่องมือแล้ว ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และพบว่ามีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.95

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้อคำถามที่ใช้ประกอบการสัมภาษณ์ โดยคำถามที่ใช้นั้น ถูกอ้างอิงมาจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้คำถามที่น่าเชื่อถือและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จำนวน 11 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายและนำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ประกอบด้วย การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบสถิติแบบ t-test Independent Sample การทดสอบสมมติฐานค่าสถิติที่ใช้ คือ การทดสอบสถิติแบบ F-test Independent Sample Chi–Square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อ วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยดัดแปลงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของ Colaizzi (1978 cited in Beck, 1994) ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Clark & Wheeler, 1992) ดังนี้

2.1 นำข้อมูลที่ได้จากการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนามมาพิจารณาหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ

2.2 นำข้อมูลกลับมาอ่านพิจารณาอีกครั้งโดยละเอียดแล้ว จึงตีความพร้อมทำการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.3 ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มีการนำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

2.4 ตรวจสอบความตรงของข้อมูล โดยนำข้อสรุปไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบว่าเป็นความจริงตามที่บรรยายและอธิบายมาหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์และเป็นข้อค้นพบจากการให้ข้อมูลจริงของผู้ให้ข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลมาตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

2.5 นำข้อมูลที่ได้รับจากการตรวจสอบความตรงของข้อมูลไปสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

	สมมติฐาน	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.1	เพศแตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	.466	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2	อายุแตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	.035*	ยอมรับสมมติฐาน
1.3	สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	.002**	ยอมรับสมมติฐาน
1.4	ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	.369	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5	การประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	.714	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.6	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	.010*	ยอมรับสมมติฐาน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา และด้านการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2 ปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

	สมมติฐาน	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2.1	ความถี่ในการซื้อสินค้ามีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	.004**	ยอมรับสมมติฐาน
2.2	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	.004**	ยอมรับสมมติฐาน
2.3	ประเภทสินค้าที่เลือกซื้อมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	.474	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.4	เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้ามีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	.006**	ยอมรับสมมติฐาน
2.5	ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้ามีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	.000**	ยอมรับสมมติฐาน
2.6	จำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	.004**	ยอมรับสมมติฐาน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้า ด้านความถี่ในการซื้อสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ด้านเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้า ด้านผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า และด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีก

แบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้า ด้านประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.36, SD=0.88) เมื่อพิจารณาข้อคำถามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สินค้าที่วางจำหน่ายอยู่ในร้านค้ามีปริมาณที่เพียงพอต่อการซื้อสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อันดับแรก โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x}$=3.54, SD=1.03) รองลงมา คือ ร้านค้ามีสินค้าจำหน่ายตามที่ท่านต้องการอย่างครบครัน โดยมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.39, SD=1.09)

1.3.2 ด้านราคา มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.33, SD=0.96) เมื่อพิจารณาข้อคำถามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ราคาของสินค้ามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อันดับแรก โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x}$=3.49, SD=1.07) รองลงมา คือ ราคาที่จำหน่ายมีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า โดยมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.36, SD=1.18)

1.3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.60, SD=1.13) เมื่อพิจารณาข้อคำถามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ความสะดวกในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อันดับแรก โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x}$=3.67, SD=1.21) รองลงมา คือ สามารถเดินทางไปยังร้านค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x}$=3.62, SD=1.19)

1.3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.10, SD=1.09) เมื่อพิจารณาข้อคำถามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลกแจก แถมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อันดับแรก โดยมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.20, SD=1.24) รองลงมา คือ การให้ซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อและผ่อนชำระได้ โดยมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.15, SD=1.24)

1.3.5 ด้านบุคคล มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.44, SD=1.00) เมื่อพิจารณาข้อคำถามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ผู้ขายมีความสุภาพและพูดจาไพเราะมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อันดับแรก โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x}$=3.59, SD=1.14) รองลงมา คือ ผู้ขายให้บริการแบบคุ้นเคยและเป็นกันเองกับท่าน โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x}$=3.57, SD=1.11)

1.3.6 ด้านกระบวนการ มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.51, SD=0.80) เมื่อพิจารณาข้อคำถามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ลูกค้าสามารถหยิบสินค้าภายใน

ร้านค้าได้เองมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อันดับแรก โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x}$=3.65, SD=0.93) รองลงมา คือ มีการให้บริการอย่างดี โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x}$=3.48, SD=1.03)

1.3.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 3.68, SD=0.85) เมื่อพิจารณาข้อคำถามรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ร้านค้าติดป้ายแจ้งราคาสินค้าอย่างถูกต้องและชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อันดับแรก โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x}$=3.76, SD=0.99) รองลงมา คือ บริเวณร้านค้ามีบรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x}$=3.67, SD=0.97)

1.4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	การตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล						
	S.E.	B	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.112	-0.185		-1.647	.100		
ด้านผลิตภัณฑ์	0.048	0.222	0.200	4.653	.000**	0.280	3.577
ด้านราคา	0.044	0.241	0.236	5.528	.000**	0.282	3.550
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.032	0.171	0.197	5.310	.000**	0.372	2.686
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.033	0.186	0.207	5.599	.000**	0.376	2.659
ด้านบุคคล	0.046	0.121	0.124	2.603	.010*	0.227	4.402
ด้านกระบวนการ	0.042	0.053	0.044	1.268	.205	0.427	2.342
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.039	0.032	0.028	0.814	.416	0.439	2.277

Adjusted R Square =0.792, F =220.883

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งวิธีการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีหลายแนวทาง โดยงานวิจัยฉบับนี้ใช้การวิเคราะห์จากค่า Tolerance และ ค่า VIF (Variance inflation factor) ของตัวแปรต้น โดยกำหนดไว้ว่าค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.15 และค่า VIF ต้องมีค่าไม่เข้าใกล้เกิน 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าค่า Tolerance ของตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีค่าตั้งแต่ 0.227–0.439 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.15 และ

ค่า VIF ของตัวแปรมีค่าตั้งแต่ 2.277–4.402 ซึ่งมีค่าไม่เข้าใกล้ 10 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig.=.000) ด้านราคา (Sig.=.000) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig.=.000) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig.=.000) และด้านบุคคล (Sig.=.010) นอกจากนี้ ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R^2 =0.792) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคคล สามารถพยากรณ์ความผันแปรของอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 79.20 ที่เหลืออีกร้อยละ 20.80 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น จากการทดสอบค่าสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ (X^1) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านราคา (X^2) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X^3) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด (X^4) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคคล (X^5) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ (X^6) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ (X^7) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปของสมการเชิงพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เพื่อทำนายอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ดังนี้

$$Y = 0.236 (X^2) + 0.207 (X^4) 0.200 (X^1) + 0.197 (X^3) + 0.124 (X^5)$$

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจค้าส่งค้าปลีกจากสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า และผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรายละเอียดรายด้าน ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมส่วนใหญ่นิยมเลือกซื้อสินค้าที่จะนำเข้ามาจัดจำหน่ายให้กับลูกค้า โดยการเลือกจากสินค้าที่เป็นที่รู้จักและเป็นที่นิยมของลูกค้า เป็นสินค้าที่จำเป็นในชีวิตประจำวันราคาไม่สูงมากจากแม็คโครและส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าจากเซลล์ และมีการอ้างอิงจากสินค้าที่มีจำหน่ายในร้านค้าปลีกแบบสมัยใหม่เพื่อช่วยในการเลือกสินค้าเข้ามาจำหน่ายเช่นกัน แต่ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมจะมีสินค้าให้เลือกซื้อไม่หลากหลาย และไม่มีสินค้าที่ครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า

2.2 ด้านราคา พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีการกำหนดราคาโดยอ้างอิงจากราคาขายตามท้องตลาดทั่วไปทั้งร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมและร้านค้าปลีกแบบสมัยใหม่ และมีการตั้งราคาเพิ่มจากราคาขายสินค้าชนิดนั้น ๆ เพิ่มอีกร้อยละ 10-20 ซึ่งในปัจจุบันราคาของสินค้าของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีราคาที่สูงกว่าร้านค้าปลีกแบบสมัยใหม่ แต่สินค้าบางประเภท เช่น บุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมสามารถกำหนดราคาให้ต่ำกว่าร้านค้าปลีกแบบสมัยใหม่ได้ เนื่องจากสินค้าดังกล่าวมีกำไรต่อชิ้นสูง จึงสามารถลดราคาเพื่อแข่งขันกับร้านค้าปลีกอื่น ๆ ได้

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีความเห็นว่าตำแหน่งที่ตั้งในปัจจุบันของร้านสามารถดึงดูดลูกค้าได้ดี และร้านค้าส่วนใหญ่มักตั้งอยู่ในแหล่งที่มีผู้พักอาศัยอยู่มากและตั้งอยู่บริเวณใกล้กับที่พักอาศัย เช่น ใกล้หอพัก อยู่ในแหล่งชุมชน หมู่บ้าน และคอนโดมิเนียม เป็นต้น

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมบางร้านมีการส่งเสริมการตลาดด้วยการให้ลูกค้าซื้อสินค้าด้วยเงินเชื่อ และมีขั้นตอนการเปลี่ยนคืนสินค้าที่ง่ายและรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การประชาสัมพันธ์หรือการจัดโปรโมชั่นของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้ต่อเมื่อได้รับการส่งเสริมการขายจากพนักงานของบริษัท

2.5 ด้านบุคคล พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมส่วนใหญ่จะมีเจ้าของร้านและพนักงานรวมกันตั้งแต่ 1-3 คน โดยหากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมร้านนั้นมีขนาดเล็ก เจ้าของร้านจะมีหน้าที่ทำทุกอย่างในร้านค้าปลีกเพียงคนเดียว ส่วนร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมที่มีขนาดใหญ่ขึ้นมาก็จะมีการจ้างพนักงานในการช่วยดูแลสินค้า และมีหน้าที่คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำกับลูกค้า โดยเจ้าของร้านและผู้ช่วยมีการให้บริการแบบคุ้นเคยและเป็นกันเองกับลูกค้า

2.6 ด้านกระบวนการ พบว่า เจ้าของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมักเป็นผู้ที่ทำหน้าที่รับชำระเงินค่าสินค้ากับลูกค้าด้วยตัวเอง เนื่องจากความปลอดภัยเรื่องเงินหาย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการคิดเงินกับลูกค้า และร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมสามารถให้ลูกค้าเดินหยิบ เลือกซื้อสินค้าได้ด้วยตัวเองหรือลูกค้า หรือลูกค้าต้องการให้เจ้าของร้านหรือผู้ช่วยในร้านหยิบสินค้าก็ได้เช่นเดียวกัน หากร้านค้ามีเจ้าของร้านดำเนินการเพียงคนเดียวจะมีหน้าที่ทุกอย่างในการประกอบธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม เช่น เช็คสต็อกสินค้า จัดสินค้า สั่งซื้อสินค้า รวมไปถึงทำความสะอาดสินค้า แต่ร้านค้ามีการจ้างพนักงานหรือผู้ช่วย ผู้ช่วยจะเป็นผู้ทำหน้าที่เช็คสต็อกสินค้า จัดวางสินค้า ทำความสะอาดสินค้า โดยเจ้าของร้านจะเหลือหน้าที่เพียงคิดเงินและสั่งซื้อสินค้าที่ขาดตามที่ผู้ช่วยแจ้ง

2.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมส่วนใหญ่มีการจัดวางสินค้าที่ต้องการจำหน่ายไว้บริเวณใกล้กันกับสินค้าที่ทำการสต๊อกไว้เพื่อรอจำหน่าย มีการจัดหมวดหมู่สินค้าตามประเภทของสินค้าชนิดนั้น ๆ และไม่มีการตกแต่งภายในหรือภายนอกร้านให้มี

ความสวยสะดุดตา แต่เจ้าของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเห็นว่าลูกค้าของร้านไม่ได้ยึดติดหรือให้ความสำคัญในด้านนี้

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน เพราะ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความต้องการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมและมีรูปแบบการใช้ชีวิตในยุคปัจจุบันที่แตกต่างกันออกไป เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่นิยมซื้อสินค้าประเภทขนมอบกรอบและเครื่องดื่มไร้แอลกอฮอล์ ซึ่งสอดคล้องกับ ปฏิกร ทิพย์เลอเลิศ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบว่า ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ (เฉลี่ยต่อเดือน) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริโภคที่เลือกซื้อสินค้าที่วางจำหน่ายในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ (เฉลี่ยต่อเดือน) ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ สมพล ทุ่งหว้า (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย)” พบว่า อายุและสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการซื้อ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพราะเพศ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพที่แตกต่างกันมีเหตุผลในการเลือกซื้อสินค้าไม่แตกต่างกัน เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีเหตุผลในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม เนื่องจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีสินค้าให้เลือกไม่หลากหลาย ส่วนใหญ่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไปที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งใช้ได้ในครัวเรือน อาทิ สบู่ ยาสีฟัน ผงซักฟอก เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ปฏิกร ทิพย์เลอเลิศ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบว่า ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้า พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้า ด้านความถี่ในการซื้อสินค้า ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อสินค้า เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้า ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมักมีความต้องการแบบฉับพลัน และเป็นสินค้าที่เป็นปัจจัยในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ ธิดารัตน์ อนันตเสรีวิทยา (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย) ในตำบลท่าขึ้น อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า พฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) อันได้แก่ เหตุผลในการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย) ปริมาณสินค้าในการซื้อแต่ละครั้ง จำนวนสมาชิกในครอบครัว และค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย) แต่ละครั้งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติอำพล สุดประเสริฐ ศรายุทธ ขวัญเมือง (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีผลต่อการขายสินค้าออนไลน์ ในตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้า ด้านประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการเลือกประเภทที่จะซื้อสินค้าที่ไม่เฉพาะเจาะจง เช่น มีการวางแผนว่าจะซื้อสินค้าประเภทเครื่องดื่มไร้แอลกอฮอล์เพียงอย่างเดียว แต่เมื่อมาเลือกซื้อสินค้าแล้วมีความต้องการที่จะซื้อสินค้าประเภทอื่นที่นอกเหนือจากเครื่องดื่มไร้แอลกอฮอล์ ด้วยเช่นกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้ เพราะ สินค้าที่วางจำหน่ายอยู่ในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการซื้อสินค้าของผู้บริโภค มีสินค้าจำหน่ายตามที่ผู้บริโภคต้องการอย่างครบครัน และสินค้าภายในร้านมีการดูแลทำความสะอาดอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏิกร ทิพย์เลอเลิศ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีก

แบบดั้งเดิมในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่เป็นสินค้าเก่าเก็บหรือหมดอายุ มีความหลากหลาย ความครบครัน รวมถึงความสะอาดของสินค้าภายในร้าน และการวางจำหน่ายอย่างเพียงพอ

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านราคา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้ เพราะ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมสามารถกำหนดราคาขายสินค้าในแต่ละยี่ห้อ แต่ละประเภท แต่ละขนาด แตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้านั้น ๆ รวมไปถึงผู้บริโภคยังสามารถต่อรองราคาของสินค้าบางรายการจากเจ้าของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้ ซึ่งแตกต่างจากร้านค้าปลีกแบบสมัยใหม่เป็นอย่างมาก ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านราคา จึงมีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏิกร ทิพย์เลอเลิศ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบว่า ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากมีการกำหนดอย่างเหมาะสมและหลากหลายตามคุณภาพสินค้า โดยร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมักตั้งราคาตามที่แสดงบนบรรจุภัณฑ์ของสินค้าหรืออาจสูงกว่าเล็กน้อย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้ เพราะ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมักตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สำคัญของชุมชน หรือภายในแหล่งที่พักอาศัยหรือสถานที่ทำงาน ซึ่งง่ายต่อการเดินทางมาซื้อสินค้าของผู้บริโภค ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา สุขพงษ์ไทย (2559) “แนวทางการบริหารร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) หลังเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา” พบว่า ด้านสถานที่ (Place) ผู้ประกอบการจะปรับปรุงให้ร้านค้าทันสมัย การจัดวางสินค้าเป็นระเบียบแบ่งประเภทสินค้าให้เป็นหมวดหมู่แต่ละประเภท

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้ เพราะร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในปัจจุบันเริ่มมีการเรียนรู้และพัฒนาที่จะทำการส่งเสริมการตลาดให้มีความใกล้เคียงกันกับร้านค้าปลีกแบบสมัยใหม่ โดยเฉพาะในด้านของการ

ส่งเสริมการขายด้วยการลด แลก แจก แถม อย่างไรก็ตาม เจ้าของร้านค้าปลีกยังคงมีการให้ซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อหรือต่อรองราคาได้ซึ่งแตกต่างจากร้านค้าปลีกแบบสมัยใหม่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติกิตติ์ กรุงแก้ว (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตภาษีเจริญ จังหวัดกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตภาษีเจริญ จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยที่มีอิทธิพลคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านบุคคล จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคคล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้ เพราะ ผู้บริโภคมีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่สุภาพ และเป็นกันเองจากเจ้าของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในการเลือกซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง ส่งผลให้เจ้าของร้านหรือพนักงานในร้านค้าปลีกนั้น ๆ ต้องใส่ใจและให้ความเป็นกันเองกับผู้บริโภคเสมอ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคคลจึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏิกร ทิพย์เลอเลิศ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากหากผู้ขายมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและสามารถให้คำแนะนำได้ผู้บริโภคจะรู้สึกเชื่อมั่นและยินดีที่จะซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมนั้น ๆ ยิ่งไปกว่านั้น หากผู้ขายมีความสุภาพ พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดีรวมทั้งให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นกันเอง จะยิ่งทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายมากขึ้น ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ ถือเป็นจุดแข็งอย่างหนึ่งของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในแง่ของปัจจัยด้านบุคคล

ด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้ เพราะ ผู้บริโภคที่มาซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมไม่ได้ให้ความสำคัญกับการบริการของร้านค้า ที่จะสามารถหยิบจับสินค้าได้เอง หรือมีการช่วยหยิบของที่ซื้อไปส่งที่รถ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการจึงไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพิกา ศรีจุมปา และ สุธีรา อะทะวงษา (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกชุมชนของผู้บริโภคในเขตเทศบาลตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการที่พบว่าไม่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริโภคไม่ได้คาดหวังในเรื่องดังกล่าว เนื่องจากเป็นร้านค้าชุมชนที่มีความคุ้นเคย เป็นกันเองอยู่แล้วจึงไม่ต้องมีขั้นตอนการซื้อที่ยุ่งยาก ประกอบกับสินค้าที่

ซื้อมักพบว่าเป็นสินค้าที่ซื้อเป็นประจำ จึงไม่จำเป็นต้องมีการโฆษณาส่งเสริมการขายดัง เช่น ร้านค้าปลีกสมัยใหม่หรือร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

ด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้ เพราะ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมักเป็นผู้ที่พักอาศัยอยู่บริเวณใกล้ ๆ ร้านค้า ซึ่งมีการรับรู้ภาพลักษณ์ หรือคุ้นชินกับร้านค้าดังกล่าว จึงไม่ให้ความสำคัญกับบรรยากาศของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม การติดป้ายแจ้งราคาสินค้าและความสะอาดของร้านค้า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพจึงไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของ ปฏิกร ทิพย์เลอเลิศ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริโภคส่วนใหญ่มีการรับรู้และคุ้นเคยว่า ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมักไม่มีการจัดเรียงสินค้าอย่างเป็นหมวดหมู่และไม่ติดป้ายราคาสินค้าอย่างชัดเจน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมจำเป็นต้องคัดเลือกและสรรหาสินค้าที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นความหลากหลายของสินค้า คุณภาพที่เหมาะสมและได้รับมาตรฐานของสินค้า โดยสินค้าจะต้องมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการซื้อของผู้บริโภค

2. ด้านราคา กล่าวคือ เนื่องจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมสามารถนำสินค้าที่แตกต่างกันกับร้านค้าปลีกแบบสมัยใหม่ได้เป็นอย่างง่าย ส่งผลให้การตั้งราคาสินค้าสินค้าของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมสามารถทำได้โดยง่าย รวดเร็ว และราคาของสินค้ามีความหลากหลายตามคุณภาพของสินค้านั้น ๆ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กล่าวคือ แต่เดิมร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมส่วนใหญ่มักจะถูกก่อตั้งจากที่คนในชุมชนหรือบริเวณที่พักอาศัยนั้น ๆ อีกทั้งผู้บริโภคบางกลุ่มยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก ดังนั้น ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมควรนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด กล่าวคือ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมควรมีการประชาสัมพันธ์ การให้ส่วนลด ลด แลก แจก แถม หรือระบบสะสมแต้มเพื่อดึงดูดผู้บริโภคให้มาซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้น และสามารถเปลี่ยนหรือขอคืนสินค้าได้ หากพบว่าสินค้าที่ซื้อไปชำรุดหรือบกพร่อง

5. ด้านบุคคล กล่าวคือ เดิมเจ้าของกิจการหรือเจ้าของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีความคุ้นเคยกับผู้บริโภคหรือลูกค้าที่มาใช้บริการหรือซื้อสินค้าเป็นอย่างดี ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายมีความเป็นกันเอง

6. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมควรมีการคัดเลือกสินค้าเพื่อมาจำหน่ายให้มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคในแต่ละช่วงอายุ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความต้องการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมและมีรูปแบบการใช้ชีวิตในยุคปัจจุบันที่แตกต่างกันออกไป

7. ปัจจัยพฤติกรรมการซื้อสินค้า ด้านความถี่ในการซื้อสินค้า ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อสินค้า เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้า ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า และจำนวนสมาชิกในครอบครัว กล่าวคือ ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมักมีความต้องการซื้อสินค้าแบบฉับพลัน และเป็นสินค้าที่เป็นปัจจัยในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งจากพฤติกรรมการซื้อสินค้าดังกล่าวมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมควรมีปริมาณสินค้าที่เป็นปัจจัยในการดำรงชีวิตให้เพียงพอต่อความต้องการซื้อสินค้าของผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้จัดทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ระลอกใหม่ ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2564 อาจส่งผลทำให้พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมหรือร้านค้าปลีกแบบสมัยใหม่เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นได้ อีกทั้ง หากสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถควบคุมให้มีสภาวะคงที่ได้แล้ว มีความเป็นไปได้ที่ผลการศึกษาวิจัยจะแตกต่างออกไป ทั้งในด้านของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยพฤติกรรมศาสตร์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

2. สามารถทำการศึกษาเพิ่มเติมในด้านการเข้ามาของเทคโนโลยีในยุคดิจิตอลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

3. สามารถทำการศึกษาเพิ่มเติมในจังหวัดอื่น ๆ ที่ไม่ใช่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2561). **สถิติสำหรับงานวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติอำพล สุดประเสริฐ และ ศรายุทธ ขวัญเมือง. (2561). **การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีผลต่อการขายสินค้าออนไลน์ ในตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม.** รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ธิดารัตน์ อนันตเสรีวิทยา. (2561). **พฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย) ในตำบลท่าขึ้น อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช.** การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิติกิตติ์ กรุงแก้ว. (2560). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตภาษีเจริญ จังหวัดกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.

ปฏิกร ทิพย์เลอเลิศ. (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิมพิกา ศรีจุมปา และ สุธีรา อะทะวงษา. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกชุมชนของผู้บริโภคในเขตเทศบาลตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.* **วารสาร WMS Journal of Management,** 6(2): 64-71.

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน. (2562). **รายงานการวิเคราะห์ประเด็นร้อนเศรษฐกิจฐานราก เรื่อง จาก “โชห่วย” สู่ “ร้านค้ารายย่อยแห่งอนาคต”.** ค้นเมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2564, จาก https://www.gsbresearch.or.th/gsb/economics/4629/

สมพล ทุ่งหว้า. (2559). **พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(7Ps)ของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย).** การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 41 และนานาชาติครั้งที่ 5: 143-156.

สุชาดา สุขพงษ์ไทย. (2559). **แนวทางการบริหารร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) หลังเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

Clark, J. B., & Wheeler, S. J. (1992). *A view of the phenomenon of caring in nursing practice.* **Journal of Advance Nursing**, 17: 1283-1290.

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

Colaizzi P. (1978). **Psychological research as the Phenomenologist views it. In Existential–Phenomenological Alternatives for Psychology**. Valle R. & King M. eds. London: Oxford University Press.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

Service Marketing Mix Factors Affecting the Loyalty of K PLUS Application Users of Kasikorn Bank that Living in Bangkok

อภิชา แพงชาลี
นักศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: aphicha73@gmail.com
พอดี สุขพันธ์
อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: pordee.su@ssru.ac.th
Aphicha Pangchalee
Student, Business Administration Suan Sunandha Rajabhat University
Pordee Sukpun
Lecturer, Suan Sunandha Rajabhat University

รับเข้า: *14 มิถุนายน 2564* **แก้ไข:** *18 มิถุนายน 2564* **ตอบรับ:** *22 มิถุนายน 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทยที่

อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความชอบ ด้านความผูกพัน ด้านการใช้บริการซ้ำ และด้านการบอกต่อ อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สามารถพยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ด้านความผูกพัน ได้ร้อยละ 58.9 ด้านการบอกต่อ ได้ร้อยละ 57.9 ด้านความชอบ ได้ร้อยละ 52.8 และด้านการใช้บริการซ้ำ ได้ร้อยละ 52.0

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ความภักดีของผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชัน

Abstract

The objectives of this research: 1) To study the level of opinions on the factors of the marketing mix, service, and loyalty of K PLUS application users of Kasikorn Bank. 2) To study the factors of the service marketing mix that affect the loyalty of K PLUS application users of Kasikorn Bank. Living in Bangkok Which is quantitative research (Quantitative Research) by the samples used in research are Users of the K PLUS application, Kasikorn Bank 400 samples who lived in Bangkok by using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used were mean, standard deviation,and multiple regression analysis.

The research results found that most of the questionnaires had a level of opinion on the channel marketing mix factor. At a high level, followed by service processes Physical characteristics Product and service, price, marketing promotion, and personnel. Analysis of the service marketing mix factors affecting the loyalty of K PLUS application users, Kasikorn Bank Residents in Bangkok found that the loyalty of the application users was predicted by 58.9%, word-of-mouth for 57.9%, preference for 52.8%, and repeat service. 52.0 percent.

Keywords: service marketing mix factor, customer loyalty, applications

บทนำ

ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมาประเทศไทยเผชิญกับความท้าทายในการพัฒนา เพื่อเสริมสร้างความสามารถทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น ปัจจัยด้านความผันผวนของเศรษฐกิจโลก กฎ ระเบียบระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันทางการค้า ทักษะความสามารถของแรงงาน โครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคมสูงวัย และเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วที่ส่งผลให้ภาคเกษตร อุตสาหกรรม และภาคบริการต้องปรับตัวให้สอดรับกับความต้องการของผู้บริโภค รูปแบบการค้าที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายการพัฒนาของประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคที่ทำให้เกิดการลงทุนจากนักลงทุนต่างประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งจากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น เศรษฐกิจโลก โครงสร้างประชากร เทคโนโลยี จะทำให้ประเทศไทยเผชิญความท้าทายมากขึ้น ในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระยะต่อไป (ประกาศยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580, 2561)

ปัจจุบันเทคโนโลยีเกี่ยวกับการสื่อสารเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น การส่ง E-mail แทนการส่งไปรษณีย์ การใช้สมาร์ตโฟนสำหรับวีดีโอคอลที่สามารถมองเห็นหน้าผู้ติดต่อกันได้ การใช้ Map ในสมาร์ตโฟนแทนการใช้แผนที่ในกระดาษ การสั่งซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ การทำธุรกรรมการเงินต่าง ๆ ในสมาร์ตโฟน การศึกษาข้อมูลต่าง ๆ จากสมาร์ตโฟน การจองตั๋วเครื่องบินผ่านอินเทอร์เน็ต การทำงานร่วมกันด้วยระบบออนไลน์ การสั่งการให้สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ผ่านสมาร์ตโฟน ซึ่งจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปมาก ทำให้การดำรงชีวิตของมนุษย์สะดวก รวดเร็ว การทำงานทุกอย่างคล่องตัว เมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงมนุษย์จึงต้องรู้จักปรับตัวให้เท่าทันเทคโนโลยี ทำความเข้าใจกับสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลให้เทคโนโลยีเกิด การเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างและการเลือกใช้เทคโนโลยี สามารถคาดการณ์ แนวโน้มเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้มนุษย์สามารถทำงานได้สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น อุปกรณ์ต่าง ๆ หรือวิธีการที่เราใช้ในชีวิตประจำวันมีระบบที่เป็นอัตโนมัติ มีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก งานเสร็จเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสารที่เป็นโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

ปี 2558 จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ ลดลงจาก 7,061 สาขา เหลือเพียง 6,890 ในปี 2560 สาขา แสดงให้เห็นว่า ในอนาคตยังมีแนวโน้มลดลงอีก ส่วนมูลค่าการโอนเงิน/ชำระเงินผ่านอินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Internet & Mobile Banking) ตั้งแต่ปี 2555-2559 กลับเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี + 43.02, + 25.46, +3.85, + 2.47 และ + 26.16 (% yoy) ตามลำดับ และจำนวนผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในปัจจุบันมีจำนวนมากถึง 20 ล้าน ในช่วงปีที่ผ่านมานี้ กลยุทธ์การแข่งขันของธนาคารในประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงไป โดยเปลี่ยนจากการแข่งขันกันเปิดสาขามาแข่งขันกันปิดสาขา เปลี่ยนมาลงทุนหลายพันล้านบาทเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มบนสมาร์โฟน เช่น แอปพลิเคชัน Mobile Banking และตัวการหลักที่ทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปได้มากขนาดนี้ เป็นเพราะการเข้ามาของ

เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ที่เปลี่ยนรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) และพฤติกรรม (Behavior) ของผู้บริโภค การพัฒนาแพลตฟอร์มบนสมาร์ตโฟนอย่างแอปพลิเคชัน Mobile Banking ที่มีโซลูชั่นใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีและมีความปลอดภัยสูง จึงกลายเป็น Must-have ที่ทุกธนาคารต้องตระหนักถึง นอกจากนี้แอปพลิเคชันธนาคารออนไลน์ ยังมีฟังก์ชั่นสำหรับลูกค้าธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกรูปแบบ เช่น แอปพลิเคชัน K PLUS SME ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการวางกลยุทธ์ของธนาคารเพื่อรับมือความท้าทายจากเทคโนโลยีดิจิทัลได้เป็นอย่างดี ขณะที่ธนาคารอื่น ๆ ได้สร้างแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด (ธนาคารแห่งประเทศไทย, จากการรวบรวมและวิเคราะห์โดยศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน, 2019) ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร” นับเป็นเรื่องสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมาก ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลเพื่อเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาและนำไปปรับใช้ให้กับธนาคารกสิกรไทยมีลูกค้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรที่นำมาใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ดังนี้ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

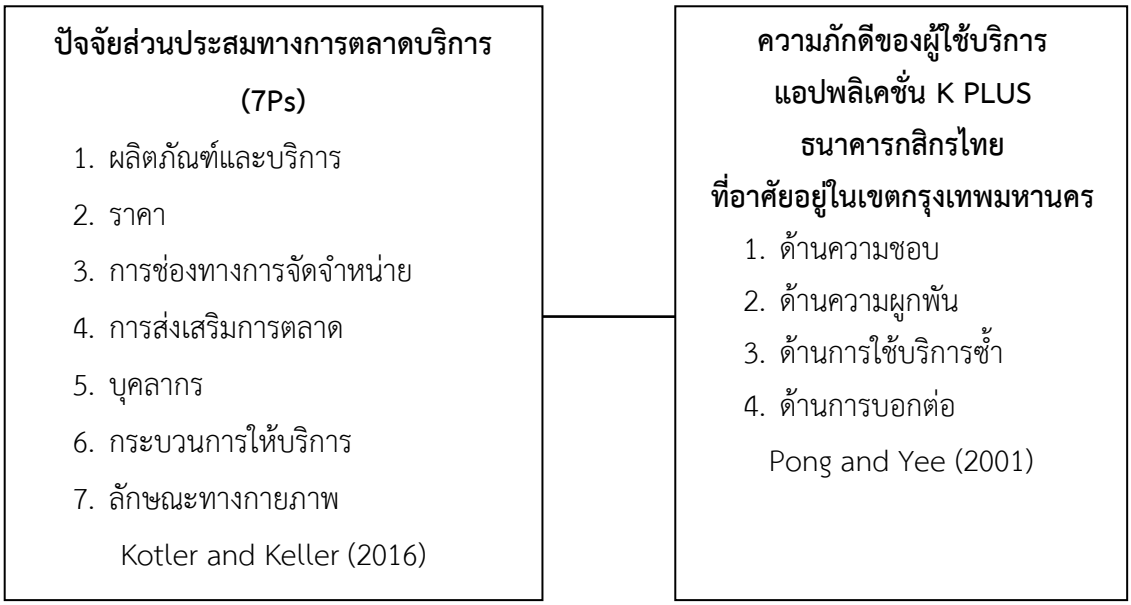
ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ (Kotler and Keller, 2016) ตัวแปรตาม คือ ความภักดี ประกอบด้วย ด้านความชอบ ด้านการใช้บริการซ้ำ ด้านการบอกต่อ และด้านความผูกพัน (Pong & Yee, 2001)

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ลูกค้าที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทยอย่างน้อย 1 ครั้ง (ภายในระยะเวลา 1 เดือน) และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านสถานที่ สร้างแบบสอบถามออนไลน์ และนำลิงค์แบบสอบถาม (URL) ประกาศในแอปพลิเคชัน LINE, Facebook, Google Drive เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการเก็บและรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ.2563 รวมระยะเวลา 2 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่ใช้แอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549:

74) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n)=385 ตัวอย่าง แต่ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้เพิ่มอีกจำนวนอีก 5% รวมเป็น 400 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความแม่นยำในการวิเคราะห์สมมติฐาน

ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ หนังสือ บทความ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ได้มีการปรับปรุงและดัดแปลงให้มีความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการจะศึกษาให้มากที่สุด โดยแบบสอบถามถือเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้าน และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ความจงรักภักดี 4 ด้าน

โดยการวิจัยนี้ใช้มาตราวัดระดับข้อมูลเป็นมาตรวัดระดับอัตราส่วน (Ratio scale) มาประยุกต์ใช้ โดยใช้ลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1987) ซึ่งแบ่งระดับคุณภาพบริการออกเป็นช่วงเท่า ๆ กันคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณเพื่อกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้นำผลรวมของคะแนนทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ย ซึ่งจะใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าคะแนนเฉลี่ยความเห็น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น (อัจฉราพจนา, 2550) เป็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	**ระดับความเห็น**
ระหว่าง 4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
ระหว่าง 3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
ระหว่าง 2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
ระหว่าง 1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
ระหว่าง 1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมเนื้อหา และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ถูกต้องซึ่งเป็นการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยประเมินว่า ข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม สามารถวัดได้ตรงกับเนื้อหาที่กำหนดหรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำผลมาพิจารณาคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามตรงกับคุณลักษณะ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด (Index of Item-Objective Congruence: IOC) (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547)

3. การทดสอบความเที่ยง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของคำถามและความตรงเชิงเนื้อหา การพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะนำมาพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามใหม่ โดยแบบสอบถามฉบับนี้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้เท่ากับ 0.05 ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหาเพียงพอที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงจริง

4. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และทำการปรับปรุง แก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10% หรือ 40 คน เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อของแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงและเหมาะสมตามที่ผู้วิจัยต้องการ จากนั้นนำผลที่ได้จากการทดลองมาใช้วิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการใช้สูตรคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงตรงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ระดับ 0.968 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่เหมาะสม (กัลยา วินิชย์บัญชา, 2552: 30; เกียรติสุดา ศรีสุข, 2522: 144) ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่สมบูรณ์ก่อนทำการแจกแบบสอบถามจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นทำการเก็บแบบสอบถามคืนมา และนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้คือ ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ การวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการศึกษาและนำเสนอในรูปของ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบด้านความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	$\bar{x}$	ระดับความเห็น
1	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel/Distribution)	4.00	มาก
2	ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	3.97	มาก
3	ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	3.95	มาก
4	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)	3.92	มาก
5	ด้านราคา (Price)	3.91	มาก
6	ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.85	มาก
7	ด้านบุคลากร (People)	3.84	มาก
	ความภักดีของผู้ใช้บริการ		
1	ด้านความชอบ	3.89	มาก
2	ด้านความผูกพัน	3.82	มาก
3	ด้านการใช้บริการซ้ำ	3.75	มาก
4	ด้านการบอกต่อ	3.70	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยรวม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place, Channel, Distribution) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (อยู่ในระดับมาก) รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (อยู่ในระดับมาก) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (อยู่ในระดับมาก) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and service) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (อยู่ในระดับมาก) ด้านราคา (Price) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (อยู่ในระดับมาก) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (อยู่ในระดับมาก) และด้านบุคลากร (People) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (อยู่ในระดับมาก)

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยรวม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (อยู่ในระดับมาก) รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (อยู่ในระดับมาก) ด้านการใช้บริการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (อยู่ในระดับมาก) และด้านการบอกต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 (อยู่ในระดับมาก)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความชอบ (preference) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรพยากรณ์	S.E.	t	Sig.	β	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.162	3.993	0.000	0.645		
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)	0.301	1.241	0.215	0.072	0.301	3.325
ด้านราคา (Price)	0.240	2.141	0.033*	0.147	0.240	4.161
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel/Distribution)	0.374	0.875	0.382	0.050	0.374	2.675
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	0.355	3.562	0.000*	0.211	0.355	2.814
ด้านบุคลากร (People)	0.286	1.842	0.066	0.117	0.286	3.502
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	0.405	5.861	0.000*	0.328	0.405	2.472
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	0.714	0.428	0.669	0.010	0.714	1.400
$R = 0.536$ $R^2 = 0.732$ Adjust $R^2 = 0.528$ S.E.= 0.550						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความชอบ ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความชอบ โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถพยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความชอบ ได้ร้อยละ 52.8

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้บริการซ้ำ (Reuse of services) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรพยากรณ์	S.E.	t	Sig.	β	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.164	3.217	0.001	0.527		
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)	0.059	1.788	0.075	0.106	0.301	3.325
ด้านราคา (Price)	0.070	2.547	0.011*	0.177	0.240	4.161
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel/Distribution)	0.058	1.592	0.112	0.092	0.374	2.675
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	0.060	0.037	0.970	0.002	0.355	2.814
ด้านบุคลากร (People)	0.065	3.362	0.001*	0.217	0.286	3.502
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	0.057	3.672	0.000*	0.208	0.405	2.472
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	0.023	0.941	0.347	0.022	0.714	1.400
R =0.529 R^2 = 0.727 Adjust R^2 = 0.520 S.E.= 0.558						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้บริการซ้ำ ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคาร

กสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้บริการซ้ำ โดยเรียงลำดับได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคา โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถพยากรณ์สามารถพยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 52.0

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการบอกต่อ (Informative side) ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรพยากรณ์	S.E.	t	Sig.	β	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.146	4.142	0.000	0.603		
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)	0.053	2.383	0.018*	0.125	0.301	3.325
ด้านราคา (Price)	0.062	5.823	0.000*	0.360	0.240	4.161
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place, Channel, Distribution)	0.051	0.965	0.335	0.049	0.374	2.675
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	0.053	0.872	0.383	0.047	0.355	2.814
ด้านบุคลากร (People)	0.057	5.141	0.000*	0.295	0.286	3.502
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	0.050	5.758	0.000*	0.291	0.405	2.472
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	0.021	0.922	0.357	0.019	0.714	1.400
R =0.587 R^2 = 0.766 Adjust R^2 = 0.579 S.E.= 0.496						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการบอกต่อ ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการบอกต่อ โดยเรียงลำดับได้แก่ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถพยากรณ์สามารถ

พยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 57.9

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความผูกพัน (Affiliation) ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรพยากรณ์	S.E.	t	Sig.	β	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.155	1.587	0.113	0.246		
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)	0.056	1.873	0.062	0.105	0.301	3.325
ด้านราคา (Price)	0.066	1.007	0.314	0.066	0.240	4.161
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel/Distribution)	0.055	3.585	0.000*	0.196	0.374	2.675
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	0.057	0.312	0.756	0.018	0.355	2.814
ด้านบุคลากร (People)	0.061	3.340	0.001*	0.204	0.286	3.502
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	0.054	5.358	0.000*	0.288	0.405	2.472
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	0.022	1.468	0.143	0.032	0.714	1.400
R =0.596 R^2 = 0.772 Adjust R^2 = 0.589 S.E.= 0.528						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความผูกพัน ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความผูกพัน โดยเรียงลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถพยากรณ์สามารถพยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 58.9

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลคือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความชอบ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน K Plus ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชราภรณ์ เมธีการย์ (2561) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊ก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เนื่องจากมีความสะดวกสบายในการสั่งซื้อและมีการแสดงข้อมูลและภาพประกอบอย่างชัดเจน ส่วนปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากร เนื่องจากพนักงานมีอัธยาศัยที่ดีและมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊กประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

2. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้บริการซ้ำ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน K Plus ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณิสา ตรงจิตร์ (2559) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อีเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) ของผู้บริโภคจากการทำการวิจัยในครั้งนี้ สามารถระบุความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้าได้ ประกอบไปด้วย 8 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-marketplace) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยประสิทธิภาพของเว็บไซต์และการนำเสนอสินค้า ปัจจัยผลิตภัณฑ์ ปัจจัยความภักดีในตราสินค้า ปัจจัยด้านความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และราคา ปัจจัยในการส่งเสริมการตลาด และการให้ข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่น ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว การ

ให้บริการส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้ถึงแบรนด์ และปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ของสินค้าและการต่อรองราคาตามลำดับ

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการบอกต่อ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน K Plus ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรานิษฐ์ ฉายสุวรรณคีรี (2559) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าจากร้านค้าในเครือข่ายเฟซบุ๊กและอินสตาแกรม พบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าจากร้านค้าในเครือข่ายเฟซบุ๊กและอินสตาแกรม มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและความมีชื่อเสียงของแบรนด์ และปัจจัยด้านการนำเสนอข้อมูลสินค้าและความสะดวกในการสั่งซื้อและชำระเงินและในส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้และด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าจากร้านค้าในเครือข่ายเฟซบุ๊กและอินสตาแกรมไม่แตกต่างกัน

4. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความผูกพัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน K Plus ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรา มหามงคล (2554) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคาร

ทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ด้านความผูกพัน ควรรักษามาตรฐานการให้บริการและการพัฒนาผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS อย่างต่อเนื่องเป็นอันดับแรก ได้แก่ เพิ่มจุดยืนยันตัวตน (K CHECK ID) สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ (K-eSavings) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเปิดบัญชีใหม่โดยไม่ต้องเดินทางไปที่สาขาของธนาคาร รักษามาตรการรักษาความปลอดภัยระดับโลก ปกป้องข้อมูลด้วยระบบล็อก 3 ชั้น (ล็อคเครื่อง ล็อกเบอร์ ล็อกด้วยรหัส) ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานสากลและกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย เพิ่มบริการทางการเงินต่าง ๆ เช่น ด้านสินเชื่อ (การโอนเงิน เติมเงิน จ่ายบิล บริการบัตรเงินด่วน ฯลฯ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า รักษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ K-Contact Center (02-888-8888) เช่น พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ K PLUS สามารถตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น พัฒนาความสามารถของ K PLUS AI-Driven Experience (KADE) ผู้ช่วยส่วนตัวของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าตามพฤติกรรมและไลฟ์สไตล์/ที่ปรึกษาทางการเงิน (Robo Advisor)/การแสดงใบหน้าเพื่อยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรมทางการเงิน และการใช้เสียงสั่งการทำงาน (Voice Command) เช่น การโอนเงิน การเติมเงิน หรือการจ่ายเงิน เป็นต้น เพื่อการใช้บริการ K-Plus อย่างต่อเนื่อง สร้างความผูกผันและประสบการณ์ที่ดีกับการใช้บริการ และไม่เปลี่ยนใจไปใช้แอปพลิเคชันของธนาคารอื่น

2. ด้านการบอกต่อ ควรสร้างและพัฒนาบริการทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น K+ Today การแจ้งเตือนธุรกรรมทางการเงินที่ใช้ประจำ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า และแจ้งเตือนธุรกรรมต่าง ๆ ที่ทำผ่าน K PLUS เช่น Request to pay หรือ Play Plus เป็นต้น K PLUS Market แหล่งรวมร้านค้าออนไลน์ ที่สามารถชำระค่าสินค้าหรือบริการแบบเงินสดผ่าน K PLUS หรือใช้แต้มสะสมของบัตรเครดิตกสิกรไทยเพื่อแลกซื้อ การชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ และการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารกสิกรไทย การโอนเงินข้ามธนาคาร และการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ การเติมเงินเข้าอี-วอลเล็ต (e-Wallet) เช่น TrueMoney, GrabPay เป็นต้น รวมทั้งเรื่องการกำหนดเรื่องการคิดค่าธรรมเนียนให้เป็นมาตรฐานที่ชัดเจน ได้แก่ การไม่คิดค่าธรรมเนียนการใช้บริการผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ บริการเติมเงินโทรศัพท์มือถือ บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี เป็นต้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีและเกิดการบอกต่อ แนะนำให้ญาติ เพื่อน หรือคนรู้จักเลือกให้เลือกใช้บริการผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน K

PLUS ธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้เป็นแอปพลิเคชันที่ครองใจลูกค้ามากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับแอปพลิเคชันธนาคารออนไลน์อื่น ๆ

3. ด้านความชอบ ควรรักษามาตรฐานเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการต่าง ๆ ผ่าน K PLUS เพื่อให้ลูกค้ามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือในการทำธุรกรรมบางรายการ มีค่าธรรมเนียมถูกกว่าการไปใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ไม่คิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือในการทำธุรกรรมบางรายการ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ บริการเติมเงินโทรศัพท์มือถือ บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี เป็นต้น การกดเงินโดยไม่ต้องใช้บัตรเอทีเอ็ม (Cardless Withdrawal) ATM โดยใช้สมาร์ตโฟนสแกน QR Code บนตู้ ATM ของธนาคารกสิกรไทย บริการรวมบัตรสมาชิกสุดโปรด ทำให้ลูกค้าไม่ต้องพกบัตร ไม่ต้องบอกเบอร์ และสามารถสะสมคะแนนได้อย่างง่าย ๆ E-Slip ที่สามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมผ่าน QR Code,ให้บริการและพัฒนารูปแบบของ K PLUS อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เรื่องการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ (K-eSaving) การยืนยันตัวตนที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ที่เปิดให้บริการ ณ จุดบริการร้านสะดวกซื้อ 7-11 ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยไม่ต้องเดินไปที่สาขาของธนาคาร มีมาตรการการรักษาความปลอดภัยบัญชีผู้ใช้บริการ โดยการสแกนใบหน้าสำหรับการเข้ารหัสเพื่อใช้งานหรือปลดล็อกบัญชี ส่งผลให้ K PLUS K PLUS ธนาคารกสิกรไทย เป็นบริการทางการเงินอันดับแรกที่ลูกค้านึกถึง

4. ด้านการใช้บริการซ้ำ-ควรกำหนดอัตราค่าธรรมเนียนสำหรับการทำธุรกรรม มีค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าการไปชำระค่าบริการที่เคาน์เตอร์ธนาคารหรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับผลประโยชน์ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร พัฒนาแอปพลิเคชันให้รองรับรองรับการใช้กับงานสมาร์ตโฟนที่มีระบบปฏิบัติการที่แตกต่างกัน เช่น iOS หรือ Android เป็นต้น รองรับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เช่น 3G/4G/5G/Wi-Fi เป็นต้น และปรับปรุงประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันให้สามารถใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทุกที่ที่มีสัญญาณโทรศัพท์ครอบคลุม เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ K PLUS ธนาคารกสิกรไทย อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

5. ภาพรวมเกี่ยวกับปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความภักดีของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้ (1) ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรปรับรูปแบบเมนู แบบตัวอักษร ให้สวยงามกว่าเดิม จัดวางด้วยรูปแบบการใช้งานที่ทันสมัย มีฟังก์ชั่นการใช้งานใหม่ ๆ เข้ากับยุคดิจิทัล ไม่ควรรวมฟังก์ชั่นเกี่ยวกับธุรกรรมทางต่าง ๆ รวมไว้ยู่ในปุ่มเดียว เช่น โอนเงิน เติมเงิน จ่ายเงิน และอื่น ๆ เพราะอาจจะเกิดความผิดพลาดจากการใช้งานได้ ปรับรูปแบบการการล็อกอินเข้าบัญชีธนาคารให้มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากขึ้นกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ผู้ที่อยู่อาศัยในเขตปริมณฑล หรือจังหวัดอื่น ๆ เพราะการศึกษาผู้ใช้บริการ K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ผู้ที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่สามารถบอกได้ว่า ผู้ใช้บริการทุกคนมีความภักดีมากน้อยอย่างไร

2. ควรมีการศึกษาจำนวนกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ K PLUS เพิ่มเติม จะได้ทราบข้อมูลว่าเหตุผลที่ไม่เลือกใช้นี้สาเหตุเพราะอะไร เพื่อสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการทำวิจัยต่อไป

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับกับปัญหาการใช้ K PLUS จะได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการใช้เพื่อนำไปพัฒนาปรุงปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). **สถิติสำหรับงานวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัชราภรณ์ เมธีการย์. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊ก.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ภัทรา มหามงคล. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร.** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภัทรานิษฐ์ ฉายสุวรรณคีรี. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าจากร้านค้าในเครือข่ายเฟซบุ๊กและอินสตาแกรม.** คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์. **ระเบียบวิจัย. กรุงเทพมหานคร** : พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด. 2547

สุณิสา ตรงจิตร์. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Market place).** คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อัจฉรา พจนา. (2550). **ส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

HOT ISSUE เดือนกันยายน 2560 ธนาคารออมสิน. ค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2563, จาก https://www.gsbresearch.ot.th/wp-content/uploads/2017/09/12hotissue_digital_banking_detail.pdf.

ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง ตามแนวคิดทักษะชีวิตและอาชีพ

The Priority Needs of Developing Management toward Excellence of Private Schools in Phatthalung Province Based on the Concept of Life and Career Skills

กรวีร์ ขาวดี
นิสิตหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
E-mail: koraweekaw-dee_42@hotmail.com
ชญาพิมพ์ อุสาโห
อาจารย์ประจำหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา
E-mail: chayapim.u@chula.ac.th
Korawee Khaodee
Student, Master of Education Program
Education Administration Division, Department of Educational Policy Management, and Leadership, Faculty of Education, Chulalongkorn University
Chayapim Usaho
Lecturer, Master of Education Program
Education Administration Division, Department of Educational Policy Management, and Leadership, Faculty of Education, Chulalongkorn University

รับเข้า: *15 มิถุนายน 2563* **แก้ไข:** *25 มิถุนายน 2563* **ตอบรับ:** *29 มิถุนายน 2563*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง ตามแนวคิดทักษะชีวิตและอาชีพ ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง 189 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน 21 คน ครู 168 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) 0.67-1.00 โดยแบบสอบถามมี

ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 129 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{Modified}$) ผลการวิจัย พบว่า ผลลัพธ์ของการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($PNI_{Modified}$=0.383) มีทักษะชีวิตและอาชีพด้านการยืดหยุ่น มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด ($PNI_{Modified}$=0.308) พิจารณาองค์ประกอบย่อยของผลลัพธ์ที่มีลำดับความจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ การรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีทักษะชีวิตและอาชีพด้านความรับผิดชอบ มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด ($PNI_{Modified}$=0.323) และการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ ด้านกลยุทธ์ ($PNI_{Modified}$=0.469) มีทักษะชีวิตและอาชีพด้านการคิดริเริ่ม มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด ($PNI_{Modified}$=0.488) พิจารณาองค์ประกอบย่อยของการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีลำดับความจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ การจัดทำแผนกลยุทธ์ มีทักษะชีวิตและอาชีพด้านการคิดริเริ่ม มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด ($PNI_{Modified}$=0.536)

คำสำคัญ: การบริหารสู่ความเป็นเลิศ โรงเรียนเอกชน ทักษะชีวิตและอาชีพ

Abstract

This research aimed to: study the need of developing management toward excellence of Private schools in Phatthalung province based on Life and career skills using descriptive research methods. The population consisted of 21 private schools in Phatthalung province. The informants consisted of 21 school directors and 168 teachers. The research instrument was a questionnaire that had an index of item objective congruence (IOC) of 0.67-1.00. The questionnaire was a checklist form and a rating scale with a total of 129 questions. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation and priority needs index modified ($PNI_{Modified}$). The results of the research revealed that the highest priority needs of the result of developing management toward excellence are student and stakeholder-focused results ($PNI_{Modified}$=0.383) and the element of Life and career skills is flexibility has the highest priority development needs (PAN Modified=0.308). The highest priority needs of the sub-elements of the result of developing management toward excellence is Student and Stakeholder Listening and the element of life and career skills is responsibility has the

highest priority developing needs ($PNI_{Modified}$=0.323). The highest priority need of developing management toward excellence is a strategy ($PNI_{Modified}$=0.469) and the element of Life and career skills is initiative has the highest priority developing needs ($PNI_{Modified}$=0.488). The highest priority needs of the sub-elements of the developing management toward excellence are strategic planning and the element of life and career skills is initiative has the highest priority developing needs ($PNI_{Modified}$=0.536).

Keywords: Management towards Excellence, Private School, Life and career skills

บทนำ

ทักษะชีวิตและอาชีพ (Life and career skills) ประกอบด้วย ความยืดหยุ่นและการปรับตัว การริเริ่มและนำตนเอง ทักษะสังคมและสังคมข้ามวัฒนธรรม การเป็นผู้ผลิตที่มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้ ภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นทักษะที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นการดำรงชีวิตส่วนตัวหรือการทำงาน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่นักเรียนจะต้องได้รับการพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านอย่างรวดเร็ว ซึ่งควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามพัฒนาการของสมองตั้งแต่ระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และมหาวิทยาลัย (วิจารณ์ พานิช, 2555) เพราะเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านร่างกายที่มีพัฒนาการตามวัย (Jansen, 2013) และด้านจิตใจ ขณะเดียวกันการพัฒนาทักษะชีวิตยังเป็นภูมิคุ้มกันความเสี่ยงในการดำเนินชีวิตทั้งปัจจุบันและอนาคต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดีและมีความสุข (WHO, 1999) ทักษะชีวิตและอาชีพจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของนักเรียนในทุกระดับชั้น แต่ปัจจุบันเด็กไทยยังขาดทักษะชีวิตและการทำงานเป็นทีมถึงแม้จะเป็นทักษะที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน โดยพบว่าสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาทำให้นักเรียนขาดทักษะเหล่านี้ ดังนั้นจึงควรเพิ่มพัฒนาทักษะเหล่านี้ได้จากที่โรงเรียน ซึ่งสามารถควบคุมได้มากกว่าบ้านที่มีหลายปัจจัยมาเกี่ยวข้อง (สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน, 2556)

การบริหารโรงเรียนตามกลยุทธ์จากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA (Office of The Basic Education Commission Quality Award) ปี 2559-2560 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2559) โดยการนำเกณฑ์ไปใช้จะทำให้โรงเรียนสามารถพัฒนาทุกส่วนของโรงเรียนให้มีความเป็นเลิศ มีการขับเคลื่อนการยกระดับคุณภาพโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง วางแผนและปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของโรงเรียนเพื่อให้นักเรียนมีทักษะในการดำรงชีวิตและการทำงานร่วมกับผู้อื่น จะส่งผลให้นักเรียนเกิดทักษะชีวิตและอาชีพ สามารถดำรงชีวิตในสังคมและโลกศตวรรษที่ 21 อย่างมีความสุข

โรงเรียนเอกชนมีการบริหารจัดการที่มีอิสระโดยบริหารอย่างระบบธุรกิจซึ่งคล่องตัวมากกว่าระบบราชการ จึงสามารถลดขั้นตอนและระเบียบวิธีการในการสั่งการ บังคับบัญชา สามารถตัดสินใจปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการบริหารงานด้านต่าง ๆ ตลอดจนบุคลากรและทรัพยากรอื่น ๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาได้อย่างเต็มที่ ทำให้ประหยัดเวลา งบประมาณและกำลังคน ซึ่งเป็นปัจจัยหลักของการบริหารที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน,2556) จึงเหมาะสมจะนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA มาปรับใช้กับบริบทโรงเรียนเพื่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศให้นักเรียนมีทักษะชีวิตและอาชีพ

จากการศึกษาแผนพัฒนาการศึกษา พ.ศ.2562–2565 ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพัทลุง พบว่าได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ของการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับแนวคิดของการวิจัยไว้ว่า สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 ทั้งหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผล และทักษะสำคัญของผู้เรียน ต้องพัฒนาคุณภาพคนพัทลุงให้มีความรู้ มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพัทลุง,2562) และจากการศึกษารายงานการพัฒนาตนเองของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง ปีการศึกษา 2562 พบว่า ผลการประเมินด้านที่เกี่ยวข้องกับทักษะชีวิตและอาชีพของผู้เรียนของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุงอยู่ในระดับปานกลาง

จากความสำคัญข้างต้น จึงต้องมีการศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารและครูในการพัฒนานักเรียนให้มีทักษะในการดำรงชีวิตประจำวันและทักษะการทำงานทั้งในส่วนของตนเองและร่วมกับผู้อื่นให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาที่มีเป้าหมายมุ่งให้ผู้เรียนมีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและครูในการพัฒนานักเรียนให้เป็นผู้มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 และดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์การวิจัย

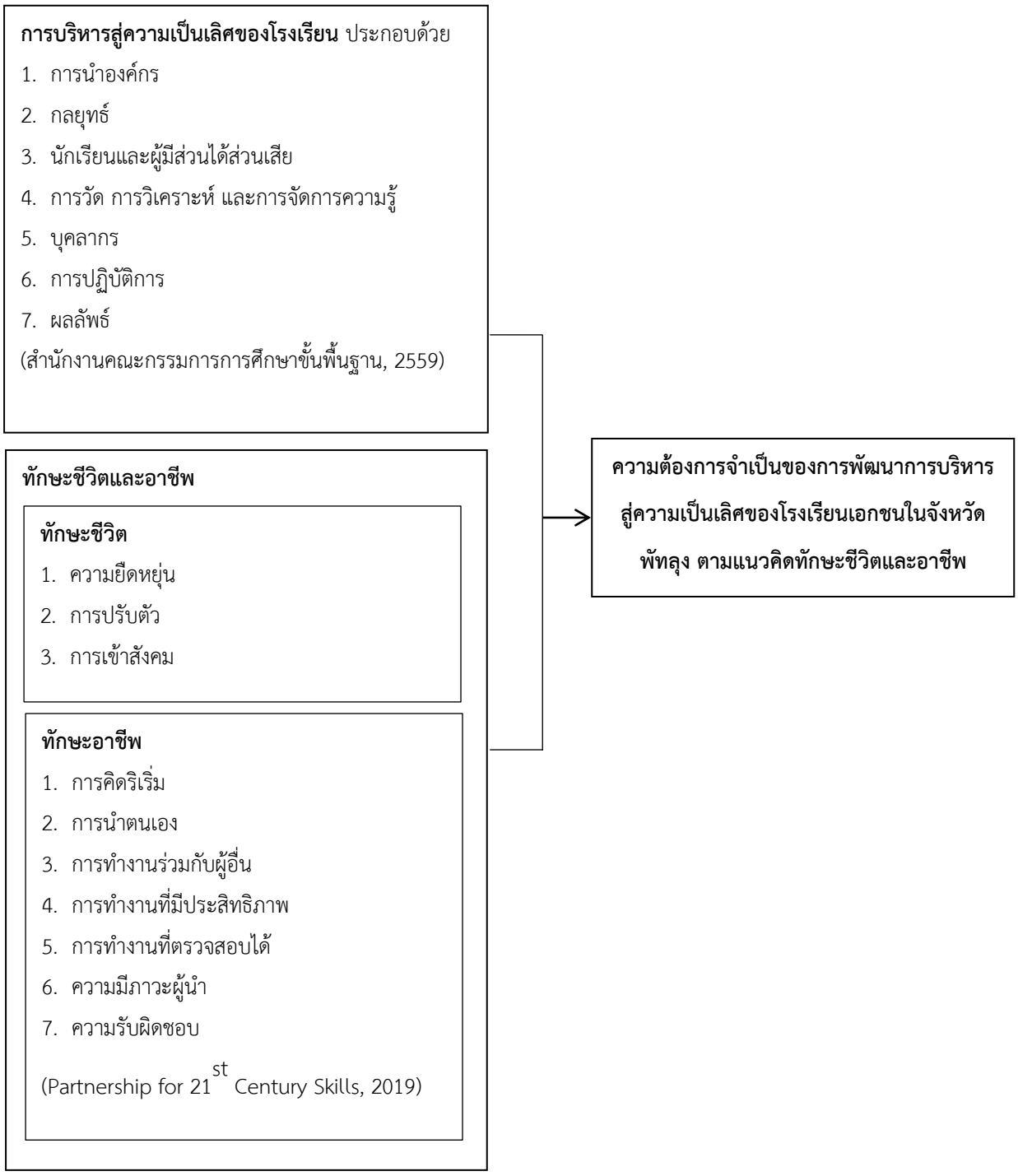
เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง ตามแนวคิดทักษะชีวิตและอาชีพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การบริหารสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง การบริหารโรงเรียนตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (OBECQA) ประกอบด้วย การนำองค์กร กลยุทธ์ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ บุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์

2. ทักษะชีวิตและอาชีพ หมายถึง ความสามารถของนักเรียนในการยืดหยุ่น การปรับตัว การคิดริเริ่ม การนำตนเอง การเข้าสังคม การทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานที่มีประสิทธิภาพ การทำงานที่ตรวจสอบได้ ความมีภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประกอบด้วย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ โรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง จำนวน 21 โรงเรียน และผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้อำนวยการโรงเรียน 21 คน ซึ่งใช้การเลือกแบบเจาะจง และครู 168 คน ซึ่งใช้การสุ่มอย่างง่าย รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 189 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพพึงประสงค์ของการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง ตามแนวคิดทักษะชีวิตและอาชีพ มี 2 ชุด ประกอบด้วย ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน และชุดที่ 2 สำหรับครู ได้แก่ ครูผู้สอน แบบสอบถามแต่ละชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งมีคำถามชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหาร ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานตามตำแหน่ง ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งในโรงเรียนนี้ และระดับการศึกษาสูงสุด คำถามชุดที่ 2 สำหรับครู ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ตำแหน่งครูผู้สอน ระยะเวลาที่สอน ในโรงเรียนนี้ และระดับการศึกษาสูงสุด

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง ตามแนวคิดทักษะชีวิตและอาชีพ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 120 ข้อ ซึ่งทั้งคำถามชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหาร และคำถามชุดที่ 2 สำหรับครู ใช้ข้อคำถามเดียวกัน

ตอนที่ 3 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของผลลัพธ์ของการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง ตามแนวคิดทักษะชีวิตและอาชีพ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 9 ข้อ ซึ่งทั้งคำถามชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหาร และคำถามชุดที่ 2 สำหรับครู ใช้ข้อคำถามเดียวกัน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นข้อเสนอเพิ่มเติมในการการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง ตามแนวคิดทักษะชีวิตและอาชีพ เป็นคำถามปลายเปิดแบบให้เขียนตอบแสดงความคิดเห็น (Open-Ended Question)

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ด้านทักษะชีวิตและอาชีพ และด้านการวิจัย เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ โดยใช้เกณฑ์การวัดค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ IOC (Index of Item-Objective Congruence) โดยพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 จึงสามารถนำไปใช้ได้

จากผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม จากข้อคำถามทั้งหมด 129 ข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่า IOC=0.67 มีจำนวน 2 ข้อ และ IOC=1.00 มีจำนวน 127 ข้อ ดังนั้น ข้อคำถามสามารถนำไปสร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยได้

3. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

วิเคราะห์ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง ตามแนวคิดทักษะชีวิตและอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (Modified Priority Needs Index: $PNI_{Modified}$) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ $PNI_{Modified}$ (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558) ดังนี้

$$PNI_{Modified} = \frac{(I)-(D)}{(D)}$$

เมื่อ $PNI_{Modified}$ หมายถึง ดัชนีความต้องการจำเป็น

I หมายถึงค่าเฉลี่ยของสภาพที่พึงประสงค์

D หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพจริง

จากนั้นจัดลำดับความสำคัญจากค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น เรียงค่าดัชนีจากมากหาไปน้อย

ผลการวิจัย

ลำดับความต้องการจำเป็นของการการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง ตามแนวคิดทักษะชีวิตและอาชีพ มีผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 ความต้องการจำเป็นของการบริหารสู่ความเป็นเลิศและทักษะชีวิตและอาชีพ

ผลลัพธ์ของความเป็นเลิศ ค่า $PNI_{Modified}$ และ ลำดับค่า $PNI_{Modified}$	**การบริหารสู่ความเป็นเลิศ** ค่า $PNI_{Modified}$ และ ลำดับค่า $PNI_{Modified}$		**ทักษะชีวิตและอาชีพ**										
			ความยืดหยุ่น	**การปรับตัว**	**การเข้าสังคม**	**การคิดริเริ่ม**	**การนำตนเอง**	**การทำงานร่วมกับผู้อื่น**	**การทำงานที่มีประสิทธิภาพ**	**การทำงานที่ตรวจสอบได้**	**ความมีภาวะผู้นำ**	**ความรับผิดชอบ**	**เฉลี่ยรวม**
ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 0.381 (2)	การนำองค์กร 0.359 (4)	การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (1)	0.387 (3)	0.394 (1)	0.365 (7)	0.359 (9)	0.390 (2)	0.354 (10)	0.365 (8)	0.368 (6)	0.376 (4)	0.369 (5)	0.373
		การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (2)	0.343 (6)	0.340 (7)	0.348 (5)	0.361 (1)	0.353 (3)	0.339 (9)	0.340 (8)	0.359 (2)	0.351 (4)	0.327 (10)	0.346

ตารางที่ 1 ความต้องการจำเป็นของการบริหารสู่ความเป็นเลิศและทักษะชีวิตและอาชีพ

ผลลัพธ์ของความเป็นเลิศ ค่า $PNI_{Modified}$ และ ลำดับค่า $PNI_{Modified}$	**การบริหารสู่ความเป็นเลิศ** ค่า $PNI_{Modified}$ และ ลำดับค่า $PNI_{Modified}$		**ทักษะชีวิตและอาชีพ**										
			ความยืดหยุ่น	**การปรับตัว**	**การเข้าสังคม**	**การคิดริเริ่ม**	**การนำตนเอง**	**การทำงานร่วมกับผู้อื่น**	**การทำงานที่มีประสิทธิภาพ**	**การทำงานที่ตรวจสอบได้**	**ความมีภาวะผู้นำ**	**ความรับผิดชอบ**	**เฉลี่ยรวม**
			0.365 (3)	0.367 (2)	0.356 (7)	0.360 (6)	0.372 (1)	0.346	0.352	0.364	0.363	0.348	0.359
ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด 0.361 (4)	กลยุทธ์ 0.469 (1)	การจัดทำแผนกลยุทธ์ (1)	0.519 (2)	0.513 (4)	0.489 (10)	0.536 (1)	0.503 (8)	0.504 (7)	0.516 (3)	0.509 (5)	0.495 (9)	0.507 (6)	0.509
		การนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (2)	0.422 (7)	0.417 (8)	0.454 (2)	0.440 (4)	0.437 (5)	0.391 (10)	0.401 (9)	0.447 (3)	0.465 (1)	0.425 (6)	0.429
			0.471 (5)	0.465 (8)	0.471 (4)	0.488 (1)	0.470 (6)	0.447(10)	0.459 (9)	0.478 (3)	0.480 (2)	0.466 (7)	0.469
ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 0.383 (1)	นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 0.289 (6)	การรับฟังเสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (1)	0.308 (5)	0.320 (2)	0.319 (3)	0.308 (5)	0.291 (8)	0.297 (7)	0.308 (6)	0.311 (4)	0.297 (7)	0.323 (1)	0.308
		ความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2)	0.308 (1)	0.253 (9)	0.276 (5)	0.278 (2)	0.266 (6)	0.278 (3)	0.253 (8)	0.277 (4)	0.261 (7)	0.250 (10)	0.270
			0.308 (1)	0.286 (6)	0.298 (2)	0.293 (4)	0.278 (10)	0.287(5)	0.280 (8)	0.294 (3)	0.279 (9)	0.286 (7)	0.289
ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและกระบวนการ 0.369 (3)	การปฏิบัติการ 0.363 (3)	กระบวนการทำงาน (1)	0.401 (1)	0.393 (2)	0.390 (3)	0.371 (6)	0.386 (4)	0.357 (8)	0.372 (5)	0.360 (7)	0.343 (10)	0.345 (9)	0.372
		ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (2)	0.368 (4)	0.373 (2)	0.357 (6)	0.360 (5)	0.342 (7)	0.319 (10)	0.376 (1)	0.369 (3)	0.340(8)	0.340 (9)	0.354
			0.385 (1)	0.383 (2)	0.374 (4)	0.366 (5)	0.364(7)	0.338(10)	0.374 (3)	0.364 (6)	0.342 (9)	0.343 (8)	0.363

ตารางที่ 1 ความต้องการจำเป็นของการบริหารสู่ความเป็นเลิศและทักษะชีวิตและอาชีพ

ผลลัพธ์ของความเป็นเลิศ ค่า $PNI_{Modified}$ และ ลำดับค่า $PNI_{Modified}$	**การบริหารสู่ความเป็นเลิศ** ค่า $PNI_{Modified}$ และ ลำดับค่า $PNI_{Modified}$		**ทักษะชีวิตและอาชีพ**										
			ความยืดหยุ่น	**การปรับตัว**	**การเข้าสังคม**	**การคิดริเริ่ม**	**การนำตนเอง**	**การทำงานร่วมกับผู้อื่น**	**การทำงานที่มีประสิทธิภาพ**	**การทำงานที่ตรวจสอบได้**	**ความมีภาวะผู้นำ**	**ความรับผิดชอบ**	**เฉลี่ยรวม**
ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 0.344 (5)	บุคลากร 0.388 (2)	สภาพแวดล้อมของบุคลากร (1)	0.426 (3)	0.414 (7)	0.439 (1)	0.407 (9)	0.422 (4)	0.416 (6)	0.411 (8)	0.428 (2)	0.401(10)	0.418 (5)	0.418
		ความผูกพันของบุคลากร (2)	0.341 (9)	0.373 (2)	0.354 (6)	0.365 (4)	0.361 (5)	0.343 (8)	0.371 (3)	0.337 (10)	0.374(1)	0.350 (7)	0.357
			0.383 (8)	0.393 (2)	0.396 (1)	0.386 (6)	0.392(3)	0.379(10)	0.391 (4)	0.383 (9)	0.387 (5)	0.384 (7)	0.388
ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและกระบวนการ	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 0.301 (5)	การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ (1)	0.320 (3)	0.300 (8)	0.289 (10)	0.322 (1)	0.315 (4)	0.303 (6)	0.304 (5)	0.320 (2)	0.298(9)	0.301 (7)	0.307
		การจัดการข้อมูลสารสนเทศ (2)	0.285 (8)	0.289 (6)	0.280 (9)	0.267 (10)	0.322 (1)	0.287 (7)	0.316 (2)	0.309 (4)	0.311 (3)	0.291 (5)	0.296
ผลลัพธ์ด้านบุคลากร			0.302 (5)	0.295 (9)	0.284 (10)	0.295 (8)	0.318(1)	0.295(7)	0.310 (3)	0.315 (2)	0.305 (4)	0.296 (6)	0.301
ลำดับความต้องการจำเป็น			0.369 (1)	0.365 (4)	0.363 (6)	0.365 (5)	0.366(3)	0.349(10)	0.361(7)	0.366 (2)	0.359 (8)	0.354 (9)	

จากตารางที่ 1 ความต้องการจำเป็นของการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และทักษะชีวิตและอาชีพ พบว่า ผลลัพธ์ของการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($PNI_{Modified}$=0.383) รองลงมาคือ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ($PNI_{Modified}$=0.381) ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและกระบวนการ ($PNI_{Modified}$=0.369) ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด ($PNI_{Modified}$=0.361) และผลลัพธ์ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified}$=0.344) มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาด้านการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดในการบริหารสู่ความเป็นเลิศคือ กลยุทธ์ ($PNI_{Modified}$=0.469) รองลงมา คือ บุคลากร ($PNI_{Modified}$=0.388) การปฏิบัติการ ($PNI_{Modified}$=0.363).การนำองค์กร ($PNI_{Modified}$=0.359) การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ($PNI_{Modified}$=0.301) ตามลำดับ และด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($PNI_{Modified}$=0.289) มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาด้านทักษะชีวิตและอาชีพในภาพรวมที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ ความยืดหยุ่น ($PNI_{Modified}$=0.369) รองลงมา คือ การทำงานที่ตรวจสอบได้ ($PNI_{Modified}$=0.366) การนำตนเอง ($PNI_{Modified}$=0.366) การปรับตัว ($PNI_{Modified}$=0.365) การคิดริเริ่ม ($PNI_{Modified}$=0.365) การเข้าสังคม ($PNI_{Modified}$=0.363).การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ($PNI_{Modified}$=0.361) ความมีภาวะผู้นำ ($PNI_{Modified}$=0.359) ความรับผิดชอบ ($PNI_{Modified}$=0.354) และการทำงานร่วมกับผู้อื่น ($PNI_{Modified}$=0.349) มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้านการบริหารสู่ความเป็นเลิศ พบว่า ด้านกลยุทธ์ องค์ประกอบด้านการจัดทำแผนกลยุทธ์ของการบริหารสู่ความเป็นเลิศและการคิดริเริ่มของทักษะชีวิตและอาชีพ ($PNI_{Modified}$=0.536) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากร องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากรของการบริหารสู่ความเป็นเลิศและการเข้าสังคมของทักษะชีวิตและอาชีพ ($PNI_{Modified}$=0.439) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ด้านการปฏิบัติการ องค์ประกอบด้านกระบวนการทำงานของการบริหารสู่ความเป็นเลิศและความยืดหยุ่นของทักษะชีวิตและอาชีพ ($PNI_{Modified}$=0.401) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ด้านการนำองค์กร การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงของการบริหารสู่ความเป็นเลิศและการปรับตัวของทักษะชีวิตและอาชีพ ($PNI_{Modified}$=0.394) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ องค์ประกอบด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของการบริหารสู่ความเป็นเลิศและการคิดริเริ่มของทักษะชีวิตและอาชีพ ($PNI_{Modified}$=0.322) ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์ประกอบด้านการรับฟังเสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการบริหารสู่ความเป็นเลิศและความรับผิดชอบของทักษะชีวิตและอาชีพ ($PNI_{Modified}$=0.323) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง ตามแนวคิดทักษะชีวิตและอาชีพ อภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า 1. เมื่อพิจารณาผลลัพธ์ของการบริหารสู่ความเป็นเลิศ พบว่า ผลลัพธ์ของการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ ผลลัพธ์ด้าน

นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทักษะความยืดหยุ่น มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด

จะเห็นได้ว่า โรงเรียนควรมีช่องทางการสื่อสารกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ จัดกิจกรรมที่เป็นการสานสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน นักเรียนและผู้ปกครอง เพื่อให้โรงเรียนสามารถมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะความยืดหยุ่นของนักเรียนและตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับ อรรนพ คนเที่ยง (2559) ที่พบว่า โรงเรียนควรลำดับความสำคัญของข้อร้องเรียนที่ได้รับจากนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปแก้ไขทุกภาคการศึกษา วิเคราะห์แนวโน้มความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองเพื่อเป็นแนวโน้มการดำเนินงานในอนาคต โดยสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้โรงเรียนสามารถแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จิตติภา ศัพทเสน, 2558) โรงเรียนควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันของนักเรียน หากนักเรียนเกิดความผูกพันกับเพื่อน ครู และโรงเรียน นักเรียนจะเกิดความไว้วางใจ ความเคารพ เป็นผลให้นักเรียนมีความยืดหยุ่น สามารถเปิดใจยอมรับคำแนะนำจากผู้อื่นได้ สอดคล้องกับที่ ชยาภรณ์ คำตุ้ย (2559) พบว่า ความรู้สึกไว้วางใจของนักเรียนจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี สนับสนุนให้นักเรียนมีใจเปิดรับและสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย จิตใจและสังคมได้อย่างเหมาะสม การที่โรงเรียนสร้างความร่วมมือกับนักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและชุมชนในการจัดกิจกรรมทางการศึกษาโดยใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชน จะช่วยส่งเสริมในการพัฒนาทักษะชีวิตและอาชีพของนักเรียนได้ดี สามารถดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้ และหากคุณครูและนักเรียนในโรงเรียนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความเข้าใจและจริงใจต่อกัน จะทำให้สามารถยอมรับสิ่งต่าง ๆ ได้ตามความจริง มีการยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน (รมณภัทร กตตน์วงศกร, 2557) ซึ่งการมีความยืดหยุ่นจะทำให้นักเรียนมีความสามารถในการเปิดใจยอมรับฟังคำวิจารณ์และการติชมจากผู้อื่น นำไปสู่การปรับตัวและพัฒนาตนเอง รวมถึงช่วยให้นักเรียนมีความพร้อมสำหรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (โชติญา เผ่าจินดา, 2560) สอดคล้องสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ที่กำหนดเป้าหมายด้านผู้เรียนในการมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้นักเรียนสามารถดำรงชีวิตร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุขในกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกศตวรรษที่ 21

2. เมื่อพิจารณาองค์ประกอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศ พบว่า การบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ ที่เน้นการจัดทำแผนกลยุทธ์ และทักษะการคิดริเริ่ม มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด

จะเห็นได้ว่า โรงเรียนเอกชนในจังหวัดพัทลุง ยังขาดการจัดทำแผนกลยุทธ์ ที่ส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะการคิดริเริ่ม ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนกลยุทธ์ เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะชีวิตและอาชีพโดยเน้นทักษะการคิดริเริ่ม สอดคล้องกับที่ ขัตติยา ด้วงสำราญ (2552) กล่าวว่า การวางแผนกลยุทธ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อ

รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์สำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก ซึ่งเป็นการกำหนดทิศทางของโรงเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน การบริหารโรงเรียนโดยมีการวางแผนกลยุทธ์ที่ดี มีผู้บริหารและครูร่วมกำหนดกลยุทธ์และดำเนินการไปตามระบบวงจรเดมมิ่ง (PDCA) จะทำให้โรงเรียนได้รับผลลัพธ์ที่ดี (เกษศิริ กมล, 2556) เช่นเดียวกับที่ จงรักษ์ ศรีทิพย์ (2560) กล่าวว่า การวางแผนกลยุทธ์มีอิทธิพลทางตรงต่อความเป็นเลิศของโรงเรียน เนื่องจากความสำเร็จในการบริหารโรงเรียนต้องมีการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน โรงเรียนเอกชนต้องให้ความสำคัญกับเรื่องการวางแผนกลยุทธ์มาก เนื่องจากโลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครอง (กนกวรรณ ศุภสิริโรจน์, 2557) หากต้องการมุ่งเน้นพัฒนาผู้เรียนให้มีความคิดริเริ่ม คิดวางแผน เริ่มกำหนดเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โรงเรียนต้องมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ ที่ระบุแนวทางในการพัฒนานักเรียนให้มีความคิดริเริ่ม รวมถึงกำหนดกิจกรรมและทรัพยากรที่ใช้ ที่ทำให้นักเรียนมีความสามารถในการจัดการเป้าหมายและเวลาในการพัฒนาทักษะการคิดริเริ่มของนักเรียน ครูต้องส่งเสริมให้นักเรียนได้รู้จักการวางเป้าหมายในชีวิต หลังจากที่นักเรียนได้รู้จักตนเองทราบว่าตนเองชอบในด้านใด แล้วให้นักเรียนเริ่มคิดวางแผน กำหนดเป้าหมายในชีวิตด้วยตัวเอง เพื่อจะได้พัฒนาตนเองไปยังเป้าหมายที่ต้องการ โดยครูใช้คำถามกระตุ้นให้นักเรียนวางแผนและกำหนดเป้าหมาย (ปนัดดา นกแก้ว, 2562) การกำหนดเป้าหมายและบริหารจัดการเวลาโดยสามารถกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนบนฐานความสำเร็จตามเกณฑ์ที่กำหนดเป็นทักษะสำคัญในศตวรรษที่ 21 ทำให้ผู้เรียนสามารถดำรงชีวิตประจำวันและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Partnership for 21st Century Skills, 2019) สอดคลองกับที่ โชติญา เผ่าจินดา (2560) กล่าวว่า ทักษะการคิดริเริ่มจะช่วยให้นักเรียนสามารถกำหนดเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมายได้ชัดเจนตามเวลาที่กำหนด เหมาะสมกับปัจจุบันที่การดำรงชีวิตจะมีภาระหน้าที่ จึงมีความจำเป็นต้องมีทักษะในการกำหนดเป้าหมายและบริหารเวลา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารควรจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและแสดงความคิดเห็นจากนักเรียนและผู้ปกครอง เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครอง สามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะความยืดหยุ่นได้

เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ผลลัพธ์ของการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุดคือด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทักษะชีวิตและอาชีพในด้านทักษะการยืดหยุ่น

2. ผู้บริหารและครู ควรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการร่วมกัน โดยผ่านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก รวมถึงกำหนดกิจกรรมและทรัพยากรที่ใช้ เพื่อหา

แนวทางที่เหมาะสมกับบริบทโรงเรียนในการพัฒนานักเรียนให้มีทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิตและการทำงาน มีความคิดริเริ่มในการวางแผนการดำรงชีวิต สามารถกำหนดเป้าหมายและบริหารจัดการเวลาในการใช้ชีวิตประจำวันและการทำงานได้

เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า การบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุดคือด้านกลยุทธ์ องค์ประกอบย่อยด้านการวางแผนกลยุทธ์และทักษะชีวิตและอาชีพในด้านการคิดริเริ่ม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาให้นักเรียนมีทักษะการยืดหยุ่น เนื่องจากผลลัพธ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงที่สุด

2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารสถานศึกษาให้นักเรียนมีทักษะการคิดริเริ่ม เนื่องจากการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ ศุภสิริโรจน์. (2556). **กลยุทธ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนดนตรีเอกชนนอกระบบ**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกษศิริ กมล. (2556). **การวิเคราะห์การบริหารโรงเรียนเอกชนที่มีความเป็นเลิศในประเทศไทยตามเกณฑ์มาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บอลดริจ.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขัตติยา ด้วงสำราญ. (2552). **รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์สำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก.** ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จงรักษ์ ศรีทิพย์. (2560). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนอนุบาลประจำจังหวัด.* **วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย**, 9(1), 201-215.

จิตติภา ศัพทเสน. (2558) *แนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล: กรณีโรงเรียนนนทรีวิทยา.* **วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา(OJED)**, 10(3): 261-271.

ชยาภรณ์ คำตุ้ย. (2560). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อทักษะชีวิตและงานอาชีพในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนกลุ่มชาติพันธุ์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3.* **วารสารการวิจัยกาสะลองคำ,** 11(2): 25-33.

โชติญา เผ่าจินดา. (2560). *การตรวจสอบความตรงของโมเดลทักษะชีวิตและอาชีพในศตวรรษที่ 21 สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6.* **วารสาร Veridian E Journal Su,** 10(1): 458-470.

ปนัดดา นกแก้ว. (2562). **ทักษะชีวิตและอาชีพในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รมณภัทร กตตน์วงศกร. (2557). **การศึกษาผลการพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบางจาก (โกมลประเสริฐอุทิศ) สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิจารณ์ พานิช. (2555). **วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ ในศตวรรษที่ 21.** กรุงเทพฯ: ตถาตา พับลิเคชั่น.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2559). **เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560.** กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2556). **บทบาทของโรงเรียนเอกชน.** ค้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2564, จาก https://sites.google.com/site/prachasampan56/bthbath-khxng-rongreiyn-xekchn

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560–2579.** กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพัทลุง. (2562). **แผนพัฒนาการศึกษา พ.ศ.2562 – 2565.** ค้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2564, จาก http://phatthalung1.go.th/phatthalung_Edu/

สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน. (2556). **สสค.เปิดผลสำรวจทักษะของเด็กไทยในศตวรรษที่ 21.** ค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563, จาก: http://www.qlf.or.th/Mobile/Details?contentId=570

สุวิมล ว่องวาณิช. (2558). **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรรนพ คนเที่ยง. (2559). **การพัฒนาแนวทางการบริหารโรงเรียนสตรีวัดมหาพฤฒารามฯ เทียบเคียงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.** สารนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Jansen, A. N. B. (2013). **Life Skills that Enable Resilience: A Profile of Adolescents from a Coloured Community in Kimberley.** Doctoral dissertation. University of the Free State.

Partnership for 21st Century Skills. (2019). **Framework for 21st century learning** Retrieved on December 7th, 2020, From https://www.battelleforkids.org/networks/p21/frameworks-resources.

การบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี

Administration According to the Guidelines for the Prevention and Solution of Drug Problems of Educational Institutions Under the Office of Secondary Education Service Area Nonthaburi

ธิชานนท์ ณ บางช้าง
E-mail: thichanon@rt.ac.th
นิสิต หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
โกสุม สายใจ
E-mail: kosoomdusit@hotmail.com
อาจารย์ประจำหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
Thichanon Na bangchang
Student, Master of Education Program, Faculty of Arts, Rajapruk University
Kosoom Saichai
Lecturer, Graduate Diploma in Teaching Profession, Rajapruk University

รับเข้า: *5 มีนาคม 2565* **แก้ไข:** *24 มีนาคม 2565* **ตอบรับ:** *20 เมษายน 2565*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เปรียบเทียบ และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี จำนวน 313 คน โดยสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีความตรงเท่ากับ 0.67-1.00 ความเที่ยงเท่ากับ 0.91 และแบบสัมภาษณ์ สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One-way ANOVA, LSD และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา รองลงมา คือ ด้านการปราบปรามเสพติดในสถานศึกษา ด้านการบริหารจัดการปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา และด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยา

เสพติด ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษา และขนาดโรงเรียนต่างกันมีความเห็นต่อการการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรีไม่แตกต่างกัน ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แนวทางในการพัฒนาการป้องกันและแก้ไขคือผู้บริหารควรให้ความสำคัญและส่งเสริมงบประมาณ ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกพัฒนาการบำบัดรักษา กำกับ ติดตามจัดการปัญหายาเสพติดอย่างเป็นกัลยาณมิตร สร้างบรรยากาศ การเปลี่ยนประสบการณ์นำข้อดีไปชื่นชนพัฒนาต่อยอดเป็นแบบอย่างแก่ครูท่านอื่น ควรดำเนินการปราบปรามอย่างจริงจัง ควรสุ่มตรวจเป็นประจำ ควรสร้างการรับรู้พิษภัย และรณรงค์ประชาสัมพันธ์ในการป้องกันและเฝ้าระวังเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ผู้เรียน

คำสำคัญ: การบริหาร การป้องกัน การแก้ไข ปัญหายาเสพติด มัธยมศึกษา

Abstract

This research aims to study comparison and recommendations for the development of drug prevention and problem solving in educational institutions Under the Office of Secondary Education Service Area, Nonthaburi. Sample group is teachers were 313 by simple random sampling. The research instruments were test form with accuracy 0.67-1.00, coefficient of 0.91 and the interview form. The statistical analyzes of the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, LSD, and content analysis.

The results of the research revealed that the administration according to the guidelines for the prevention and solution of drug problems of educational institutions Under the Office of Secondary Educational Service Area, Nonthaburi found that, overall, all aspects were at a high level. Where the highest mean is Drug prevention in educational institutions, followed by addiction suppression in educational institutions. Management of drug problems in educational institutions and drug addiction treatment The comparison results found that teachers with education levels And different school sizes had no different opinions on the administration according to the drug prevention and problem solving guidelines of educational institutions under the Nonthaburi Secondary Education Service Area Office. Teacher with different working experience, there was a statistically significant

difference at the .05 level. The guideline for developing prevention and remediation is that management should focus and promote budgets. Collaborate with external agencies to develop treatment, control, monitor and manage drug problems in a friendly way. Create atmosphere Changing experiences brings benefits to support and develop as a role model for other teachers. The suppression should be taken seriously. Should be randomly checked regularly should create awareness of the danger and public relations campaigns for prevention and surveillance to build immunity for learners.

Keywords: administration, defence, correct, drug problem, secondary

บทนำ

ประเทศไทยประสบปัญหายาเสพติดมาเป็นเวลาช้านานซึ่งปัญหายาเสพติดได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาของโลก โดยมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างรวดเร็วมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามามีบทบาทในช่องทางของการค้าขายทำให้ผู้เสพตกอยู่ในกลุ่มของเยาวชนเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักจึงส่งผลกระทบต่อสังคมไทย จากสถานการณ์ที่เป็นปัญหาของสังคมไทยที่ต้องเผชิญมาอย่างช้านานทำให้เยาวชนที่เป็นความหวังของชาติถูกทำลายเป็นจำนวนมากภายในระยะเวลาอันสั้น ถึงแม้ว่าเยาวชนนั้นจะเป็นเยาวชนที่ไม่ได้อยู่ภายในสถานศึกษาก็ยังส่งผลเสียแก่สังคมไทยได้เช่นกัน ปัญหาโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากในสถานศึกษาและค่อย ๆ ขยายผลไปสู่เยาวชนสถิติวิเคราะห์ระบบข้อมูลประชากรผู้ติดยาและ เข้ารับการบำบัดรักษา ปี พ.ศ.2560 โดยกรมการแพทย์ พบว่า เด็กและเยาวชนเริ่มใช้ยาเสพติดครั้งแรกเมื่ออายุ 10 ปี และเยาวชน วัยเรียนกลุ่มอายุ 15-19 ปี ทั้งในและนอกระบบสถานศึกษาเป็นกลุ่มที่มีปัญหาเริ่มใช้ยาเสพติดครั้งแรกสูงที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอายุอื่น ๆ โดยเท่ากับร้อยละ 53.1 (กรมการแพทย์, 2560) และอัตราการใช้ยาเสพติดครั้งแรกของกลุ่มอายุนี้จะสูงสุดอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มขึ้นทุกปีเมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ.2558- 2560 ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีในพื้นที่กรุงเทพมหานครสูงที่สุดในอัตราร้อยละ 60.1 รองลงมาเป็นภาคใต้ และภาคกลาง สำหรับภาคเหนือมีเยาวชน วัยเรียนกลุ่มอายุ 15-19 ปี ที่เริ่มใช้ยาเสพติดครั้งแรกต่ำสุดเท่ากับร้อยละ 39.9 จากรายงานของกองป้องกันยาเสพติด สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.) สรุปได้ว่าเยาวชนกลุ่มอายุ 15-19 ปี ในระบบสถานศึกษาและนอกสถานศึกษา ซึ่งเข้ารับการรักษาพยาบาลทั้งประเทศระหว่างปี พ.ศ.2558-2560 มีจำนวนเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 2 ต่อปี (https://www.kaiwaisai.com,2560)

จากรายงานสถานการณ์ยาเสพติดระดับโลก พบว่า แนวโน้มประชากรโลกในกลุ่มอายุ 15-35 ปี จะมีการใช้ยาเสพติดเพิ่มขึ้น (United Nations Office on Drugs and Crime, 2560) สำหรับ

ประเทศไทย ข้อมูลด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดจากสถาบันธัญญารักษ์ในปีงบประมาณ 2556-2560 พบว่า ทั้ง 5 ปีงบประมาณ ประมาณร้อยละ 85 ผู้ป่วยเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 15-19 ปีและ 20-24 ปี (สถาบันบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด แห่งชาติบรมราชชนนี, 2560) ซึ่งสังคมในปัจจุบันคือสังคมที่มาจากการเติบโตของค่านิยมแบบตะวันตกทำให้วัยรุ่นมีแนวคิดนิยมวัตถุมากขึ้นทำให้เกิดการใช้จ่ายอย่างฟุ่มเฟือย ความต้องการเป็นที่สนใจของเพศตรงกันข้าม ความผิดหวังในชีวิตเกี่ยวกับเรื่องการเรียน และการปรับตัวให้เข้ากับสังคม ความเครียดเกี่ยวกับปัญหาภายในครอบครัวล้วนเป็นปัจจัยผลักดันให้วัยรุ่นเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด ทั้งนี้สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดนนทบุรีซึ่งเป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของยาเสพติดได้มีนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาในส่วนนี้ จึงได้เข้าร่วมโครงการกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด (ป.ป.ส.) และได้จัดตั้งหน่วยงานภายในสถานศึกษาขึ้นโดยใช้ชื่อว่า ศูนย์อำนวยการประสานงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดภาคเยาวชน โดยศูนย์อำนวยการประสานงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดภาคเยาวชน โรงเรียนรัตนาธิเบศร์ (ศอ.ปส.ย.รธ.) เพื่อเป็นการป้องกันเยาวชนที่อยู่ในสถานศึกษาได้ห่างไกลและรู้เท่าทันพิษภัยของยาเสพติด โดยโครงการนี้เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้เยาวชนได้แสดงความสามารถในสิ่งที่ตนเองมีไม่ว่าจะเป็นทางด้านดนตรี กีฬา หรือการแสดงความสามารถต่าง ๆ ที่ทำให้เยาวชนห่างไกลจากยาเสพติด จากการดำเนินการพบว่า จำนวนนักเรียนที่ใช้ยาเสพติดมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง สถานศึกษามีความพยายามที่จะหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยการให้การศึกษา ให้ข้อมูลข่าวสาร การจัดกิจกรรมทางเลือกและการจัดทีมงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาโดยการระดมครูจากกลุ่มบริหารงานต่าง ๆ ตลอดจนครูผู้สอนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ที่จะเอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้ทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตที่ปลอดภัยจากยาเสพติด ปัญหายาเสพติดที่พบมากที่สุดในสถานศึกษาได้แก่ บุหรี่ และ กัญชา ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียนชาย อายุ 12-18 ปี ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย

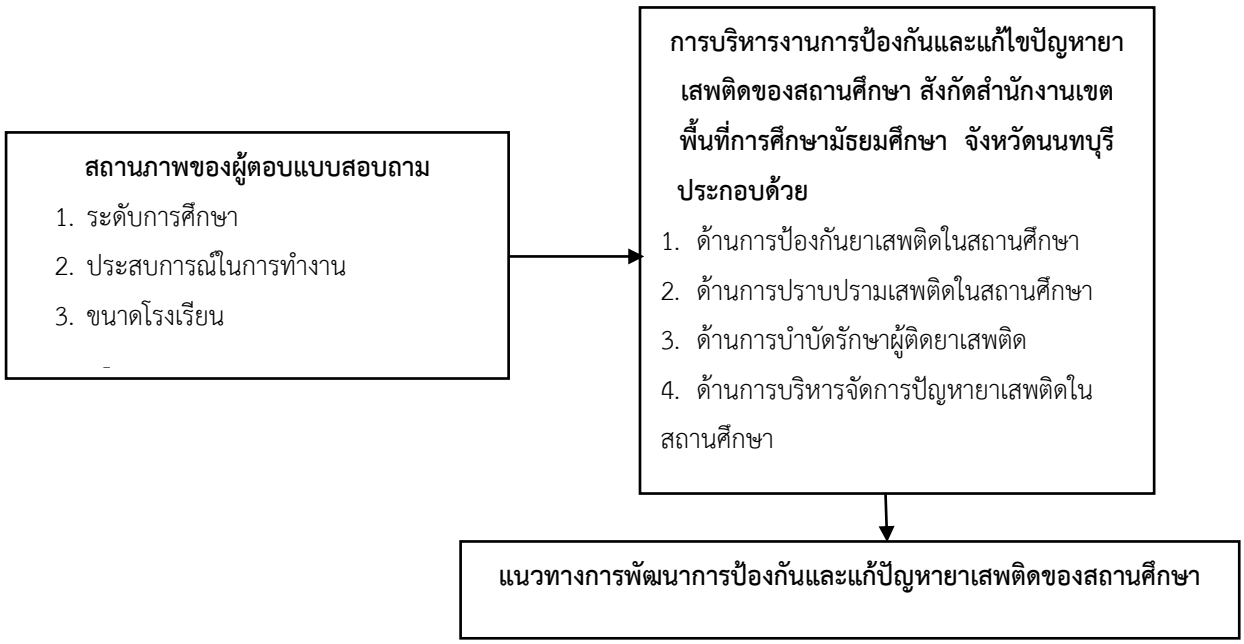
1. เพื่อศึกษาการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดภาคเยาวชนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดโรงเรียน

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี

สมมติฐานการวิจัย

การบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี มีความแตกต่างกันตามความเห็นของครูจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดโรงเรียน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี จำนวน 18 แห่ง จำนวน 1,723 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 313 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำแนกตามขนาดโรงเรียน ได้แก่ สถานศึกษาขนาดเล็ก 4 คน ขนาดกลาง 45 คน ขนาดใหญ่ 68 คน ขนาดใหญ่พิเศษ 196 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List) ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติด จำนวน 40 ข้อ ประกอบด้วย 1) ด้านการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา (10 ข้อ) 2) ด้านการปราบปรามยาเสพติดในสถานศึกษา (10 ข้อ) 3) ด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด (10 ข้อ) 4) ด้านการบริหารจัดการปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา (10 ข้อ) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2. แบบสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี ปีการศึกษา 2563 จำนวน 4 คน คัดเลือกจากผู้บริหารสถานศึกษาที่มีแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practice) ได้รับรางวัลหรือมีผลงานดีเด่น เป็นที่ประจักษ์ด้านการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา จำแนกตามขนาดโรงเรียน โรงเรียนละ 1 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดย 1) ขอหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาตแจกและเก็บข้อมูลจากหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาศึกษานนทบุรี 2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบแล้ว ทำการวิเคราะห์ ดังนี้ 1) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบแบบสอบถามตอนที่ 1 2) ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ค่าที (Independent Samples) จำแนกตามประสบการณ์การทำงานและขนาดโรงเรียนโดยใช้การวิเคราะห์ทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้ LSD ในการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ และ4) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

1. การบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี พบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.34, SD=0.30) โดยด้านที่มีการปฏิบัติค่าเฉลี่ยสูงสุด มีระดับการปฏิบัติมาก คือ ด้านการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา รองลงมา คือ ด้านการปราบปรามเสพติดในสถานศึกษา ด้านการบริหาร

จัดการปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา และด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน

(n=313)

บทบาทผู้บริหารในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ของครูผู้สอน	**ระดับการปฏิบัติ**			
	$\bar{x}$	**SD**	**ความหมาย**	**อันดับ**
1. ด้านการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา	4.41	0.44	มาก	1
2.ด้านการปราบปรามเสพติดในสถานศึกษา	4.40	0.40	มาก	2
3. ด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด	4.16	0.48	มาก	4
4. ด้านการบริหารจัดการปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา	4.40	0.42	มาก	3
รวม	**4.34**	**0.30**	**มาก**	

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูต่อการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี

2.1 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ยกเว้นด้านการปราบปรามยาเสพติดในสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา	ระดับการศึกษา				t	P-value
	ปริญญาตรี (N = 216)		สูงกว่าปริญญาตรี (N = 97)			
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
1. ด้านการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา	4.41	0.44	4.41	0.46	-0.10	0.91
2. ด้านการปราบปรามยาเสพติดในสถานศึกษา	4.43	0.40	4.33	0.41	2.03*	0.04
3. ด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด	4.16	0.47	4.16	0.50	-0.07	0.94
4. ด้านการบริหารจัดการปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา	4.41	0.41	4.36	0.45	0.98	0.32
รวม	4.35	0.29	4.32	0.31	0.95	0.34

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูต่อการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี จำแนกตามขนาดโรงเรียน ซึ่งพบว่า โดยภาพรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี จำแนกตามขนาดโรงเรียน

(n=313)

การบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df.	MS	F-ratio	P-value
1. ด้านการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.30	3	0.10	0.50	0.68
	ภายในกลุ่ม	62.46	309	0.20		
	รวม	62.77	312			

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี จำแนกตามขนาดโรงเรียน (ต่อ)

(n=313)

การบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติด	**แหล่งความแปรปรวน**	**SS**	**df.**	**MS**	**F-ratio**	**P-value**
2. ด้านการปราบปรามยาเสพติดในสถานศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.60	3	0.20	0.12	0.94
	ภายในกลุ่ม	51.28	309	0.16		
	รวม	51.34	312			
3. ด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด	ระหว่างกลุ่ม	0.35	3	0.11	0.49	0.68
	ภายในกลุ่ม	73.22	309	0.23		
	รวม	73.58	312			
4. ด้านการบริหารจัดการปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.13	3	0.04	0.24	0.86
	ภายในกลุ่ม	56.17	309	0.18		
	รวม	56.31	312			
ภาพรวมทุกด้าน	**ระหว่างกลุ่ม**	0.07	3	0.02	0.269	0.85
	ภายในกลุ่ม	28.92	309	0.09		
	รวม	28.99	312			

2.3 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษามัธยมศึกษา ในภาพรวม พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด และเมื่อทำการทดสอบรายคู่ตามแบบ LSD พบว่า กลุ่มผู้มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

(n=313)

การบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-ratio	P-value
1. ด้านการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.10	2	0.54	0.26	0.76
	ภายในกลุ่ม	62.66	310	0.20		
	รวม	62.77	312			
2. ด้านการปราบปรามยาเสพติดในสถานศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.64	2	0.32	1.98	0.14
	ภายในกลุ่ม	50.69	310	0.16		
	รวม	51.34	312			
3. ด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด	ระหว่างกลุ่ม	3.51	2	1.75	7.76*	0.00
	ภายในกลุ่ม	70.07	310	0.22		
	รวม	73.58	312			
4. ด้านการบริหารจัดการปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.03	2	0.01	0.08	0.91
	ภายในกลุ่ม	56.27	310	0.18		
	รวม	56.31	312			
ภาพรวมทุกด้าน	**ระหว่างกลุ่ม**	0.56	2	0.28	3.08*	0.05
	ภายในกลุ่ม	28.43	310	0.09		
	รวม	28.99	312			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ในครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา อาจเป็นเพราะสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการป้องกันยาเสพติดเนื่องจากทราบดีกว่านักเรียนที่เป็นเยาวชนเป็นวัยที่มีความอยากรู้ อยากลองอาจถูกชักชวน หรือหลงผิดได้ง่ายดังนั้นการดำเนินงานโดยส่วนใหญ่ของ

สถานศึกษาจึงเน้นไปในด้านการป้องกันปัญหายาเสพติด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ อยู่โต (2558) ได้ศึกษาการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมือง จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมือง จังหวัดชัยนาท ในภาพรวมมีเกณฑ์อยู่ในระดับมาก การอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายของสถานศึกษาส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญจะมุ่งไปในแนวทางการป้องปัญหายาเสพติด ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายในระดับชาติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชา สมิงไพร (2558) ได้ศึกษาการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 สุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า สภาพการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการปราบปรามเสพติดในสถานศึกษา โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปราบปรามยาเสพติดถือเป็นหน้าที่สำคัญที่สถานศึกษาจะต้องดำเนินงานเพื่อไม่ให้นักเรียนมีการใช้ยาเสพติดหรือยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดอันจะนำมาซึ่งปัญหาอื่น ๆ อีกมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ อยู่โต (2558) ได้ศึกษาการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมือง จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมือง จังหวัดชัยนาท ในภาพรวมมีเกณฑ์อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษามีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการให้โอกาสนักเรียนในทางที่จะกลับมาใช้ชีวิตตามปกติได้โดยโดยไม่พึ่งพายาเสพติด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพร คนซื่อ (2562) ได้ศึกษา แนวทางการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25 ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการจำเป็นของการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25 พบว่า ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านมาตรการบริหารจัดการ รองลงมา คือ ด้านมาตรการป้องกัน ด้านมาตรการรักษา ด้านมาตรการค้นหา ส่วนด้านที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านมาตรการเฝ้าระวัง

1.4 ด้านการบริหารจัดการปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสถานศึกษาเล็งเห็นถึงปัญหายาเสพติดว่ามีผลเสียและผลกระทบอย่างสูงในการจัดการศึกษาและการพัฒนานักเรียนที่เป็นอนาคตของชาติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชัย วิริยะกิจสุนทร (2560) ได้ศึกษาการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาพื้นที่รับผิดชอบกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบของการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาด้านปัจจัยทางการบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. อภิปรายผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม อภิปรายได้ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความเห็นต่อการปฏิบัติการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปราบปรามยาเสพติดในสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ อยู่โต (2558) ได้ศึกษา การดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมือง จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมือง จังหวัดชัยนาท ในภาพรวมมีเกณฑ์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากทุกรายการโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการตรวจสอบ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการแก้ปัญหา ตามลำดับและเปรียบเทียบการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองจังหวัดชัยนาท ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และครูเมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ ประสบการณ์ และสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบความเห็นต่อการปฏิบัติการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดมีระดับการปฏิบัติการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนชน อินทจันทร (2556) ได้ศึกษารูปแบบการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษา ในภาคอีสานตอนล่าง ผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษาโดยรวม รายด้าน และรายข้ออยู่ในระดับปานกลางบุคลากรที่มีตำแหน่งและประสบการณ์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการป้องกันยาเสพติดโดยรวมแตกต่างกัน เพศและขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการป้องกันยาเสพติดโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยภาพรวม พบว่า ทั้ง 4 ด้าน มีความเห็นไม่

แตกต่างกันทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ อยู่โต (2558) ได้ศึกษาการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมือง จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมือง จังหวัดชัยนาท ในภาพรวมมีเกณฑ์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากทุกรายการโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการตรวจสอบ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการแก้ปัญหา ตามลำดับและเปรียบเทียบการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองจังหวัดชัยนาท ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และครูเมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ ประสบการณ์ และสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี ดังนี้

3.1 ด้านการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา ควรสร้างการรับรู้ รณรงค์ประชาสัมพันธ์ ในการป้องกันและเฝ้าระวังปัญหายาเสพติดผ่านช่องทางต่าง ๆ และบูรณาการการป้องกันยาเสพติดผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งในและนอกชั้นเรียน โดยประสานความร่วมมือสร้างเครือข่ายนักเรียน ครู ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา ชุมชน และควรอบรมให้ความรู้เพื่อสร้างนักเรียนแกนนำด้านการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา ทั้งนี้เป็นเพราะการดำเนินงานด้านการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษาจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษาและหน่วยงานภายนอกตลอดจนเครือข่ายผู้ปกครอง ชุมชน จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลอย่างรอบด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชา สมิงไพร (2558) ที่พบว่า แนวทางการแก้ปัญหาการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของสถานศึกษาควรจัดตั้งสารวัตรนักเรียนปราบปรามยาเสพติด จัดระบบคัดกรองให้มีประสิทธิภาพ ส่งผู้ติดยาเสพติดเข้ารับการบำบัดทันที สถานศึกษาควรจัดค่ายคุณธรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด จัดสายตรวจของโรงเรียนทำงานร่วมกับตำรวจ สร้างเครือข่ายผู้ปกครอง ครู ตำรวจ ในการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดและส่งบุคลากรเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถานศึกษาหรือหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จด้านการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

3.2 ด้านการปราบปรามเสพติดในสถานศึกษา สถานศึกษาควรควบคุม และติดตามความประพฤตินักเรียนตรวจฝ้าระวังการใช้สารเสพติดภายในสถานศึกษา และสถานศึกษาควรมีมาตรการที่เข้มงวดในการป้องปราม โดยการตรวจค้นการนำยาเสพติดเข้ามาในสถานศึกษา และสุ่มตรวจปัสสาวะแก่นักเรียนกลุ่มเสี่ยงเป็นครั้งคราวโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้าทั้งนี้อาจเป็นเพราะการใช้มาตรการเชิงรุก เช่น การการตรวจค้น สุ่มตรวจปัสสาวะประสิทธิภาพในการปราบปรามยาเสพติดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพร คนซื่อ (2562) ที่พบว่า แนวทางการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา คือ (1) ด้านมาตรการบริการจัดการ คือ ควรจัดการ

แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ (2) ด้านมาตรการป้องกัน คือ ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันเพื่อเสริมสร้างความตระหนักและปลูกจิตสำนึกไม่ให้นักเรียนไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด (3) ด้านมาตรการรักษา ควรมีระบบและกลไกการส่งต่อให้หน่วยงานที่ดูแล บำบัดรักษา ฟื้นฟูอย่างมีประสิทธิภาพ (4) ด้านมาตรการค้นหา ควรมีการสุ่มตรวจปัสสาวะหาสารเสพติดอย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง โดยไม่แจ้งให้นักเรียนทราบล่วงหน้าในช่วงเปิดภาคเรียน ช่วงกลางเทอม หรือก่อนปิดเทอม (5) ด้านมาตรการเฝ้าระวัง ควรประสานความร่วมมือกันระหว่าง ครู นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดส่องเป็นหูเป็นตาโดยผ่านกิจกรรมโครงการตำตรวจประสานโรงเรียน 1 ตำรวจ 1 โรงเรียน ลูกเสือต้านภัยยาเสพติด

3.3 ด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด สถานศึกษาควรจัดบริการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเบี่ยงเบนต่าง ๆ ควรประสานงานกับผู้ปกครองอย่างใกล้ชิดเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา โดยผู้ปกครองสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการจัดทำกลุ่มบำบัดนักเรียนที่เริ่มมีปัญหาติดยา กรณีที่นักเรียนเสพติดยาแล้ว โรงเรียนควรแนะนำให้ผู้ปกครองพาไปพบแพทย์เพื่อรับการรักษาอาการ อาจเป็นเพราะการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดจะต้องอาศัยกำลังใจ และมีวิธีการทางวิทยาศาสตร์ จิตวิทยาเข้ามามีส่วนร่วมจึงจะก่อให้ประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา มังคะรัตน (2563) ที่พบว่า แนวทางการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) แบ่งเป็น 5 มาตรการ ดังนี้ มาตรการป้องกัน เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติด มาตรการค้นหา เช่น การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน มาตรการรักษา เช่น ให้กำลังใจกับผู้ที่เคยใช้สารเสพติด มาตรการเฝ้าระวัง เช่น พูดคุยทำความเข้าใจถึงเหตุจำเป็นที่ต้องขอความร่วมมือกับสถานประกอบการ และมาตรการบริหารจัดการ เช่น สถานศึกษากำหนดนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

3.4 ด้านการบริหารจัดการปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน ควรแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบด้านการป้องกันสารเสพติด และมีการประสานการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ปกครองและชุมชน ผู้บริหารควรสนับสนุนงบประมาณส่งเสริมการพัฒนางานด้านการป้องกันปัญหายาเสพติด เป็นเพราะการบริหารจัดการปัญหายาเสพติดเป็นปัญหาที่เกี่ยวเนื่องกับหลายฝ่าย ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบาย แผนงานและผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานให้มีความชัดเจนเพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงานและประสานความร่วมมือกับหน่วยภายนอก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพร คนซื่อ (2562) ที่พบว่า แนวทางการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25 ด้านมาตรการบริการจัดการ คือ ควรจัดการแต่งตั้งคณะกรรมการและ

คณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การปฏิบัติด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและส่งเสริมงบประมาณ และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด

2. จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ด้านการบริหารจัดการปัญหายาเสพติดในสถานศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำรองลงมา ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาและกำกับ ติดตามการจัดการปัญหายาเสพติดของครูอย่างเป็นกัลยาณมิตรโดยสร้างบรรยากาศเป็นการเปลี่ยนประสบการณ์นำข้อดีไปชื่นชนพัฒนาต่อยอดเป็นแบบอย่างแก่ครูท่านอื่น

3. สถานศึกษาควรดำเนินการปราบปรามเสพติดในสถานศึกษาอย่างจริงจัง และต่อเนื่องและควรสุ่มตรวจการใช้ยาเสพติดเป็นประจำทุกปีการศึกษา

4. สถานศึกษาควรสร้างการรับรู้พิษภัยของยาเสพติด และรณรงค์ประชาสัมพันธ์ในการป้องกันและเฝ้าระวังปัญหายาเสพติดเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ผู้เรียนในสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาการบริหารงานตามแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินการป้องกันแก้ไขสารเสพติดของสถานศึกษา

2. ควรศึกษาวิจัยแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศในการดำเนินงานการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดในโรงเรียนมัธยมศึกษา

เอกสารอ้างอิง

ธนชน อินทจันทร. (2556). **รูปแบบการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษา ในภาคอีสานตอนล่าง.** วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

วิชา สมิงไพร. (2558). *การดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 จังหวัดสุพรรณบุรี.* **วารสารวิจันราชภัฏกรุงเก่า 2,** มกราคม 2558: 49-56.

สุเมธ อยู่โต. (2558). **การดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองจังหวัดชัยนาท.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา วิทยาลัยนานาชาติเซนต์เทเรซา.

อำพร คนซื่อ. (2562). **แนวทางการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยตะวันออกเฉียงเหนือ.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970, August). *Determining size for research activities.* **Educational and Psychological Measurement,** 30(3): 607-610.

ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

People's Attitudes towards Public Service Management of Mueang Nonthaburi Provincial Police Station

ดาบตำรวจพชร แสงอรุณ
นิสิต หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
E-mail: sobsuannon@hotmail.com
เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์
อาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
E-mail: saovanard@hotmail.com
Pol.Snr.Sgt.Maj .Phachara Sang-arun
Master of Public Administration, Rajapruk University
Saovanard Leklersindhu
Lecturer, Public Administration, Rajapruk University

รับเข้า: *8 ธันวาคม 2564* **แก้ไข:** *4 มกราคม 2565* **ตอบรับ:** *8 มกราคม 2565*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวน 399 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ที่มี เพศ อายุ

ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ทัศนคติของประชาชน การจัดบริการสาธารณะ สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

Abstract

The objectives of this research were to investigate and to compare people's attitudes towards public service management of Mueang Nonthaburi Provincial Police Station. The sample of this research was 399 service users in the area of responsibility of Mueang Nonthaburi Police Station. The questionnaire was used as a research tool. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

The major findings indicated that people's attitude towards the overall public service management of Mueang Nonthaburi Provincial Police Station was at a high level. When individual aspects were considered, all aspects, namely: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were at a high level respectively. The results of comparing people's attitudes towards public service management of Mueang Nonthaburi Provincial Police Station, classified by personal status. It was found that people who used services at Muang Nonthaburi Police Station with different gender, age, educational level, marital status and average monthly income had no different level of attitude towards the public service arrangement of the Muang Nonthaburi Provincial Police Station.

Keywords: people's attitude, public service management, Mueang Nonthaburi Provincial Police Station

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นองค์กรที่มีบทบาทและหน้าที่หลักสองประการ คือ ประการแรก การควบคุมสังคมในฐานะผู้รักษากฎหมาย หมายถึง การบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งตำรวจจะทำหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามการกระทำผิด และการจับกุมตัวผู้กระทำผิดมาดำเนินการสอบสวนเพื่อยื่นฟ้องต่อศาลตามกระบวนการยุติธรรม ภายใต้เงื่อนไขและขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจไว้

ประการที่สอง คือ การรับใช้สังคม ซึ่งหมายถึง การบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนเพื่อให้สังคมบังเกิดความสงบเรียบร้อย ประชาชนเกิดความพึงพอใจ มีความเลื่อมใสและศรัทธาในอาชีพตำรวจ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีนโยบายกระจายอำนาจเพื่อปรับปรุงระบบราชการให้สั้น กระชับ สามารถสนองตอบต่อความต้องการในการบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมนั้นเป็นภารกิจที่จะต้องกระทำอย่างทุ่มเทและจริงจัง และต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายในการดำเนินการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดไว้ในแผนประจำปีและแผนแม่บทของกรมตำรวจ แต่การดำเนินการดังกล่าวก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2551)

จะเห็นได้ว่าตำรวจเป็นเจ้าพนักงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีขอบเขตภาระหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง ทั้งในเรื่องของการรักษาความสงบเรียบร้อย การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนการบริการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ การปฏิบัติงานของตำรวจ จึงเป็นการให้บริการสาธารณะอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน และรักษาไว้ซึ่งประโยชนพื้นฐานของสังคม เมื่อพิจารณาจากโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้ว พบว่าหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดคือ สถานีตำรวจ ซึ่งมีพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ มีผู้บังคับบัญชาระดับต่าง ๆ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนได้อย่างดี โดยที่ผ่านมามีการจัดทำโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน หรือที่เรียกว่า โครงการโรงพักเพื่อประชาชน ซึ่งมีเป้าหมายเน้นการพัฒนาสถานีตำรวจ ให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เน้นการบริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นธรรม ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานภายใต้อำนาจหน้าที่ของตำรวจภายใต้ หลักการทำงานให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ตลอดจนแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานน้อยลง กระจายอำนาจการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายและการบริหารทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปจนถึงระดับสถานีตำรวจ ในลักษณะร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผล ภาพพจน์ตำรวจโดยส่วนรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะดีหรือไม่ดีจึงขึ้นอยู่กับการประพฤติปฏิบัติของตำรวจท้องที่เนื่องจากเป็นระดับที่ต้องติดต่อกับประชาชนโดยตรง และมีบทบาทมากที่สุดในการทำให้ภารกิจหน้าที่ของตำรวจบรรลุผล (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559)

ที่ผ่านมาสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ได้ให้บริการประชาชนมาโดยตลอด แต่อาจยังไม่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งอาจเป็นเนื่องมาจากสภาพปัญหา

หลายประการ เช่น จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน วิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจมีขั้นตอนมาก บุคลากรบางส่วนยังขาดวิธีการที่ถูกต้องในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความล่าช้าขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ทันสมัยกับปัจจุบัน (สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี, 2563)

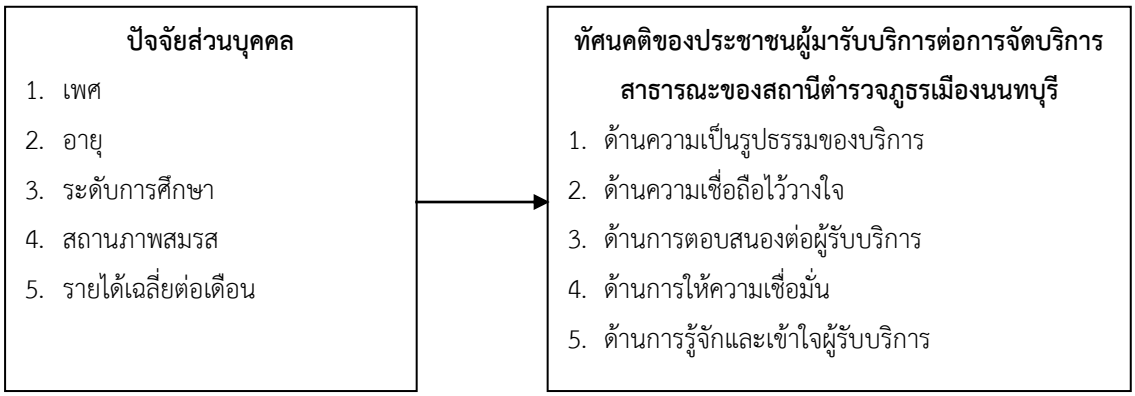
ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าหากได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจะทำให้ทราบถึงทัศนคติที่มีต่อการรับบริการในงานด้านต่าง ๆ ทราบถึงสิ่งที่ผู้รับบริการยังคงเห็นว่าเป็นปัญหาในการให้บริการ ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข จึงคาดว่าผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงสืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จากแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, et al. (1990) ปัจจัยในการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ซึ่งนำมาเป็นตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวน 127,124 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี, 2563) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการของ Yamane (1973) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวน 399 คน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกระบวนการการสร้างเครื่องมือที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษามีค่าเท่ากับ 0.93 และนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) มีค่าเท่ากับ 0.92 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 167) เป็นระดับการประเมิน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
5	4.50 - 5.00	เหมาะสม/เห็นด้วยมากที่สุด
4	3.50 - 4.49	เหมาะสม/เห็นด้วยมาก
3	2.50 - 3.49	เหมาะสม/เห็นด้วยปานกลาง
2	1.50 - 2.49	เหมาะสม/เห็นด้วยน้อย
1	1.00 - 1.49	เหมาะสม/เห็นด้วยน้อยที่สุด

มีสาระครอบคลุมทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ในทุกด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

จะทดสอบสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบ คือ ตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ในภาพรวม

(n=399)

ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี	$\overline{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.02	0.46	**มาก**	**2**
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.98	0.45	มาก	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.95	0.46	มาก	4
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.07	0.40	มาก	1
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.92	0.50	มาก	5
รวม	**4.00**	**0.37**	**มาก**	

ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00, SD=0.37) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.07, SD=0.40) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.02, SD=0.46) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.98, SD=0.45) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

(3.95, SD=0.46) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.92, SD=0.50)

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก (4.02, SD=0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีจำนวนเจ้าหน้าที่ เครื่องมือและและการจัดเตรียมที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค วิทยุสื่อสาร และอุปกรณ์อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.24) รองลงมามีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งขั้นตอนการบริการหรือจุดบริการแผนกต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก (4.23) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร อินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการและผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก (3.68)

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก (3.98, SD=0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบ น่าเชื่อถือ และมีรูปแบบการบริการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.32) รองลงมาขั้นตอนและจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ และจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก (4.27) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นทางการตามระเบียบ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเหมือนกันทุกคน โดยไม่มีข้อยกเว้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.68)

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก (3.95, SD=0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.49) รองลงมามีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการนั้นเมื่อใด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก (4.03) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีตัวอย่างแบบฟอร์มขอรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.64)

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก (4.07, SD=0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.28) รองลงมามีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจและการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจเป็นที่ยอมรับของประชาชน มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก (4.07) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้คำแนะนำ สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจในการในเรื่องคดีความต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.97)

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก (3.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส อำนวยความสะดวก ด้วยความเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.04) รองลงมาให้ความสำคัญกับคำร้องขอของผู้รับบริการ และยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก (4.03) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค มีความเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.69)

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามเพศ

ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=257)		หญิง (n=142)			
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.03	0.45	4.00	0.48	0.75	0.76
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.97	0.45	4.01	0.46	0.77	0.96
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.94	0.46	3.99	0.46	1.09	0.63
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.08	0.40	4.05	0.41	0.61	0.63
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.93	0.49	3.88	0.52	0.98	0.44
รวม	**3.99**	**0.37**	**3.98**	**0.39**	**0.12**	**0.80**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม เพศชาย และเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามอายุ

ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.886	4	.472	2.21	0.06
	ภายในกลุ่ม	83.723	394	.212		
	รวม	85.609	398			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.815	4	.454	2.17	0.07
	ภายในกลุ่ม	82.172	394	.209		
	รวม	83.987	398			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.025	4	.256	1.17	0.32
	ภายในกลุ่ม	85.853	394	.218		
	รวม	86.878	398			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	1.085	4	.271	1.64	0.16
	ภายในกลุ่ม	64.962	394	.165		
	รวม	66.047	398			
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.637	4	.909	3.64*	0.00
	ภายในกลุ่ม	98.202	394	.249		
	รวม	101.838	398			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.026**	**4**	**.256**	**1.80**	**0.12**
	ภายในกลุ่ม	**56.078**	**394**	**.142**		
	รวม	**57.104**	**398**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับทัศนคติของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี	**แหล่งความแปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig**
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.680	3	.227	1.05	0.36
	ภายในกลุ่ม	84.929	395	.215		
	รวม	85.609	398			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	.481	3	.160	0.75	0.51
	ภายในกลุ่ม	83.506	395	.211		
	รวม	83.987	398			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.155	3	.052	0.23	0.87
	ภายในกลุ่ม	86.723	395	.220		
	รวม	86.878	398			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	2.516	3	.839	5.21*	0.00
	ภายในกลุ่ม	63.531	395	.161		
	รวม	66.047	398			
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.636	3	.879	3.49*	0.01
	ภายในกลุ่ม	99.203	395	.251		
	รวม	101.838	398			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.592**	**3**	**.197**	**1.37**	**0.24**
	ภายในกลุ่ม	**56.512**	**395**	**.143**		
	รวม	**57.104**	**398**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.342	2	.171	.79	0.45
	ภายในกลุ่ม	85.267	396	.215		
	รวม	85.609	398			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.130	2	2.565	12.88*	0.00
	ภายในกลุ่ม	78.857	396	.199		
	รวม	83.987	398			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.396	2	.698	3.23*	0.04
	ภายในกลุ่ม	85.482	396	.216		
	รวม	86.878	398			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	2.842	2	1.421	8.90*	0.00
	ภายในกลุ่ม	63.204	396	.160		
	รวม	66.047	398			
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.073	2	2.037	8.24*	0.00
	ภายในกลุ่ม	97.765	396	.247		
	รวม	101.838	398			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**2.030**	**2**	**1.015**	**7.29***	**0.00**
	ภายในกลุ่ม	**55.074**	**396**	**.139**		
	รวม	**57.104**	**398**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่าทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านจำแนกตามสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับทัศนคติของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.180	4	.295	1.376	.241
	ภายในกลุ่ม	84.429	394	.214		
	รวม	85.609	398			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	.800	4	.200	.948	.436
	ภายในกลุ่ม	83.187	394	.211		
	รวม	83.987	398			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.338	4	.585	2.724*	.029
	ภายในกลุ่ม	84.540	394	.215		
	รวม	86.878	398			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	1.914	4	.479	2.940*	.020
	ภายในกลุ่ม	64.133	394	.163		
	รวม	66.047	398			
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.836	4	.459	1.808	.126
	ภายในกลุ่ม	100.003	394	.254		
	รวม	101.838	398			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.866**	**4**	**.217**	**1.517**	**.196**
	ภายในกลุ่ม	**56.238**	**394**	**.143**		
	รวม	**57.104**	**398**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านการให้ความเชื่อมั่น แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีจำนวนเจ้าหน้าที่ เครื่องมือและและการจัดเตรียมที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค วิทยุสื่อสาร และอุปกรณ์อื่น ๆ พร้อมตั้งมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งขั้นตอนการบริการหรือจุดบริการแผนกต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530: 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึง หลักการให้บริการที่สำคัญ คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จักต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเนื่องจากสถานีตำรวจมีกระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบ น่าเชื่อถือ และมีรูปแบบการบริการที่ทันสมัย และมีขั้นตอนและจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ และจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิภา หิมวัลย์ (2555: 58) การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นบุคลากรผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่

ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ และผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาทมีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) แก่พนักงานมีความหมายคือต้องมีรอยยิ้ม ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้มารับบริการ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อผู้รับบริการให้บริการอย่างมีคุณค่า ให้บริการอย่างประทับใจ บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน ความอดทนการเก็บอารมณ์ มีความเชื่อ การยอมรับ การให้ความสำคัญ และการอุทิศตน การมีจิตใจใฝ่บริการที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดีและช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ รวมถึงความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และสถานีตำรวจมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการนั้นเมื่อใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parasuraman, Ziethaml, and Berry (1985 อ้างถึงในอมรารัตน์ บุญภา, 2557: 10) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการวิจัยวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้รับบริการนั่นเอง

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะสถานีตำรวจมีเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา พร้อมทั้งมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจและการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจเป็นที่

ยอมรับของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schmenner (1995 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเนื่องจากเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อำนวยความสะดวก ด้วยความเต็มใจให้บริการ และให้ความสำคัญกับคำร้องขอของผู้รับบริการ และยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไขซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชวาลย์ ทัตศิวัช (2552) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์ และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการ ที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. ด้านเพศ ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมเพศชาย และเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพงศ์ วงศ์สรรเพชญ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจดีเด่น ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา” พบว่า ส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งไม่แตกต่างกัน

2. ด้านอายุ ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมจำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ คำหมื่น (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม

ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งต่างกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ มั่นศรีจันทร์ (2559) ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร: ศึกษากรณีในห้วงเวลาปี พ.ศ.2559” พบว่า ประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ศึกษากรณี ในห้วงเวลาปี พ.ศ.2559 ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. ด้านสถานภาพสมรส ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งต่างกับงานวิจัยภัทรพล ผูกพัน (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร” พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และการติดต่อขอรับบริการ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่วุฒิการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านการให้ความเชื่อมั่น แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งต่างกับงานวิจัยของ ศตพล พนิชศักดิ์พัฒนา (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดสกลนครที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร” ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดสกลนครที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ลักษณะทางประชากรด้านเพศและอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดสกลนครที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ส่วนลักษณะทางประชากร ด้านระดับ การศึกษา รายได้ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดสกลนครที่มีต่อ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่ามีข้อเสนอแนะทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สถานีตำรวจควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการและผู้สูงอายุ และควรเพิ่มหน่วยบริการฉุกเฉินเพื่อให้ทันต่อความต้องการของประชาชน

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงการให้บริการอย่างเสมอภาค และยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมายเหมือนกันทุกคน โดยไม่มีข้อยกเว้น

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้องแม่นยำ และควรเพิ่มมีตัวอย่างแบบฟอร์มขอรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชน

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น เจ้าหน้าที่ควรทักษะความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้คำแนะนำ สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจในการในเรื่องคดีความต่าง ๆ อย่างชัดเจน และสถานีตำรวจควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค มีความเป็นธรรมในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรให้บริการด้วยถ้อยคา กิริยาท่าทางที่สุภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ในสถานีตำรวจภูธรอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค ช่องว่าง ทัศนะคติและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). **หลักการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. (2552). *คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ในระบบบริหารภาครัฐไทย.* **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,** 7(1): 105-146.

นิพนธ์ คำหมื่น. (2554). **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.** สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พรวิภา หิมวัลย์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.

ภัทรพล ผูกพัน (2563) **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร.** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

รัตนาภรณ์ มั่นศรีจันทร์. (2559). **ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานของ องค์การบริหาร: ศึกษากรณีในห้วงเวลาปี2559.** หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการเมือง วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.

ศตพล พนิชศักดิ์พัฒนา. (2559). **ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดสกลนครที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร: ศึกษาในห้วงเวลา ปี พ.ศ.2559.** หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารการเมือง วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ธีระพิล์มและไซเท็กซ์.

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี. (2563). ค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2563, จาก http://mueangnonthaburipolicestation.go.th/index.php.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2551). **ประวัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.** ค้นเมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2563, จาก https://www.royalthaipolice.go.th/

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). **หลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการประเมินผล การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 4 (พ.ศ.2559-2563)**. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี. (2563). **สถิติประชากร แยกรายละเอียด.** ข้อมูลเมื่อ 1 เมษายน 2563. นนทบุรี.

สิริพงศ์ วงศ์สรรเพชญ และคณะ. (2560). *ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจดีเด่นตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา.* **วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์,** 2(2) มกราคม-มิถุนายน: 113-122.

อมรารัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.** หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.* **Journal of Marketing,** 64: 12-40.

Schmenner, R. W. (1995). **Escaping the black holes of cost accounting**. Business Horizons.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. New York: Harper and Row.

ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬา ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดพหุปัญญา

The Priority Needs of Academic Management Development of Sports Classroom Program of School in The Secondary Educational Service Area Office Ratchaburi Province Based on the Concept of the Theory of Multiple Intelligences

กิตติพิชญ์ เอียดซัง
นิสิตหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Email: kittipitch.x@gmail.com
ชญาพิมพ์ อุสาโห
อาจารย์ประจำหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา
Email: chayapim.u@chula.ac.th
Kittipitch Aedsang
Student, Master of Education Program
Education Administration Division, Department of Educational Policy Management, and Leadership, Faculty of Education, Chulalongkorn University
Chayapim Usaho
Lecturer, Master of Education Program
Education Administration Division, Department of Educational Policy Management, and Leadership, Faculty of Education, Chulalongkorn University

รับเข้า: *20 มิถุนายน 2564* **แก้ไข:** *28 มิถุนายน 2564* **ตอบรับ:** *30 มิถุนายน 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดพหุปัญญา ประชากร คือ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรี จำนวน 26 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้อำนวยการโรงเรียน 5 คน รองผู้อำนวยการโรงเรียน 20 คน หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ 45 คน ครู 245 คน รวมทั้งสิ้น 315 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) 0.67-1.00 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{Modified}$) ผลการวิจัย พบว่า การบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรี ที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ การพัฒนาหลักสูตร ($PNI_{Modified}$=0.120) รองลงมาคือ การวัดและประเมินผล ($PNI_{Modified}$=0.111) และการจัดการเรียนรู้ มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด ($PNI_{Modified}$=0.101) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพหุปัญญาพบว่า การมีทักษะดนตรีสื่อสารความรู้สึกร่วมกัน มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ($PNI_{Modified}$=0.122) รองลงมาคือ การใช้ภาษาหลากหลายอย่างถูกต้อง ($PNI_{Modified}$=0.121) และการปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด ($PNI_{Modified}$=0.105)

คำสำคัญ: การบริหารวิชาการ ห้องเรียนกีฬา พหุปัญญา

Abstract

This research aimed to: study the academic management development of the sports classroom program of the school in the Secondary Educational Service Area Office, Ratchaburi Province based on the Concept of the Theory of Multiple Intelligences using descriptive research methods. The population consisted of 26 schools in the Secondary Educational Service Area Office, Ratchaburi Province. The informants consisted of 5 school directors, 20 school deputy directors, 45 heads of subjects, and 245 teachers. The research instrument was a questionnaire that had an index of item objective congruence (IOC) of 0.67-1.00. The data were analyzed using the priority needs index modified ($PNI_{Modified}$). The results of the research revealed that the highest priority needs of academic management are curriculum development ($PNI_{Modified}$=0.120), evaluation and assessment ($PNI_{Modified}$=0.111), and teaching and learning had the lowest priority needs of academic management. The highest priority needs of the theory of multiple intelligences were Musical Intelligence $PNI_{Modified}$=0.122, Linguistic-Verbal Intelligence ($PNI_{Modified}$=0.121)

and Interpersonal Intelligence had the lowest priority needs of the theory of multiple intelligences ($PNI_{Modified}$=0.105).

Keywords: academic management, sport classroom program, multiple intelligence

บทนำ

อัจฉริยภาพไม่ได้มีเฉพาะในเรื่องของสติปัญญาเท่านั้น (Howard Gardner, 1983) แต่ยังมีอีกหลายประเภท เช่น ดนตรี มิติสัมพันธ์ และภาษา เป็นต้น ทุก ๆ คนล้วนแล้วแต่มีความเป็นอัจฉริยภาพในรูปแบบของตน เช่น ผู้ที่มีอัจฉริยภาพด้านดนตรี ก็จะมีความถนัดเฉพาะตัวเรื่องดนตรีที่เหนือกว่าผู้ที่มีอัจฉริยภาพด้านตรรกะและคณิตศาสตร์ ธรรมชาติวิทยา ภาษา หรือมิติสัมพันธ์ การศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีพหุปัญญา จะช่วยให้สามารถเข้าใจจุดแข็งของตัวเอง ความสามารถที่หลากหลาย ทฤษฎีพหุปัญญา (Theory of Multiple Intelligences) มีแนวคิดว่า สติปัญญาของมนุษย์มีหลายด้านที่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับว่าใครจะโดดเด่นในด้านไหนบ้าง แล้วแสดงออกมาเป็นความสามารถในเรื่องใด เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคน การส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคนให้เต็มตามศักยภาพสามารถใช้ชีวิตได้ในยุคปัจจุบัน จึงควรพัฒนาพหุปัญญาโดยการจัดการศึกษาให้มีความสอดคล้องกับความถนัด ความสนใจและความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ดังนั้นพหุปัญญาได้ถูกนำไปใช้ในแวดวงการศึกษาอย่างกว้างขวาง นักการศึกษาหลายท่านได้นำไปต่อยอดและผนวกกับทฤษฎีการสอนและนำไปใช้จริงในชั้นเรียน การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องใช้เครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพ คือ การศึกษา การจัดการศึกษาในโรงเรียนจำเป็นต้องจัดศาสตร์การเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อรองรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียนตามความถนัดและความสนใจของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถแตกต่างกันในการรับรู้ในสื่อต่างกัน เนื่องจากศักยภาพและคุณภาพของประชากรเป็นปัจจัยท้าทายที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศ โดยการปรับปรุงระบบการศึกษาและการพัฒนาทักษะมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมทั้งจะช่วยเพิ่มศักยภาพโอกาส และความเท่าเทียมทางเศรษฐกิจภายในประเทศ (องค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย, 2562) การบริหารวิชาการ คือ กระบวนการหรือการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุง พัฒนาการเรียนการสอนและการประเมินผลการสอน เพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ถือเป็นงานหลักและหัวใจสำคัญของการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552) เพื่อให้เกิดการพัฒนาตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน และส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนในลักษณะของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สมรรถนะที่สำคัญ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตร (สรรเสริญ โปร่งจันทึก, 2553) โดยขอบข่ายและภารกิจหลักของการบริหารงานวิชาการ ได้แก่ 1) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา 2) การ

จัดกระบวนการเรียนรู้ 3) การวัดและประเมินผล ดังนั้นการบริหารวิชาการจึงเป็นงานที่ทำให้เกิดการพัฒนาของผู้เรียนให้มีคุณภาพและลักษณะตามวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ของสถานศึกษาสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนในระดับประเทศ การบริหารวิชาการจึงมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยพัฒนาทรัพยากรบุคคล กระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2561-2580 นำแนวคิดพหุปัญญาศึกษาไปบูรณาการลงปฏิบัติกับผู้เรียนได้จริงและมีประสิทธิภาพ การศึกษาเป็นกิจกรรมที่เป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศชาติ มีทุนทรัพยากรมนุษย์ที แข็งแกร่ง และยุทธศาสตร์ที่ 6 ของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี กล่าวว่า การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ โดยแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560–2579 เป็นทักษะที่จำเป็นต่อผู้เรียนในปัจจุบันเนื่องจากเป็นทักษะที่พัฒนาผู้เรียนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพพร้อมเข้าสู่สังคมการทำงานให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการทำงาน สร้างเศรษฐกิจและเกิดความเจริญก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตามโปรแกรมห้องเรียนกีฬายังไม่เป็นที่ยอมรับจากกลุ่มผู้ปกครอง เพราะผู้ปกครองมีความเข้าใจว่าผู้เรียนมีวิชาเรียนเฉพาะในรายวิชาพลศึกษา อาจส่งผลเสียต่อคุณภาพการศึกษามีผลให้ไม่สามารถเข้าศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาในสาขาเป้าหมายที่วางแผนไว้ได้ และการประกอบอาชีพหลังจบการศึกษา จากข้อมูลผลสัมฤทธิ์การจัดการเรียนรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรี พบว่าผลสัมฤทธิ์การจัดการเรียนรู้บางกลุ่มสาระการเรียนรู้มีไม่เป็นไปตามเป้าหมายของแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งแนวคิดพหุปัญญา (Theory of Multiple Intelligences) เป็นแนวคิดที่จะช่วยให้นักเรียนแก้ปัญหาทักษะได้ จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและมีความสนใจศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรีตามแนวคิดพหุปัญญา และแนวทางพัฒนาการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรีตามแนวคิดพหุปัญญา

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรีตามแนวคิดพหุปัญญา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

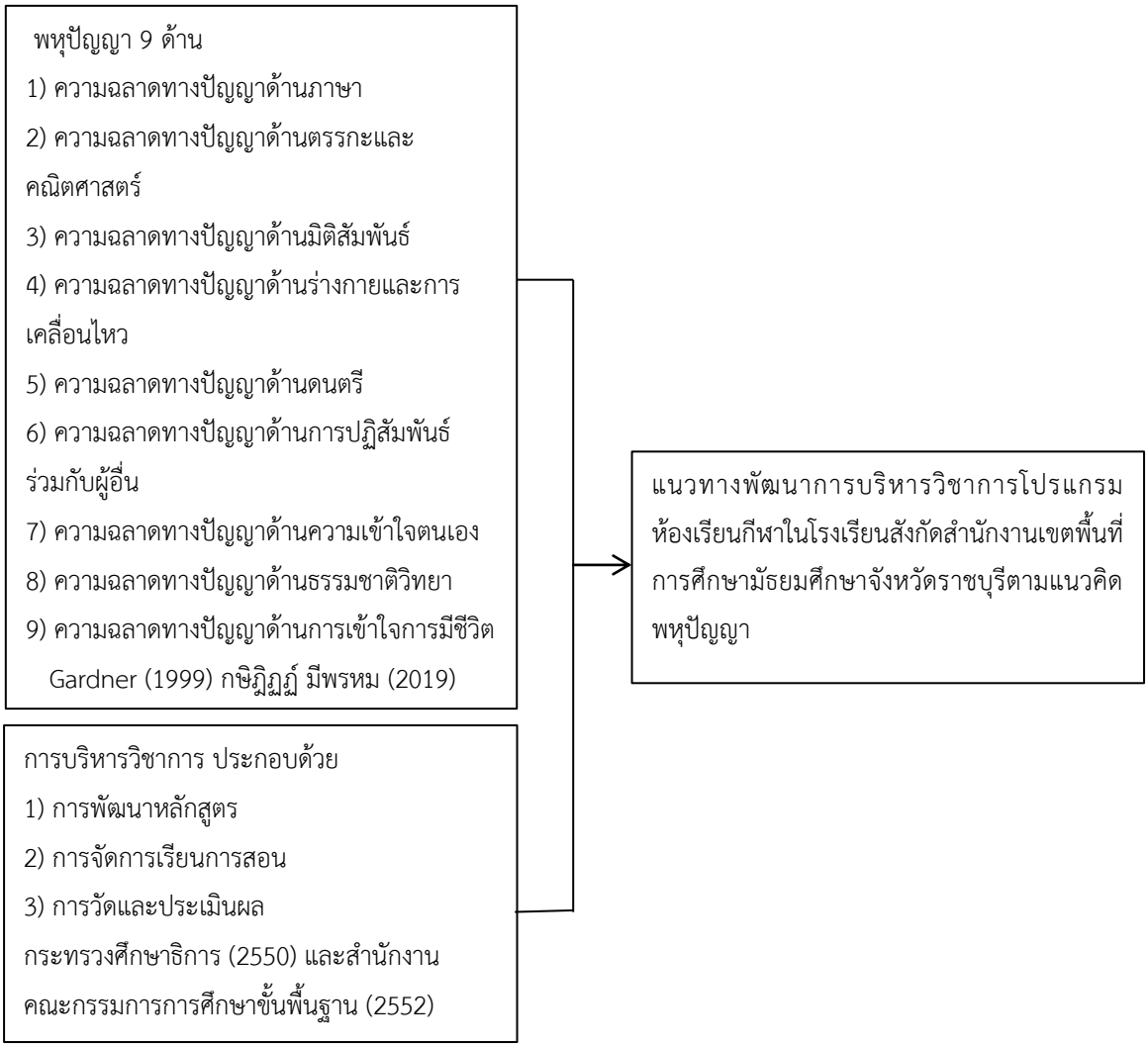
กรอบแนวคิดในการวิจัยได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การบริหารวิชาการ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับ ด้านการพัฒนาหลักสูตร ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย คือ การวิเคราะห์ความต้องการของนักเรียน การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

การนำหลักสูตรไปใช้ในการเรียนการสอน และการประเมินผลการใช้หลักสูตรของสถานศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย คือ การจัดทำแผนการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ ด้านการวัดและประเมินผล ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย คือ การวัดและการประเมินผล

2. พหุปัญญา หมายถึง ทักษะความสามารถของที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่บุคคลที่ใช้ในการใช้เป็นทักษะในการดำเนินชีวิตในสังคม ประกอบด้วย คือ ความฉลาดทางปัญญาด้านภาษา ความฉลาดทางปัญญาด้านตรรกะและคณิตศาสตร์ ความฉลาดทางปัญญาด้านมิติสัมพันธ์ ความฉลาดทางปัญญาด้านร่างกายและการเคลื่อนไหว ความฉลาดทางปัญญาด้านดนตรี ความฉลาดทางปัญญาด้านการปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น ความฉลาดทางปัญญาด้านความเข้าใจตนเอง ความฉลาดทางปัญญาด้านธรรมชาติวิทยาและความฉลาดทางปัญญาด้านการเข้าใจการมีชีวิต

3. ความต้องการจำเป็นของพัฒนาการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดพหุปัญญา ที่จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การบริหารวิชาการ นำไปสู่การจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดพหุปัญญาให้มีประสิทธิภาพ ในการวิจัยนี้ได้ประเมินความต้องการจำเป็นตามแนวคิดของ สุวิมล ว่องวาณิช (2558)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประกอบด้วย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดราชบุรี จำนวน 26 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลคือ โรงเรียน 5 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรี ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน 5 คน รองผู้อำนวยการโรงเรียน 20 คน หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ 45 คน ครู 245 คน รวมทั้งสิ้น 315 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพพึงประสงค์ของแนวทางพัฒนาการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรีตามแนวคิดพหุปัญญา มี 2 ชุด ประกอบด้วย ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ และ

ชุดที่ 2 สำหรับครู ได้แก่ ครูผู้สอน แบบสอบถามแต่ละชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check lists)

ชุดที่ 1 ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานตามตำแหน่ง ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งในโรงเรียน ระดับการศึกษาสูงสุด สำหรับผู้บริหาร

ชุดที่ 2 ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ อายุ ประสบการณ์การสอน ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งในโรงเรียน ระดับการศึกษาสูงสุด สำหรับครู

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของแนวทางพัฒนาการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรีตามแนวคิดพหุปัญญา เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/มีสภาพที่พึงประสงค์ตามข้อรายการนั้นในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/มีสภาพที่พึงประสงค์ตามข้อรายการนั้นในระดับมาก

3 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/มีสภาพที่พึงประสงค์ตามข้อรายการนั้นในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/มีสภาพที่พึงประสงค์ตามข้อรายการนั้นในระดับน้อย

1 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/มีสภาพที่พึงประสงค์ตามข้อรายการนั้นในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แนวทางพัฒนาทางการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรีตามแนวคิดพหุปัญญาเป็นคำถามปลายเปิดแบบให้เขียนตอบแสดงความคิดเห็น (Open-ended question)

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารวิชาการ ด้านพหุปัญญา และด้านวิจัย เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ โดยใช้เกณฑ์การวัดค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ IOC (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 จึงสามารถนำไปใช้ได้

จากผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม จากข้อคำถามทั้งหมด 84 ข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่า IOC=0.67 มีจำนวน 9 ข้อ และ IOC=1.00 มีจำนวน 75 ข้อ ดังนั้น สามารถนำไปสร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยได้

3. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงบรรยาย คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ

ขั้นตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดราชบุรี ตามแนวคิด

พหุปัญญา วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ซึ่งเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ระดับ (Best, 1981) เป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 ความต้องการจำเป็นของของการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดพหุปัญญา ใช้การวิเคราะห์ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (Modified Priority Needs Index: $PNI_{Modified}$) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ $PNI_{Modified}$ (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558) ดังนี้

$$PNI_{Modified} = \frac{(I)-(D)}{(D)}$$

เมื่อ $PNI_{Modified}$ หมายถึง ดัชนีความต้องการจำเป็น

I หมายถึงค่าเฉลี่ยของสภาพที่พึงประสงค์

D หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพจริง

จากนั้นจัดลำดับความสำคัญจากค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น เรียงค่าดัชนีจากมากหาไปน้อย

ผลการวิจัย

ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดพหุปัญญา มีผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 ความต้องการจำเป็นของการบริหารวิชาการ และแนวคิดพหุปัญญา

การบริหารวิชาการ ลำดับค่า $PNI_{Modified}$ และ ค่า $PNI_{Modified}$	องค์ประกอบย่อย การบริหารวิชาการ	พหุปัญญา: การใช้ภาษาหลากหลายอย่างถูกต้อง	การสรุปเนื้อหาเป็นเหตุเป็นผล	การมีจินตภาพร่วมกัน	การมีสมรรถภาพทางกายแข็งแรง	การมีทักษะด้านดนตรีสื่อสารความรู้สึกร่วมกัน	การปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	การพัฒนาศักยภาพตนเอง	การอธิบายปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ	การแบ่งปันแนวคิดการใช้ชีวิตอย่างรู้คุณค่า	เฉลี่ยรวม
การพัฒนาหลักสูตร (1) 0.120	การวิเคราะห์ความต้องการของนักเรียน (2)	(3) 0.129	(7) 0.111	(9) 0.103	(5) 0.127	(2) 0.132	(8) 0.110	(4) 0.128	(6) 0.125	(1) 0.136	0.122
	การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร (3)	(3) 0.115	(7) 0.122	(9) 0.11	(5) 0.109	(2) 0.13	(8) 0.115	(4) 0.099	(6) 0.118	(1) 0.127	0.116
	การนำหลักสูตรไปใช้ในการเรียนการสอน (1)	(1) 0.144	(3) 0.136	(6) 0.124	(4) 0.13	(2) 0.137	(5) 0.128	(9) 0.109	(8) 0.11	(7) 0.119	0.126
	การประเมินผลการใช้หลักสูตรของสถานศึกษา (4)	(4) 0.113	(2) 0.122	(8) 0.101	(8) 0.101	(1) 0.13	(6) 0.110	(3) 0.119	(4) 0.113	(7) 0.102	0.112
การจัดการเรียนรู้ (3) 0.101	การจัดทำแผนการเรียนรู้ (3)	(2) 0.103	(4) 0.100	(4) 0.100	(9) 0.083	(2) 0.103	(8) 0.090	(6) 0.098	(7) 0.097	(1) 0.108	0.103
	การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (1)	(1) 0.123	(7) 0.097	(4) 0.107	(3) 0.108	(2) 0.11	(9) 0.087	(5) 0.106	(6) 0.098	(8) 0.093	0.103
	การจัดบรรยากาศการเรียนรู้ (2)	(3) 0.108	(6) 0.095	(9) 0.084	(7) 0.094	(1) 0.127	(4) 0.107	(2) 0.119	(8) 0.092	(5) 0.097	0.103
การวัดและประเมินผล (2) 0.111	การวัด (1)	(1) 0.134	(3) 0.122	(4) 0.117	(7) 0.107	(2) 0.125	(9) 0.088	(6) 0.111	(8) 0.09	(5) 0.116	0.112
	การประเมินผล (2)	(2) 0.118	(1) 0.122	(5) 0.11	(9) 0.098	(7) 0.107	(4) 0.114	(8) 0.104	(5) 0.11	(3) 0.115	0.111
เฉลี่ยรวม		0.121	0.114	0.106	0.106	0.122	0.105	0.110	0.106	0.113	0.112
ลำดับความต้องการจำเป็น		2	3	6	6	1	9	5	6	4	

จากตารางที่ 1 สรุปลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดพหุปัญญา พบว่า

การบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรี ที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ การพัฒนาหลักสูตร ($PNI_{Modified}$=0.120) รองลงมาคือ การวัดและประเมินผล ($PNI_{Modified}$=0.111) และการจัดการเรียนรู้ มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด ($PNI_{Modified}$=0.101)

เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพหุปัญญาพบว่า การมีทักษะดนตรีสื่อสารความรู้สึกร่วมกัน มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ($PNI_{Modified}$=0.122) รองลงมาคือ การใช้ภาษาหลากหลายอย่างถูกต้อง ($PNI_{Modified}$=0.121) การสรุปเนื้อหาเป็นเหตุเป็นผล ($PNI_{Modified}$=0.114) การแบ่งปันแนวคิดการใช้ชีวิตอย่างรู้คุณค่า ($PNI_{Modified}$=0.113) การพัฒนาศักยภาพตนเอง ($PNI_{Modified}$=0.110) การมีสุนทรียภาพร่วมกัน การมีสมรรถภาพทางกายแข็งแรง การอธิบายปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ มีค่าความต้องการจำเป็นเท่ากัน ตามลำดับ ($PNI_{Modified}$=0.106) และ การปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด ($PNI_{Modified}$=0.105)

อภิปรายผล

การอภิปรายผลครั้งนี้จัดตามลำดับดัชนีความต้องการจำเป็นของการบริหารวิชาการโปรแกรมห้องเรียนกีฬาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดพหุปัญญาผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านการพัฒนาหลักสูตรมีความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับที่หนึ่งของการบริหารวิชาการ เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า การพัฒนาหลักสูตรด้านการนำหลักสูตรไปใช้ในการเรียนการสอนเป็นด้านที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด ซึ่งมีแนวทางพัฒนาคือ พัฒนาหลักสูตรด้านการใช้ภาษาหลากหลายอย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่าโรงเรียนให้ความสำคัญด้านการพัฒนาหลักสูตรเป็นลำดับแรก การพัฒนาหลักสูตรเป็นกระบวนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำหลักสูตรสู่ผู้เรียนโดยกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตร สอดคล้องกับการค้นพบของ สมศรี เณรจา ที และ วัชรี ชูชาติ (2560) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้เป็นองค์ประกอบที่ควรให้ความสำคัญและควรเน้นหลักสูตรที่พัฒนาให้ผู้เรียนนำไปใช้หรือปฏิบัติ

2. ด้านการวัดและประเมินผลมีความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับรองของการบริหารวิชาการ เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่าการวัดผลมีความต้องการจำเป็นสูงสุด ซึ่งมีแนวทางพัฒนาคือ การใช้ภาษาหลากหลายอย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่า โรงเรียนให้ความสำคัญกับการวัดและประเมินผลจากการเรียนรู้โดยเพราะจากรูปแบบการประเมินผลในปัจจุบันจะเน้นไปที่การทำแบบทดสอบโดยใช้เอกสารเป็นส่วนใหญ่ การวัดและประเมินผลนั้นให้ผลการสะท้อนกลับเพื่อให้นักเรียนสามารถนำความรู้ ทักษะไปปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง การวัดและประเมินผลจำเป็นต้องมีการ

ปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมในบริบทของสังคมและหลากหลายเพื่อสามารถให้ผู้เรียนเป็นผลิตภัณฑ์ทางการศึกษาที่มีคุณภาพหลากหลายตามแนวคิดพหุปัญญา สอดคล้องกับการค้นพบของกมลฉัตร กล่อมอิ่ม (2560) ที่ได้ให้แนวทางในการวัดและประเมินผลไว้สองแบบ คือ 1) การวัดและการประเมินจากสภาพจริง โดยประเมินความสามารถที่แท้จริงของผู้เรียนจากการแสดงออก

การกระทำหรือผลงานเพื่อสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งสามารถสะท้อนกระบวนการคิดระดับสูง กระบวนการทำงานโดยใช้วิธีการประเมินหลากหลายวิธีในสถานการณ์ต่าง ๆ สอดคล้องกับชีวิตจริงและต้องประเมินอย่างต่อเนื่อง 2) การวัดและการประเมินด้านความสามารถ ประเมินจากการแสดงออกโดยตรงจากการทำงานต่าง ๆ จากสถานการณ์ที่กำหนดให้ซึ่งเป็นของจริงหรือใกล้เคียงกับสภาพจริง และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แก้ปัญหาจากสถานการณ์จริงหรือปฏิบัติจริง โดยประเมินจากกระบวนการทำงาน กระบวนการคิด

3. ด้านการจัดการเรียนรู้มีความต้องการจำเป็นเป็นลำดับน้อยที่สุดของการบริหารวิชาการ เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนมีความต้องการจำเป็นสูงสุด ซึ่งมีแนวทางพัฒนาคือด้านการมีทักษะดนตรีสื่อสารความรู้สึกร่วมกัน

จะเห็นได้ว่าโรงเรียนมุ่งเน้นการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ครูผู้สอนมีการปรับเปลี่ยนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยหารูปแบบและวิธีการในกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาทักษะ สร้างองค์ความรู้จากการลงมือปฏิบัติให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้เรียนทุกคนให้ได้จำนวนมากที่สุดผ่านรูปแบบกิจกรรมจัดการเรียนรู้ของผู้สอน สอดคล้องกับการค้นพบของโธมัส อาร์มสตรอง (2543) ได้กล่าวว่าทฤษฎีพหุปัญญาเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการเรียนการสอนที่ครูจะพิจารณาว่าวิธีใดเหมาะสมกับนักเรียนคนใดและไม่เหมาะสมกับนักเรียนคนใด จะช่วยให้ครูได้รู้จักนักเรียน รู้ว่านักเรียนเด่นในปัญญาด้านใดจะมีวิธีการคิดแบบใด รักและชอบอะไร สามารถเรียนรู้ได้ดีโดยผ่านเครื่องมือหรือมีวิธีการอย่างไร ครูจะสามารถเลือกรูปแบบการสอน กิจกรรมการสอน สื่อการสอนและวิธีการสอนได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ดีขึ้นและเรียนรู้อย่างมีความสุข

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารควรพัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองความหลากหลายทางสังคม จัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดความฉลาดทางปัญหาที่หลากหลายตามความถนัดและความสนใจของผู้เรียนโดยบูรณาการเข้ากับรายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรแกนกลางขั้นพื้นฐาน สอดคล้องกับการค้นพบของปองสิน วิเศษศิริ (2555) กล่าวว่างานวิชาการเป็นงานสำคัญที่ส่งผลต่อผู้เรียนโดยตรง เพราะการเรียนรู้ของผู้เรียนเกิดจากการบริหารงานวิชาการ ซึ่งต้องเริ่มจากการบริหารหลักสูตร เพื่อกำหนดสิ่งที่

จะให้ผู้เรียนได้เรียนรู้น้ำหนักหรือปริมาณรายวิชาต่าง ๆ ที่ควรจัดก็ควรเป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน โดยผ่านการบริหารการเรียนการสอน ในขณะเดียวกันก็ต้องเป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตรที่องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ กำหนดไว้ในการประเมินผลการเรียน องค์ประกอบในการบริหารงานวิชาการมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ดังนั้นขอบข่ายหรือองค์ประกอบหลัก ๆ ของการบริหารงานวิชาการ จึงประกอบด้วยองค์ประกอบที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน

2. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้ชุมชน หน่วยงานเข้ามามีร่วมส่วนในการจัดทำหลักสูตรพัฒนาพหุปัญญาจัดกิจกรรมนำทฤษฎีสู่การปฏิบัติตามสภาพจริง เกิดทักษะและความชำนาญสามารถสร้างความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีได้ สอดคล้องกับการค้นพบของ รชยา เศรษฐจักษ์ (2562) ได้ให้ความหมายการจัดกระบวนการเรียนรู้ไว้ว่า การดำเนินการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ตามแผนการเรียนรู้ที่วางไว้ รวมไปถึงการปรับปรุงกิจกรรมการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมเพื่อพัฒนาผู้เรียนจากการรวบรวมความหมายการจัดกระบวนการเรียนรู้จากนักวิชาการต่าง ๆ

3. ผู้บริหารควรสนับสนุนจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายจากกระบวนการจัดการเรียนรู้แก่ครูผู้สอน จากการพัฒนาหลักสูตร รูปแบบวิธีและเทคนิคการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดทักษะพหุปัญญา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การพัฒนาหลักสูตรมีความต้องการจำเป็นสูงสุด การบริหารวิชาการตามแนวคิดพหุปัญญา โรงเรียนจัดหลักสูตรส่งเสริมเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เกิดทักษะที่มีความหลากหลายปัญญา

2. ควรติดตามและประเมินผลการใช้หลักสูตรตามแนวคิดพหุปัญญาโดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน มีส่วนร่วมในการประเมินผลหลักสูตรร่วมกับโรงเรียน

เอกสารอ้างอิง

กมล ภู่ประเสริฐ. (2544). **การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา.** กรุงเทพฯ: ทิปส์ พับบลิเคชัน.

กมลฉัตร กล่อมอิ่ม. (2560). *การจัดการเรียนรู้แบบการใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning): รายวิชาการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรสาหรับนักศึกษาวิชาชีพครู.* **วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์,** 11(2): 179-192.

โธมัส อาร์มสตรอง. (2543). **ความเก่ง 7 ชนิด: ค้นหาและพัฒนาพหุปัญญาในตน.** แปลจาก 7 Kinds of Smart: Identifying and Developing Your Multiple Intelligence โดย อารี สัณหฉวี. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.

ปองสิน วิเศษศิริ. (2555). **เอกสารประกอบการสอนวิชา 2747732 การบริหารงานวิชาการกับการประกันคุณภาพการศึกษา.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560–2579. สำนักงานเลขาธิการและสภาการศึกษา.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. **ราชกิจจานุเบกษา.** เล่ม 116 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553. 22 กรกฎาคม 2553.

รชยา เศรษฐจักษ์. (2562). **แนวทางพัฒนาการบริหารวิชาการของโรงเรียนในสหวิทยาเขตราชนครินทร์ตามแนวคิดสะตีมศึกษา.** สารนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบายการจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมศรี เณรจาที และ วัชรี ชูชาติ. (2560). *รูปแบบการบริหารสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนให้มีคุณลักษณะพึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21.* **วารสารบริหารการศึกษา มศว,** 14(27): 10-20.

สรรเสริญ โปร่งจันทึก. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทการบริหารของผู้บริหารกับประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี.** ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

สุวิมล ว่องวาณิช. (2558). **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Gardner H. (2005). **Multiple intelligences.** Retrieved on September 20th, 2020, from http://tip.psychology.org/gardner.html

Gardner, H. (1999). **Intelligence reframed: Multiple intelligences for the 21st century.** New York: Basic Books.

John W. Best. (1981). **Research in Education**. 4th ed. New Jersey: Prentice–Hall Inc.

การปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร

Adaptation of Small and Medium Enterprises (SMEs) Under the Pandemic Situation of the Coronavirus Disease 2019 (COVID -19) in Bangkok Metropolis

จิดาภา ธัญญรัตนวานิช
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
E-mail: chsudt@rpu.ac.th
Lecture, Faculty of Business Administration Program in Management,
Rajapruk University

รับเข้า: *30 มิถุนายน 2565* **แก้ไข:** *30 กรกฎาคม 2565* **ตอบรับ:** *2 สิงหาคม 2565*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลกระทบของผู้ประกอบการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบการปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจดทะเบียนแบบนิติบุคคล กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามมี 3 ส่วน 1) ปัจจัยส่วนบุคคล (check list) 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (rating scale) 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ส่วนใหญ่ด้านความยั่งยืนในธุรกิจลดลง 358 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจลดลง 334 คน คิดเป็นร้อยละ 84 และ ความยั่งยืนในธุรกิจลดลง 359 คน

คิดเป็นร้อยละ 90 และ 2) การปรับตัวของผู้ประกอบการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.45, SD=0.81) โดยด้านการปรับตัวด้านสินค้าและบริการค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$=3.91, SD=0.76) รองลงมาการปรับตัวด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{x}$=3.61, SD=0.80) การปรับตัวด้านราคา ($\bar{x}$=3.58, SD=0.72) การปรับตัวด้านปัจจัยการผลิต ($\bar{x}$=3.25, SD=0.72) การปรับตัวด้านการส่งเสริม และด้านการตลาด ($\bar{x}$=2.92, SD=1.04) ตามลำดับ เพศและการศึกษาสูงสุดต่างกันมีการปรับตัวไม่แตกต่างกัน อายุ ประสบการณ์ในการทำธุรกิจ รูปแบบธุรกิจประเภทการดำเนินงาน และมูลค่าสินทรัพย์ถาวรต่างกันมีการปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพศและระดับการศึกษาต่างกันมีการปรับตัวภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 ไม่แตกต่างกัน อายุ ประสบการณ์ในการทำธุรกิจ รูปแบบธุรกิจ ประเภทการดำเนินงาน มูลค่าสินทรัพย์ถาวรต่างกัน มีการปรับตัวภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

คำสำคัญ: ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) การปรับตัว โรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19)

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the impact on entrepreneurs under the situation of the epidemic of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) in Bangkok Metropolis, and 2) to compare the level of adaptation of small and medium enterprises (SMEs) under the circumstances The epidemic of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) in Bangkok Metropolis classified by demographic. The sample used in the research were small and medium enterprise entrepreneurs registered as a juristic person in Bangkok. A questionnaire was used to collect data by the Convenience Sampling method for 400 samples. The instrument used was a questionnaire consisting of 3 parts: 1) demographics with check list questions, 2) factors affecting adaptation in the 2019 coronavirus epidemic with rating scale questions, and 3) recommendations. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One–way ANOVA.

The results of the research found that Entrepreneurs affected by the epidemic Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) mostly on 1) Sustainability in business decreased by 358 people, representing 90% 2) Profits from Business operations decreased by 334 people, equivalent to 84 percent and 3) Business sustainability decreased by 359 people, equivalent to 90 percent. The adjustment of entrepreneurs was found that the overall level was at a

moderate level ($\bar{x}$=3.45, SD=0.81). The highest average was service ($\bar{x}$=3.91, SD=0.76), followed by the adjustment in distribution channels ($\bar{x}$=3.61, SD=0.80), the adjustment in price ($\bar{x}$=3.58, SD= 0.72), Production factor adjustment ($\bar{x}$=3.25, SD=0.72), and Marketing promotion adjustment ($\bar{x}$=2.92, SD=1.04), respectively. The respondents with different gender and level of education **had** no different adaptation to the COVID situation. the respondents with different ages, experiences in business operation, type business model, and different fixed asset values had different level of adaptation under the epidemic of coronavirus infection 2019 circumstances with statistically significant at .05 level

Keywords: Small and Medium Enterprises (SMEs), adaptation, Coronavirus disease 2019 (COVID-19) disease

บทนำ

ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย ทั้งในด้านการสร้างรายได้ประชาชาติ (GDP) การสร้างการจ้างงาน รวมถึงเป็นกลไกสำคัญของกระบวนการผลิต โดยมุ่งพัฒนาเอสเอ็มอี (SMEs) ให้เพิ่มขีดความสามารถและยกระดับในการแข่งขัน รวมทั้งพัฒนาองค์ความรู้ที่จำเป็นในยุคความปกติแบบใหม่ (New Normal) ผ่านกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ อาทิ การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกแก่เอสเอ็มอี (SMEs) สู้วิกฤติโควิดจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อบริหารจัดการธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุด การจัดทำแผนช่วยขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีศักยภาพ ทั้งในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ ซึ่งคาดว่าจะสามารถฟื้นฟูผู้ประกอบการกว่า 4,000 กิจการ เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจกว่า 448 ล้านบาท (อุตสาหกรรมสาร, 2563) ผู้ประกอบการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม เป็นบุคคลที่ค้นพบความคิด และโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เป็นผู้ที่รวบรวมเงินทุนเพื่อจัดตั้งธุรกิจ เป็นบุคคลที่มองเห็นโอกาสทางธุรกิจและสามารถหาช่องทางที่จะสร้างธุรกิจของตนเอง และพร้อมที่จะรับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นตั้งแต่ตัดสินใจที่จะเริ่มดำเนินธุรกิจในการประกอบธุรกิจขนาดย่อมต้องการผู้ประกอบการที่มีความสามารถหลาย ๆ ด้าน (ผุสดี รุมาคม, 2540)

สำหรับในประเทศไทย วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของการเป็นผู้ประกอบการที่มีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จนั้น สามารถสรุปคุณสมบัติขั้นต่ำได้ 7 ประการ คือ ต้องเป็นนักแสวงหาโอกาส ต้องเป็นนักเสี่ยง ต้องเป็นคนที่มีความคิดริเริ่ม ต้องเป็นคนที่ไม่ท้อถอยง่าย ต้องเป็นคนที่ใฝ่รู้อยู่เสมอ ต้องเป็นคนมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีจุดมุ่งหมายในอนาคตที่ชัดเจน และต้องมีเครือข่ายดี หมายถึงมีเพื่อนฝูง มีคนช่วยชี้แนะ ช่วยสนับสนุนช่วยเหลือ และมีแหล่งข้อมูลมากมาย

ผู้ประกอบการในทุกระดับเป็นผู้ประกอบการยุคใหม่ที่มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้นการประเมิน ผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนแม่บทฯ พิจารณาจากสัดส่วนผลิตภัณฑ์มวลรวมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมของ SMEs ในระหว่างปี พ.ศ.2559 ถึงครึ่งแรกของปี พ.ศ.2563 (มกราคม-มิถุนายน 2563) มีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ก่อนที่จะหดตัวรุนแรงในช่วงครึ่งแรกของปี พ.ศ.2563 อันเป็นผลกระทบจากการจำกัดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และผู้บริโภคภายในประเทศขาดความเชื่อมั่นในการจับจ่ายใช้สอย กระทบต่อการประกอบการและรายได้ของภาคธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวและบริการเกี่ยวเนื่องที่ได้รับผลกระทบสูง ทำให้สัดส่วนผลิตภัณฑ์มวลรวมของ SMEs ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 42.2 ในช่วงครึ่งปีแรกของปี พ.ศ.2563 ซึ่งห่างจากค่าเป้าหมายมากถึงร้อยละ 2.8 ทำให้การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดให้มีสัดส่วนเพิ่มเป็นร้อยละ 45 ในปี พ.ศ.2565 มีความท้าทายเพิ่มมากขึ้น ภาครัฐจำเป็นที่จะต้องมีมาตรการให้ความช่วยเหลือเยียวยาและฟื้นฟู ผู้ประกอบการอย่างเร่งด่วน มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ยังคงมีประเด็นท้าทายที่ต้องดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทฯ โดยการสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ประกอบกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการประกอบการและรายได้ของภาคธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวและบริการเกี่ยวเนื่องที่ได้รับผลกระทบสูง ภาครัฐจำเป็นที่จะต้องมีมาตรการให้ความช่วยเหลือเยียวยาและฟื้นฟูผู้ประกอบการอย่างเร่งด่วนเพื่อมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมทั้งควรเร่งผลักดันการพัฒนาผู้ประกอบการในทุกระดับผ่านการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกิจ รวมทั้งส่งเสริมการจัดทำโครงการส่งเสริมวิสาหกิจในทุกระดับของภาครัฐให้มีศักยภาพมากขึ้นเพื่อพัฒนาให้เกิดผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ที่สามารถขยายบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจและสามารถดำเนินธุรกิจได้เพิ่มมากขึ้นอย่างยั่งยืน (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ, 2561)

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในปัจจุบันได้ส่งผลกระทบในวงกว้างอย่างรวดเร็ว แม้ว่าจะใช้มาตรการป้องกันควบคุมโรคหลายมาตรการ เช่น คัดกรองและเฝ้าระวังโรค กักตัวผู้มีความเสี่ยง รักษาระยะห่างระหว่างบุคคล สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า งดจัดกิจกรรมที่รวมกลุ่มคนจำนวนมาก ทำความสะอาดสถานที่และพื้นผิวสัมผัสร่วม เป็นต้น การที่จะให้ประชาชนได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ที่มีประสิทธิภาพ สามารถป้องกันการเกิดโรคหรือการเกิดโรคที่รุนแรง ส่วนสำคัญเกิดจากการปฏิบัติงานของเหล่าบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขทุกสังกัด ซึ่งต้องระดมแรงกายแรงใจกับภาระงานที่หนักและเวลาที่มีจำกัด สิ่งหนึ่งที่จะสามารถช่วยให้การดำเนินงานสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ “แนวทางการให้บริการวัคซีนโควิด-19 ใน

สถานการณ์การระบาด ปี 2564 ของประเทศไทย” ซึ่งกรมควบคุมโรคได้จัดทำขึ้น โดยได้รับความกรุณาจากศาสตราจารย์แพทย์หญิงกุลกัญญา โชคไพบูลย์กิจ ในการทบทวนองค์ความรู้ทั้งหมดเกี่ยวกับวัคซีนโควิด-19 รวมถึงคณาจารย์จากโรงเรียนแพทย์ สมาคม/ราชวิทยาลัยแพทย์สาขาต่าง ๆ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจากกรมควบคุมโรคและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในการเขียนและขัดเกลาเนื้อหาในแนวทาง ซึ่งเป็นฉบับแรกสำหรับการปฏิบัติงานในช่วงต้น (กรมควบคุมโรค , 2564)

ผลกระทบทางเศรษฐกิจนั้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2544) ได้ให้ความหมายของเศรษฐกิจและความเกี่ยวเนื่องถึงผลกระทบไว้ว่า เป็นความหมายที่รวมความถึงกิจกรรมหรือการผลิตต่าง ๆ ของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรที่มีอันมีค่าและมีอย่างจำกัด เพื่อนำมาตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยมีพื้นที่และเครือข่ายทางสังคม มีการแลกเปลี่ยนสินค้าและแจกจ่ายบริการตามอุปสงค์และอุปทานระหว่างผู้มีส่วนด้วยกัน และเศรษฐกิจนั้นจะปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยเช่น รายได้ การผลิต เงินออม การจำหน่ายและการบริโภคใช้สอยสิ่งต่าง ๆ ของชุมชน ซึ่งเมื่อมีอุบัติภัยเกิดขึ้นทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าว มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ในขณะที่ พัชรี โพธิหัง (2550) กล่าวถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นผลกระทบที่เป็นตัวเงินที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมในพื้นที่ ซึ่งเป็นผลพลวงมาจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขยายผลโดยผ่านกระบวนการทำการของตัวทวีคูณ การหมุนเวียนของระบบเศรษฐกิจในวงแคบและกว้างออกไปสำหรับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากการระบาดของไวรัสโควิด-19 Coibion, Gorodnichenko, and Weber (2020) ศึกษาฐานข้อมูลของ Nielsen Homescan ซึ่งได้จากการสำรวจครัวเรือนในสหรัฐอเมริกา และพบว่าการแพร่ระบาดของโรคไวรัสส่งผลกระทบต่ออัตราการว่างงานในสหรัฐสูงกว่าตัวเลขทางการของการยื่นขอเงินช่วยเหลือผู้ว่างงาน เนื่องจากแรงงานที่ตกงานส่วนหนึ่งไม่ถูกนับว่าอยู่ในตลาดแรงงานเพราะไม่ได้กำลังมองหางานใหม่ในระยะเวลานี้ ดังนั้น ตัวเลขสถิติอัตราว่างงานจะเพิ่มขึ้นแค่เพียงราว ๆ ร้อยละ 2 แม้ว่าในความเป็นจริงแรงงานกว่าร้อยละ 7 ออกจากตลาดแรงงาน

จากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้เศรษฐกิจได้รับผลกระทบในวงกว้าง ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือ SMEs ต่างได้รับผลกระทบเนื่องจากความต้องการของสินค้าและบริการลดลงส่งผลให้รายได้ลดลงในขณะที่รายจ่ายเท่าเดิม เกิดภาระหนี้สิน และขาดสภาพคล่องในการชำระหนี้ จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า 1 ใน 3 ของ SMEs ทั้งหมดประสบภาวะขาดทุน โดย 1 ใน 5 ของ SME ที่ประสบภาวะขาดทุนนั้นได้ปิดกิจการลง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของผู้ประกอบการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของผู้ประกอบการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบการปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยจดทะเบียนแบบนิติบุคคล จำนวน 571,661 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ไม่เกินร้อยละ 5 งานวิจัยนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ไปยังกลุ่มเป้าหมาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งก่อนที่จะดำเนินเก็บข้อมูลจริงได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่า IOC เพื่อหาผลรวมของคะแนนของคำถามข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.33-1.00 จำนวน 1 ข้อ และได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วตามข้อเสนอแนะ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 จำนวน 7 ข้อ ถือว่าคำถามนั้นใช้ได้แล้ว ค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.86

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่เป็นการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิจาก แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564-ธันวาคม 2564 โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบแล้วตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One–way ANOVA)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลกระทบของผู้ประกอบการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ผลกระทบของผู้ประกอบการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลกระทบของผู้ประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
ผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจ		
ลดลง	334	84
เท่าเดิม	66	17
เพิ่มขึ้น	0	0
รวม	**400**	**100**
ยอดขายจากการดำเนินธุรกิจ		
ลดลง	357	89
เท่าเดิม	43	11
เพิ่มขึ้น	0	0
รวม	**400**	**100**
ความยั่งยืนในธุรกิจ		
ลดลง	358	90
เท่าเดิม	42	11
เพิ่มขึ้น	0	0
รวม	400	100

ผลกระทบของผู้ประกอบการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจลดลงมากที่สุด จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 84 ผลกำไรจากการดำเนิน

ธุรกิจเท่าเดิม จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ ยอดขายจากการดำเนินธุรกิจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมียอดขายจากการดำเนินธุรกิจลดลงมากที่สุด จำนวน 357คน คิดเป็นร้อยละ 89 ยอดขายจากการดำเนินธุรกิจเท่าเดิม จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ ด้านความยั่งยืนในธุรกิจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีด้านความยั่งยืนในธุรกิจลดลงมากที่สุด จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ยอดขายจากการดำเนินธุรกิจเท่าเดิม จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การปรับตัวของผู้ประกอบการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ระดับความสำคัญของการปรับตัวของผู้ประกอบการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร ของ การปรับตัวของผู้ประกอบการรายด้าน

การปรับตัวของผู้ประกอบการ	$\bar{X}$	SD	**ระดับความสำคัญ**
1. การปรับตัวด้านสินค้าและบริการ	3.91	0.76	มาก
2. การปรับตัวด้านราคา	3.58	0.72	มาก
3. การปรับตัวด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.61	0.80	มาก
4. การปรับตัวด้านการส่งเสริมด้านการตลาด	3.92	1.04	ปานกลาง
5. การปรับตัวด้านปัจจัยการผลิต	3.25	0.72	ปานกลาง
รวม	**3.45**	**0.81**	**ปานกลาง**

การปรับตัวของผู้ประกอบการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร

การปรับตัวด้านสินค้าและบริการ พบว่าการปรับตัวด้านสินค้าและบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.91, SD=0.76) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การผลิตสินค้าและบริการลดลงจึงต้องปิดกิจการชั่วคราวเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายและรักษาสภาพคล่องไว้รอให้สภาพเศรษฐกิจกลับมาฟื้นตัวมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$=4.22, SD=0.74) รองลงมาการปรับตัวต่อความต้องการในสินค้าและบริการที่ลดลงจากการที่ผู้ บริโภคเกิดการตกใจในวิกฤต ความไม่มั่นใจในนโยบายทางเศรษฐกิจ และการเลิกจ้างงานจากการปิดกิจการชั่วคราว ($\bar{x}$=3.92, SD=0.65) การปรับตัวจากการที่สินค้าและบริการที่เคยมีอยู่ ในตลาดหายไปจากการหยุดผลิตและหยุดบริการจากนโยบายรัฐบาลที่ให้เว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ($\bar{x}$=3.61, SD=0.90) ตามลำดับ

การปรับตัวด้านราคา พบว่า การปรับตัวด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.58, SD=0.72) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายการสินค้าใดที่มีอยู่ในคลังสินค้าแต่ลูกค้าไม่ต้องการให้ถือโอกาสลดราคาและเปลี่ยน (Stock Keeping Unit) เหล่านั้นให้เป็นเงินสดเพื่อเสริมสภาพคล่อง และลดภาระของสินค้าคงคลัง ทั้งในแง่ของเงินลงทุนและพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้า ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$=3.77, SD=0.66) รองลงมาเป็นการลดความหลากหลายของรายการสินค้า (Stock Keeping Unit) ให้มีจำนวนรายการน้อยลงในขณะที่แต่ละรายการจะมีปริมาณสำรองได้มากขึ้น เลือกสั่งสินค้าและเก็บสต็อคสินค้าเฉพาะรายการที่ขายดี เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสินค้าคงคลังลง ($\bar{x}$=3.39, SD=0.79) ตามลำดับ

การปรับตัวด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าการปรับตัวด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.61, SD=0.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การวางแผนเพื่อปรับกระบวนการในการทำงาน เช่น การใช้รูปแบบการขายสินค้าออนไลน์หรือการซื้ออาหารกลับไปทานที่บ้านทดแทนการทานที่ร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$=4.38, SD=0.84) รองลงมาเป็นการปรับระบบในการสั่งซื้อสินค้ากับซัพพลายเออร์ให้มีความเหมาะสม รวมถึงเจรจาตกลงเงื่อนไขในการชระสินค้าให้สอดคล้องกับรูปแบบในการสั่งซื้อ ทบทวนวิธีการในการสั่งซื้อจากระบบอัตโนมัติให้อยู่ในการตัดสินใจที่เหมาะสม ($\bar{x}$=3.58, SD=0.93) จัดสรรพนักงานที่มีหน้าที่ทำงานเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ต้องหยุดดำเนินการ อาทิ พนักงานขายหน้าร้านที่ให้บริการลูกค้าที่ไม่สามารถทำได้จากการให้เว้นระยะห่างทางสังคมให้ปรับเปลี่ยนมาทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่ทำได้ เช่น กิจกรรมการจัดส่ง การรับคำสั่งซื้อออนไลน์ เป็นต้น ($\bar{x}$=2.88, SD=0.80) ตามลำดับ

การปรับตัวด้านการส่งเสริมด้านการตลาด พบว่า การปรับตัวด้านการส่งเสริมด้านการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=2.92, SD=1.04) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สื่อสารกับซัพพลายเออร์อย่างทันท่วงทีในการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$=3.32, SD=1.41) รองลงมา คือ การปรับรูปแบบในการดำเนินธุรกิจให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล เช่น การปรับให้ใช้รูปแบบแพลตฟอร์มออนไลน์ในการทำธุรกิจ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ที่ทันสมัย หรือการมองหาพันธมิตรเข้ามาช่วยดำเนินกิจกรรมที่ SMEs ไม่มีความถนัด ($\bar{x}$=2.52, SD=0.67) ตามลำดับ

การปรับตัวด้านปัจจัยการผลิต พบว่า การปรับตัวด้านปัจจัยการผลิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.25, SD=0.72) พิจารณารายด้าน พบว่า การอบรมให้พนักงานเข้าใจถึงการเว้นระยะห่างทางสังคมอย่างน้อย 1 เมตร ระหว่างการทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานที่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานระยะใกล้ให้มีการใช้อุปกรณ์ป้องกันอย่างเคร่งครัด ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$=3.60, SD=0.89) รองลงมาเหลื่อมระยะเวลาในการทำงานให้ยาวนานขึ้น เพื่อลดจำนวนคนงานต่อช่วงเวลา ลดโอกาสในการติดเชื้อ ($\bar{x}$=3.45, SD=0.52) การปรับจำนวนพนักงานที่ทำหน้าที่ในการทำงานให้เหมาะสมกับพื้นที่เพื่อลดโอกาสในการแพร่เชื้อไวรัส โดยเฉพาะในชั่วโมงไม่เร่งด่วน อาจลดเวลาในการปฏิบัติงาน

และให้พนักงานทำงานในพื้นที่ที่ไม่ติดต่อกับพนักงานคนอื่น ($\bar{x}$=2.70, SD=0.76) ตามลำดับ การปรับตัวของผู้ประกอบการพบว่าการปรับตัวของผู้ประกอบการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.45, SD=0.81)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การปรับตัวด้านสินค้าและบริการค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$=3.91, SD=0.76) รองลงมา คือ การปรับตัวด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{x}$=3.61, SD=0.80) การปรับตัวด้านราคา ($\bar{x}$=3.58, SD=0.72) การปรับตัวด้านปัจจัยการผลิต ($\bar{x}$=3.25, SD=0.72) การปรับตัวด้านการส่งเสริมด้านการตลาด ($\bar{x}$=2.92, SD=1.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบการปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร

การเปรียบเทียบการปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)	**แหล่งความแปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig.**
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.73	4	0.24	4.64	0.00*
	ภายในกลุ่ม	21.0	396	0.05		
	รวม	21.73	400			
การศึกษาสูงสุด (ผู้บริหารกิจการ)	ระหว่างกลุ่ม	0.39	4	0.13	2.46	0.06
	ภายในกลุ่ม	21.34	396	0.05		
	รวม	21.73	400			
ประสบการณ์ในการทำธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	0.94	4	0.31	5.98	0.00*
	ภายในกลุ่ม	20.79	396	0.05		
	รวม	21.73	400			
รูปแบบธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	0.75	4	0.25	4.71	0.00*
	ภายในกลุ่ม	20.98	396	0.05		
	รวม	21.73	400			
ประเภทการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.69	4	0.23	4.35	0.00*
	ภายในกลุ่ม	21.04	396	0.05		
	รวม	21.73	400			
มูลค่าสินทรัพย์ถาวร	ระหว่างกลุ่ม	1.08	4	0.36	6.96	0.00*
	ภายในกลุ่ม	20.64	396	0.05		
	รวม	21.72	400			
จำนวนพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.62	4	0.20	3.93	0.00*
	ภายในกลุ่ม	21.11	396	0.05		
	รวม	21.73	400			

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบการปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

การเปรียบเทียบการปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2.83	4	0.94	19.75	5.90
	ภายในกลุ่ม	18.90	396	0.04		
	รวม	21.72	400			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบการปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม พบว่า อายุ ประสบการณ์ในการทำธุรกิจ รูปแบบธุรกิจ ประเภทการดำเนินงาน มูลค่าสินทรัพย์ถาวร จำนวนพนักงาน จำนวนพนักงาน มีการปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลกระทบของผู้ประกอบการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมียอดขายจากการดำเนินธุรกิจ ลดลง มากที่สุด จำนวน 358 คน คิดเป็น ร้อยละ 90 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภุชงค์ สถิรพิพัฒน์กุล (2564) ศึกษาวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวต่อผลกระทบจากโควิด-19 ของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ.2563 ผลการศึกษา พบว่า การแพร่ระบาดโควิด-19 ส่งผลให้อุปทานและอุปสงค์ที่อยู่อาศัยในภาพรวมปรับตัวลดลง โดยมาตรการล็อกดาวน์ทั้งภายในและต่างประเทศทำให้เศรษฐกิจชะลอตัว ประชาชนเกิดความกังวลและความไม่มั่นคงทางรายได้ ทำให้เกิดการควบคุมค่าใช้จ่ายและการลดลงของกำลังซื้อ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน และผลประกอบการของบริษัทฯ การเลือกใช้กลยุทธ์การปรับตัว 5 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ด้านการวางแผน ด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านการทำงาน องค์กร และด้านการป้องกันโควิด-19 ซึ่งมีการเลือกใช้กลยุทธ์ด้านการตลาดและด้านการวางแผนมากกว่าร้อยละ 50 ของการเลือกใช้กลยุทธ์การปรับตัว บริษัทฯ ทั้ง 3 ขนาด จะมีการเลือกใช้หมวดกลยุทธ์การปรับตัวในลำดับต้นที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ หมวดส่วนประสมทางการตลาด

และการวางแผนการลงทุน ในขณะที่ลำดับรองลงมาจะมีความแตกต่างกัน ได้แก่ บริษัทขนาดใหญ่จะเน้นหมวดการกำหนดกลุ่มเป้าหมายและจุดขาย ส่วนบริษัทขนาดกลางจะเน้นหมวดการจัดการสภาพคล่อง ในขณะที่บริษัทขนาดเล็กจะเน้นหมวดการจัดการโควิด-19 มากกว่าขนาดอื่น ๆ จากสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการโดยทำให้กำไรลดลง มีรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป ขาดทุนมากขึ้นมีต้นทุนเพิ่มขึ้น มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ได้รับผลกระทบ หรือมีกำไรมากขึ้นจากสถานการณ์โควิด-19 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์มนัส ดีอด (2563) ได้ศึกษาผลกระทบของการแพร่ระบาดโรคไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการประกอบอาชีพบริการจัดส่งอาหาร มี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาสภาพการทำงานของผู้บริการ ส่งอาหารในสภาวะการเกิดการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ในเขตกรุงเทพมานครและปริมณฑล 2) ศึกษาความคิดเห็นต่อมาตรการของรัฐบาลและความวิตกกังวลของผู้บริการ ส่งอาหารในสภาวะการเกิดการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 โดยผลการวิจัยในประเด็นแรกพบว่า สภาพการทำงานในสภาวะการเกิดโรคระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

การปรับตัวของผู้ประกอบการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพศชายและเพศหญิงมีการปรับตัวภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามการศึกษาสูงสุด (ผู้บริหารกิจการ) มีการปรับตัว ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำธุรกิจ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามประเภทการดำเนินงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขุนทอง ศาลางาม (2553) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกในเขตเทศบาลเมืองปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบกลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่างกัน มีกลยุทธ์การปรับตัวแตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนพนักงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 ไม่แตกต่างกันในการปรับตัวของผู้ประกอบการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยภัทร พลชโตทัย (2564) เรื่องกลยุทธ์การ

ปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจเครื่องปั้นดินเผาในเขตภาคกลาง พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.08 มีอายุ 20-40 ปี ร้อยละ 71.19 สถานภาพสมรส ร้อยละ 44.49 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 54.24 ประสบการณ์ทางธุรกิจ 4-6 ปี ร้อยละ 51.27 และรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 59.75 และมีปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการเครื่องปั้นดินเผาในเขตภาคกลางในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านความต้องการมุ่งความสำเร็จ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความกล้าเสี่ยง 2) กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจเครื่องปั้นดินเผาในเขตภาคกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านนวัตกรรม รองลงมา คือ ด้านต้นทุนต่ำ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน 3) ผู้ประกอบการเครื่องปั้นดินเผาในเขตภาคกลางที่มีอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจเครื่องปั้นดินเผา โดยรวมแตกต่างกัน และ 4) ปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการเครื่องปั้นดินเผา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจเครื่องปั้นดินเผาในเขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุสรา เทิงวิเศษ (2564) ได้ศึกษา ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ต่อธุรกิจขนส่งสินค้าในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดตาก พบว่า ผลกระทบมากที่สุด คือ จำนวนรอบการทำงาน เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่เน้นส่งสินค้าออกนอกประเทศเพราะรายได้ดี และมีสินค้าที่รอการขนส่งไปยังนอกประเทศจำนวนมาก อีกทั้งเมื่อสถานการณ์โควิด-19 ระบาด ทำให้มีการล็อคดาวน์ประเทศจึงไม่สามารถส่งสินค้าออกไปยังนอกประเทศได้มาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนะ สุขขวัญ (2563) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารที่ปรับตัวในช่วงวิกฤต COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยลักษณะของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันทำให้ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารที่ปรับตัวในช่วงวิกฤต COVID-19 แตกต่างกัน และปัจจัยลักษณะของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการประเมินการปรับตัวของผู้ประกอบการประเภทอื่น ๆ ในสถานการณ์โควิด-19 ได้

2. สามารถนำข้อมูลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการช่วยเหลือผู้ประกอบการในการปรับตัวในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางนโยบาย ของรัฐบาล เพื่อจัดโครงการต่าง ๆ ที่สามารถช่วยเหลือในด้านสินค้าและบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านการส่งเสริมด้านการตลาด ในสถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในประเทศ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาให้คลอบคลุมถึงปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ

2. ควรศึกษาวิธีที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการลดต้นทุน หรือเพิ่มรายได้เพื่อ สามารถทำให้กิจการดำเนินต่อไปได้

3. ควรศึกษาจากผลกระทบโดยตรงที่เป็นประเด็นสำคัญหลัก ๆ ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากด้านสินค้าและบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านการส่งเสริมด้านการตลาด

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค. (2564). **แนวทางการให้วัคซีนโควิด-19.** กรุงเทพฯ: กรมควบคุมโรค.

ขุนทอง ศาลางาม. (2553). **กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกในเขตเทศบาลเมืองปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (วิทยาการจัดการ). นนทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นุสรา เทิงวิเศษ**. (2564). ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ต่อธุรกิจขนส่งสินค้าในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดตาก.** ค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2564, จาก https://maesot.kpru.ac.th /wp-content/uploads/2021/03/

ผุสดี รุมาคม. (2540). **การบริหารธุรกิจขนาดย่อ.** พิมพ์ครั้งฑ่ 5. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ. (2561). **ประเด็นผู้ประกอบการและวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ (พ.ศ.2561-2580).** ค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2564, จาก http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/08

พงษ์มนัส ดีอด. (2563). **ผลกระทบของการแพร่ระบาดโรคไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการประกอบอาชีพบริการจัดส่งอาหาร.** บทความวิจัย. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน**.** ค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2564, จากfile:///C:/Users/Win10.Pro/Downloads

พัชรี โพธิหัง. (2550). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ที่ส่งผลต่อชุมชนตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2544). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหน่วยที่ 1–7.** นนทบุรี.

ภุชงค์ สถิรพิพัฒน์กุล. (2564). **กลยุทธ์การปรับตัวต่อผลกระทบจากโควิด-19 ของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ.2563.**

ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วารสารสาระศาสตร์ ฉบับที่ 2/2564 – 451.

วัฒนะ สุขขวัญ. (2563). **ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารที่ปรับตัวในช่วงวิกฤต COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). **ความรู้เกี่ยวกับผู้ประกอบการ.** ค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2564, จาก http://www.13nr.org/posts/218776.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). **จำนวนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยจดทะเบียนแบบนิติบุคคล**. ค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563, จาก https://www.sme.go.th/th/cms.php?modulekey

หทัยภัทร พลชโตทัย. (2564). *กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจเครื่องปั้นดินเผาใน เขตภาคกลาง.* **วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น,** 7(9) กันยายน 2564.

อุตสาหกรรมสาร. (2563). **วารสารกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม**. พิมพ์ปีที่ 63 ฉบับเดือน พฤษภาคม–สิงหาคม 2563.

Coibion, Olivier, Yuriy Gorodnichenko, and Michael Weber. (2020). **Labor Markets During the COVID-19 Crisis: A Preliminary View. NBER Working Paper**. No. 27017.

พฤติกรรมและมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต

Behaviors and Perspectives of Thai Tourists on a Zipline Eco-Adventure Tourism Venture in Phuket Province

วัชรินทร์ เกิดทรัพย์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งจังหวัดภูเก็ต
E-mail: wakead@rpu.ac.th
Watcharin Keadsap
Lecturer, Department of Tourism Industry, Faculty of Business Administration,
Rajapruk University, Phuket Center

รับเข้า: *12 พฤษภาคม 2565* **แก้ไข:** *30 มิถุนายน 2565* **ตอบรับ:** *6 กรกฎาคม 2565*

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ 2) มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เป็นไคแสควร์ (Chi-Square) สถิติทดสอบที (t-test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่ เข้าร่วมกิจกรรม 1-2 ครั้ง เลือกใช้สื่ออินเทอร์เน็ต เดินทางกับครอบครัว/คนรัก มีระยะเวลาท่องเที่ยว 1-2 วัน มีงบประมาณ 1,001–2,000 บาท เดินทางโดยรถส่วนตัว และมีความเห็นว่าควรเน้นกิจกรรมสร้างความเพลิดเพลิน พักผ่อนหย่อนใจ 2) มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ มีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ใน

ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านมูลเหตุจูงใจ ด้านการรับรู้ข่าวสาร และด้านความคาดหวังก่อนที่จะทำการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน และ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันในด้านเพศ และระดับการศึกษามีมุมมองต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

คำสำคัญ: พฤติกรรมการท่องเที่ยว มุมมองของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์

Abstract

The purposes of this research were to study as follows: (1) Zipline Eco-Adventure tourism behavior 2) Thai tourist perspectives on a Zipline Eco-Adventure tourism venture 3) the relationship between personal status and behaviors of Thai tourists on Zipline Eco-Adventure in Phuket and 4) Relationship between personal status and perspectives of Thai tourists on Zipline Eco-Adventure in Phuket. The sample consisted of 384 people using random sampling. The questionnaire was used as a tool for data collection. The used statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Chi-Square, t-test, and one-way ANOVA.

The research results were as follows: 1) Thai tourist behaviors on Zipline Eco-Adventure tourism in Phuket, most of them participated in activity about 1-2 times, used internet media, traveled with family/ friends, travel duration about 1-2 days with a budget of 1,001-2,000 baht, and traveled by private car. Furthermore, they had an opinion that the activities should be focused on pleasure and relaxation. 2) Thai tourist perspectives on a Zipline Eco-Adventure tourism venture were at a high level, in descending order such as motivation, perception, and expectation before participation in Zipline Eco-Adventure tourism, respectively. The results of the hypothesis testing found that (1) The personal status of Thai tourists was related to behaviors on Zipline Eco-Adventure tourism in Phuket with statistical significance at the level of .05 in every aspect, and (2) Thai tourists with different personal status of

gender and education level had different perspectives on zipline Eco-Adventure tourism in Phuket with statistical significance at the level of .05 in every aspect.

Keywords: tourism behavior, perspective of tourists, Zipline Eco-Adventure tourism

บทนำ

ประเทศไทยมีอัตราการเติบโตด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศมีการพัฒนากิจกรรมและผลิตภัณฑ์ด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายให้เหมาะสมกับพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ของจังหวัดต่าง ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าทางการท่องเที่ยว ตอบสนองความต้องการเชิงประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษมากยิ่งขึ้น และเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการแข่งขันทางธุรกิจ นอกจากนี้การบรรลุเป้าหมายในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลก กิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศเป็นอย่างยิ่ง ด้วยการส่งเสริมความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยการอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว ชัยนันต์ ไชยเสน และ อารีย์ฎา ถิรสัตยาพิทักษ์ (2562: 24)

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco Tourism) เป็นการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยิ่ง ส่วนการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่นำธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่สวยงามมาเป็นองค์ประกอบในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่ท้าทายความสามารถ มีความตื่นเต้น เกิดความแปลกใหม่และท้าทายประสบการณ์ ฉันทัช วรรณถนอม (2554: 41) ดังนั้นอาจจะกล่าวได้ว่า กิจกรรมซิปไลน์ (Zipline) เป็นกิจกรรมที่เต็มไปด้วยความท้าทาย โดยการโหนเชือกสลิงไปตามเส้นทางธรรมชาติ ฝึกความกล้าหาญและเป็นการชมทัศนียภาพทิวทัศน์จากธรรมชาติเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วย จึงนับได้ว่าเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัย (Eco-Adventure Tourism) มีหลายบริษัทในจังหวัดภูเก็ตที่ให้บริการกิจกรรมซิปไลน์ เช่น หนุมานเวิล์ด ภูเก็ต, ซิปไลน์แม็กซ์, ฟลายอิ้ง หนุมาน, ป่าตอง ซิปไลน์ แอดเวนเจอร์ และ สกายไลน์ แอดเวนเจอร์ ภูเก็ต เป็นต้น แม้ว่ากิจกรรมนี้จะมีความสนุกสนานแต่ก็อาจจะมีปัญหาทางด้านความปลอดภัยและมีความเสี่ยงถึงแก่ชีวิตต่อนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการได้เช่นกัน เช่น ข่าวเหตุการณ์อุบัติเหตุที่ฐานกระรอกบินในอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเจ้าของสถานประกอบการซิปไลน์ ได้ยอมรับว่าเป็นความประมาทของลูกจ้าง ทำให้นักท่องเที่ยวสาวชาวจีนเสียชีวิต ไทยรัฐออนไลน์ (11 กุมภาพันธ์ 2565) จาก

เหตุการณ์ดังกล่าวทำให้หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องได้ออกมาตรการความเข้มงวดในด้านความปลอดภัยจากกิจกรรมซิปไลน์มากขึ้น

จังหวัดภูเก็ตนั้นจึงควรส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ได้มีมาตรฐานและมีคุณภาพและปลอดภัยในการให้บริการในระดับที่ดีและเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว แม้ว่าจากเดิมในอดีตกิจกรรมซิปไลน์นี้เป็นที่ชื่นชอบของชาวต่างชาติเป็นส่วนใหญ่ แต่ในปัจจุบันนี้นักท่องเที่ยวชาวไทยก็ให้ความสนใจมากขึ้น ประกอบกับการเผชิญโรคระบาดโควิด-19 ทำให้จังหวัดภูเก็ตมีโอกาสได้ต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวไทยมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องพฤติกรรมและมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อการพัฒนาและยกระดับการท่องเที่ยวประเภทนี้ในจังหวัดภูเก็ตให้อยู่ในระดับที่ดี และมีมาตรฐานต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย
2. เพื่อศึกษามุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาพักในจังหวัดภูเก็ต ในช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2563 จำนวน 1,892,436 คน (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (อ้างถึงใน อัศวิน แสงพิกุล, 2556) ที่ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มร้อยละ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีการกระจายในแต่ละพื้นที่มีสัดส่วนไม่แน่นอน โดยมีผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาพักในจังหวัดภูเก็ต ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2563-เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564

ขอบเขตด้านตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต โดยสรุปเป็นตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variables) เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตัวแปรตาม (dependent variables) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ 1 พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มที่ 2 คือ มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วยด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ ด้านมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ และด้านความคาดหวังก่อนที่จะทำการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมและมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list)

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ความถี่ของการเข้าร่วมกิจกรรมแบบซิปไลน์ (รวมครั้งนี้) การเลือกใช้สื่อในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัย ผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต งบประมาณในการท่องเที่ยวแบบซิปไลน์ (ต่อคน) วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list)

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ ในหัวข้อ ด้านการรับรู้ข่าวสาร จำนวน 6 ข้อ ด้านมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยว จำนวน 5 ข้อ และด้านความคาดหวังก่อนที่จะทำการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ จำนวน 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 16 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบคำถามปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในวิจัยนี้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การวิเคราะห์เป็นไคแสควร์ (Chi-Square) การทดสอบที

(t-test) สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนต่าง ๆ ผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการวิจัยมี 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ความถี่ของการเข้าร่วมกิจกรรมแบบซิปไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เข้าร่วมกิจกรรม 1-2 ครั้ง เลือกใช้สื่อในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัย คือ อินเทอร์เน็ต เดินทางกับครอบครัว/คนรัก มีระยะเวลาท่องเที่ยว 1-2 วัน มีงบประมาณ 1,001–2,000 บาท เดินทางโดยรถส่วนตัว ด้านการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ และมีความเห็นว่าควรเน้นกิจกรรมสร้างความเพลิดเพลิน พักผ่อนหย่อนใจ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต ในหัวข้อ การรับรู้ข่าวสาร มูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยว และความคาดหวังก่อนที่จะทำการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ พบว่าโดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1 มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์

มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย	$\overline{X}$	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
1. ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์	4.09	0.60	มาก	2
2. ด้านมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์	4.14	0.73	มาก	1
3. ด้านความคาดหวังก่อนที่จะทำการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์	4.04	0.68	มาก	3
โดยรวม	**4.09**	**0.62**	**มาก**	

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ และด้านความคาดหวังก่อนที่จะทำการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า สถานภาพส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตทั้ง 7 หัวข้อ คือ ความถี่ของการเข้าร่วมกิจกรรมแบบซิปไลน์ (รวมครั้งนี้) การเลือกใช้สื่อในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัย ผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต งบประมาณในการท่องเที่ยวแบบซิปไลน์ (ต่อคน) วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า

1. ด้านเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย เพศชายและเพศหญิง มีมุมมองต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในทุกด้าน โดยเพศชายมีมุมมองต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ตสูงกว่าเพศหญิง

2. ด้านอายุ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีมุมมองต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีมุมมองต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในทุก ๆ ด้าน

4. ด้านอาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีมุมมองต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ข้อมูลทั่วไป			
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ
1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต				
1) ความถี่ของการเข้าร่วมกิจกรรมแบบซิปไลน์	✓	✓	✓	✓
2) การเลือกใช้สื่อในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัย	✓	✓	✓	✓
3) ผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว	✓	✓	✓	✓
4) ระยะเวลาในการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต	✓	✓	✓	✓
5) งบประมาณในการท่องเที่ยวแบบซิปไลน์ (ต่อคน)	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 2 สรุปผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ข้อมูลทั่วไป			
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ
6) วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต	✓	✓	✓	✓
7) การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์	✓	✓	✓	✓
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับมุมมองต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต				
1) ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์	✓	X	✓	X
2) ด้านมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์	✓	X	✓	X
3) ด้านความคาดหวังก่อนที่จะทำการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์	✓	X	✓	X

✓ ยอมรับสมมติฐาน : x ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน และสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันในด้านเพศ และระดับการศึกษามีมุมมองต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ตผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการวิจัยมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความถี่ของการเข้าร่วมกิจกรรมแบบซิปไลน์ 1-2 ครั้ง เลือกใช้สื่อในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัย คือ อินเทอร์เน็ต เดินทางกับครอบครัว/คนรัก มีระยะเวลาท่องเที่ยว 1-2 วัน มีงบประมาณ 1,001–2,000 บาท เดินทางโดยรถส่วนตัว ด้านการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรเน้นกิจกรรมสร้างความเพลิดเพลินพักผ่อนหย่อนใจ สอดคล้องกับ พรทิพย์ รุ่งเรือง และ ชวลีย์ ณ ถลาง (2563) ที่พบว่า รูปแบบของการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวผจญภัยเชิงกีฬา ลักษณะผู้ร่วมการเดินทางคือ ครอบครัว ตัดสินใจเข้า

ร่วมกิจกรรมร่วมกับเพื่อน ๆ ตัดสินใจเข้าร่วมลักษณะกิจกรรมผจญภัยเชิงกีฬาเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง และยังสอดคล้องกับ วรากร คำปลิว และคณะ (2559) ที่พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัยนั้น นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวปีละ 2 ครั้ง เตรียมการท่องเที่ยวแบบผจญภัยผ่านการจองทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางมากับครอบครัว จากผลการศึกษาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ ซึ่งถือเป็นการท่องเที่ยวในรูปแบบที่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งสอดคล้องกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2563) ที่ได้สรุปผลงานวิจัยโครงการศึกษาสถานการณ์และโอกาสการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวกลุ่ม Eco & Adventure ไว้ว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและผจญภัยเป็นการท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะรูปแบบหนึ่งที่ตอบกระแสอนุรักษ์ธรรมชาติ และการตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและผจญภัย ได้รับความนิยมมากขึ้นตามลำดับ โดยเฉพาะสถานที่ที่มีความสมบูรณ์ของทรัพยากรและกิจกรรมเชิงนิเวศและผจญภัยที่มีมาตรฐาน และเป็นที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทั้งนี้เป็นเพราะกระแสการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้จุดเด่นของพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ไปด้วยของทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ทำให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวในเกิดความสนใจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตนั้นขึ้นกับปัจจัยส่วนบุคคล กล่าวคือ หากปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันย่อมทำให้มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ พรทิพย์ รุ่งเรือง และ ชวลีย์ ณ ถลาง (2563) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวทำกิจกรรมผจญภัยในจังหวัดนครนายกที่แตกต่างกันหลายประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ มีผลต่อการตัดสินใจกับกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัยเชิงกีฬาจังหวัดนครนายก เป็นเพราะความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลหรือสถานภาพส่วนบุคคลนั้น ไม่ว่าจะเป็นด้านเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของนักท่องเที่ยวชาวไทยแต่ละคนนั้น เกิดจากการรับรู้ เรียนรู้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์นั้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำหรับอายุนั้นส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 20-40 ปี มีการศึกษาปริญญาตรี และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จึงเป็นที่น่าสนใจ

สำหรับสถานภาพส่วนบุคคลดังกล่าว ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงกลุ่มเป้าหมายสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต

2. มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ พบว่าโดยรวม มีความคิดเห็นต่อมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ และด้านความคาดหวังก่อนที่จะทำการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ ตามลำดับ จากผลการศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ โดยมีมุมมองต่อการท่องเที่ยวดังกล่าวซึ่งอยู่ในระดับมาก และจะเห็นได้ว่ามูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวนั้น นักท่องเที่ยวมองว่าการท่องเที่ยวลักษณะนี้เป็นการพักผ่อนหย่อนใจ ได้สัมผัสกับธรรมชาติ ทำให้เกิดการความตื่นเต้น ผจญภัย และสร้างประสบการณ์ใหม่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Weaver (2001) ที่ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยเป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวในแหล่งพื้นที่ทางธรรมชาติเพื่อพักผ่อนและทำกิจกรรมที่ความตื่นเต้น ความท้ายทายต่อศักยภาพของร่างกาย มีความเกี่ยวข้องกับธรรมชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน เรียนรู้และการอนุรักษ์ และยังสอดคล้องกับ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ที่ได้กล่าวว่า มูลเหตุจูงใจในความต้องการผจญภัย เมื่อมีกิจกรรมท่องเที่ยวใหม่ ๆ เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการล่องแพ ปีนเขา ขี่ช้าง เป็นต้น ยอมมีการประชาสัมพันธ์ทำให้คนอยากลองผจญภัยกับกิจกรรมท่องเที่ยวใหม่ ๆ เหล่านั้น และสำหรับมุมมองที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในลำดับถัดมาก คือ ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ โดยเฉพาะประเด็นการส่งเสริมการตลาด การมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์มีความสวยงาม สื่อปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับซิปไลน์ที่นำเสนอให้เป็น ณ ปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งประเด็นดังกล่าวนับว่ามีความสำคัญต่อการสร้างการรับรู้แก่นักท่องเที่ยว และจูงใจนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2563) ที่ได้สรุปผลงานวิจัยโครงการศึกษาสถานการณ์และโอกาสการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวกลุ่ม Eco & Adventure ไว้ว่า ในด้านการส่งเสริมการตลาดควรมีการประชาสัมพันธ์ตามกลุ่มประเภทกิจกรรมและ สื่อแบบเฉพาะเจาะจง เช่น ประชาสัมพันธ์เส้นทางโอโซน เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับธรรมชาติและสัตว์ป่า ประชาสัมพันธ์สะสมไมล์ (ความสูง) สำหรับกิจกรรมปีนเขาหรือโรยตัว ประชาสัมพันธ์กิจกรรมอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ น้ำตก ทะเล เป็นต้น ดังนั้นในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ จำเป็นจะต้องอาศัยการส่งเสริมการตลาดเพื่อสร้างการรับรู้และจูงใจแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยให้เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตให้มากขึ้น เพราะจังหวัดภูเก็ตไม่ได้มีแค่ทะเล แต่ยังมีทรัพยากรธรรมชาติ ป่าเขา น้ำตกที่มีความสวยงามหลายแห่งเหมาะแก่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับมุมมองต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และระดับการศึกษาต่างกันมีมุมมองต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทั้งในด้านมูลเหตุจูงในการรับรู้และความคาดหวังต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ต โดยผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยสอดคล้องกับ ชุติกานต์ ยินดีสุข (2559) ที่พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทยแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ เศรษฐวิฐษ์ คงกะพันธ์ (2557) ที่ได้สรุปแนวคิดด้านพฤติกรรมการเปิดรับสื่อว่า ถ้าบุคคลมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันทำให้มีมุมมองหรือการรับรู้ที่มีแนวโน้มแตกต่างกันไปด้วย อาจกล่าวได้ว่ามุมมองต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ตนั้นขึ้นกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและระดับการศึกษา กล่าวคือ ในความแตกต่างด้านเพศ โดยเพศชายมีมุมมองต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ในจังหวัดภูเก็ตสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งเพศชายและเพศหญิงอาจมีคุณลักษณะบุคคล การรับรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ ด้านระดับการศึกษา บุคคลที่มีการศึกษาสูงอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกับบุคคลที่มีการศึกษาน้อย และจากการทดสอบจะพบว่า กลุ่มที่มีการศึกสูงกว่าปริญญาตรีนั้นมีมุมมองที่น้อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี ทั้งนี้เป็นเพราะกลุ่มที่มีการศึกษาสูงอาจให้ความสำคัญหรือรับรู้ต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์น้อยกว่า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าควรมุ่งเน้นในการสื่อสารทางการตลาด เพื่อสร้างการรับรู้แก่กลุ่มเป้าหมาย โดยใช้จุดเด่นของจังหวัดภูเก็ตในเรื่องของการท่องเที่ยว โดยสื่อให้เห็นถึงความสวยงามของทรัพยากรธรรมชาติ ที่สามารถสร้างความเพลิดเพลิน พักผ่อนหย่อนใจ และสนุกตื่นเต้นกับกิจกรรมที่มีความท้าทาย โดยในการสื่อสารอาจเป็นรูปแบบของการโฆษณา หรือประชาสัมพันธ์ มุ่งเน้นสื่อสารไปยังกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และเพศหญิงที่มีอายุ 20-40 ปี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ให้ความสนใจกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

2. ส่งเสริมการตลาด เพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะร่วมกิจกรรมแบบซิปไลน์ 1-2 ครั้งต่อปี โดยทำการส่งเสริมการตลาดไปยังกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการสะสมจำนวนครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรมแบบซิปไลน์ เพื่อเล่นฟรีในครั้งต่อไป เพื่อเป็นการจูงใจให้นักท่องเที่ยวเพิ่มความถี่ในการร่วมกิจกรรมให้มากขึ้น

3. เน้นการขยายช่องทางจัดจำหน่ายและสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายผ่านทั้งอินเทอร์เน็ตและบริษัทนำเที่ยวให้หลากหลายและมากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับรู้การท่องเที่ยวแบบซิบไลน์ผ่านจากสองช่องทางดังกล่าว โดยเฉพาะช่องทางสมัยใหม่ เช่น แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก แฟนเพจ เป็นต้น เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

4. จัดพื้นที่ในการจัดกิจกรรมและให้บริการให้เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมมาท่องเที่ยวกับครอบครัวหรือกับคนรัก ซึ่งนอกจากนี้ควรมีการให้บริการอื่น ๆ เช่น อาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงของที่ระลึก ควรมีเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งจะสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว และยังเป็นการช่วยเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเจาะจงในประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับการศึกษาที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัยแบบซิปไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

2. ควรศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมในด้านมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบซิปไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). **สถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2563.** ค้นเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2563, จาก www.mots.go.th.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). **โครงการศึกษาสถานการณ์และโอกาสการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวกลุ่ม Eco & Adventure.** ค้นเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2563, จาก http://www.etatjournal.com.

ฉันทัช วรรณถนอม. (2554). **การวางแผนและการจัดนำเที่ยว.** กรุงเทพ: ทวิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น.

ชัยนันต์ ไชยเสน และ อารีย์ฎา ถิรสัตยาพิทักษ์. (2562). *การท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัย: การรับรู้มาตรฐานผู้ประกอบกิจกรรมล่องแก่ง บ้านสองแพรก จังหวัดพังงา*. **วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ Journal of International and Thai Tourism**, 15(1): 22-46.

ชุติกานต์ ยินดีสุข. (2559). **ความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.

พรทิพย์ รุ่งเรือง และ ชวลีย์ ณ ถลาง. (2563). *การจัดการเพื่อพัฒนาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจในการท่องเที่ยวผจญภัยเชิงกีฬา จังหวัดนครนายก*. **วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม,** 8(2): 55–62.

วรากร คำปลิว บังอร ฉัตรรุ่งเรือง และ ศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่.* **วารสารพิฆเนศวร์สาร,** 12: 139-148.

เศรษฐวิฐพ์ คงกะพันธ์. (2557). **พฤติกรรมการเปิดรับสื่อที่ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดภูเก็ต.** รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

อัศวิน แสงพิกุล. (2556). **ระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Weaver, D. (2001). **Ecotourism. Milton.** John Wiley & Sons Australia.

การพัฒนารูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา

Development of Functional Competency Teacher Model in Sahabumrung Wittaya School

มิเรียม สายสิน
นักษึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน
E-mail: me.miriam.j11@gmail.com
พัชราภรณ์ ดวงชื่น
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน
Email: toom_cct@yahoo.com
ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน
Email: choomintarak@gmail.com
Miriam Saisin
Student, Master of Education Program in Educational Administration
Faculty of Multidisciplinary, Christian university of Thailand
Patcharaporn Duangchurn
Lecturer, Faculty of Multidisciplinary, Christian university of Thailand
Chomsak Intrarak
Lecturer, Faculty of Multidisciplinary, Christian university of Thailand

รับเข้า: *22 กรกฎาคม 2564* **แก้ไข:** *31 กรกฎาคม 2564* **ตอบรับ:** *3 สิงหาคม 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา กลุ่มทดลอง ได้แก่ ครูผู้สอนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-6 โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จาก 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ กลุ่มละ 2 คน จำนวน 16 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 4 ฉบับ (1) แบบสอบถามความ

คิดเห็นสภาพปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะประจำสายงานของ (2) รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนโรงเรียนสหบำรุงวิทยา (3) แผนปฏิบัติการทดลองรูปแบบสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนโรงเรียนสหบำรุงวิทยา (4) แบบประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณค่า และความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนโรงเรียนสหบำรุงวิทยา การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การพัฒนารูปแบบด้านกระบวนการมี 4 ขั้นตอน ในรูปแบบของ PACE Model ได้แก่ P-Plan หมายถึง การวางแผน A-Act หมายถึง การนำสู่การลงมือปฏิบัติ C-Coaching หมายถึง นิเทศ ติดตาม และE-Evaluation หมายถึง ประเมินผลของการจัดกิจกรรม ซึ่งมีประสิทธิภาพสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ผลการใช้รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอน ในด้านประสิทธิภาพ ($\bar{x}$=4.04, SD=0.58) ด้านประสิทธิผล ($\bar{x}$=4.41, SD=0.55) ด้านคุณค่า ($\bar{x}$=4.36, SD=0.57) และด้านความพึงพอใจ ($\bar{x}$=4.24, SD=0.50) อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ชุมชนแห่งการเรียนรู้ รูปแบบสมรรถนะประจำสายงาน สมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอน

Abstract

The purpose of this research was to develop a model of competency for teachers in Sahabamrung Wittaya School. The population for the experiment consisted of 16 teachers. The instruments were four sets namely; the questionnaire for analyzing the problems of functional competency teachers, the constructed model of functional competency teachers by the Professional Learning Community (PLC), the action plan, and the questionnaire for checking the effects of the study, efficiency, effectiveness, value, and satisfaction. The statistical analysis used were percentage, arithmetic mean, standard deviation, and content analysis.

The results of the study showed that the problems of Functional Competency Teachers in Sahabumrung Wittaya School as a whole were at a moderate level. The developed model composed of four factors were: P-Plan, A–Act, C–Coaching, and E–Evaluating. This model was called “PACE Model”. The four activities in the experiment were teacher meetings participating, establishing an activity action plan, supervision, and evaluation of the activities, performance report summary, and propose a point that should be

developed. The effects of the implemented model showed at a high level of efficiency ($\bar{x}$= 4.04, SD= 0.58), effectiveness ($\bar{x}$= 4.41, SD= 0.55), value ($\bar{x}$= 4.36, SD= 0.57), and satisfaction ($\bar{x}$=4.24, SD=0.50). Most significantly, based on the findings of this research, it was suggested that in implementing the said model, there should be a manual for functional competency teachers to be distributed in the school and to be extended to other schools.

Keywords: Functional Competency Model, Functional Competency Teacher, Professional Learning Community (PLC)

บทนำ

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2560) ได้กล่าวว่าจากสภาวการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษาของประเทศ และชี้ให้เห็นว่าประเทศไทยยังต้องเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 ที่เป็นไปอย่างรวดเร็วซับซ้อนและไม่สามารถคาดการณ์ได้อย่างชัดเจน รวมถึงสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันอย่างเสรีและไร้พรมแดน ระบบบริหารจัดการศึกษาในปัจจุบันก็ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะรองรับสภาวการณ์ดังกล่าวได้ ซึ่งในการประเมินผลการจัดการศึกษาของประเทศไทยในทุกระดับแต่ละปี ยังคงพบปัญหาด้านคุณภาพของผู้เรียนและผู้สำเร็จการศึกษาระดับต่าง ๆ ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา คุณลักษณะและทักษะในระดับคะแนนเฉลี่ยที่ไม่ได้เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ด้วยเหตุนี้กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ปฏิรูปการศึกษาตามแนวทางการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ยุค 4.0 ที่จะเป็นทางออกสำคัญของการจัดการศึกษาเพื่อให้ประชาชนได้รับโอกาสทางการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ สามารถพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถให้เต็มตามศักยภาพของแต่ละบุคคล เพื่อนำไปสู่การสร้างความผาสุกร่วมกันในสังคมของชนในชาติและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมให้มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มากขึ้น รวมทั้งพัฒนาประเทศให้สามารถก้าวข้ามกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วในอีก 20 ปีข้างหน้า และจากกระแสของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2558) จึงปรับกระบวนการเรียนรู้จากระบบการศึกษาให้อยู่ในรูปแบบที่มีครูเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ เป็นกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยผู้เรียนสามารถสืบค้นหาและสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองมากขึ้น เนื่องจากการพัฒนาครูที่ผ่านมายังขาดนวัตกรรมใหม่ ๆ การฝึกอบรมจัดโดยการฟังการบรรยายหรือการจัดประชุมกลุ่มย่อย และสรุปความคิดเห็นต่อที่ประชุมใหญ่ วิธีการบรรยายของวิทยากรเป็นการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ในลักษณะการสื่อสาร

ทางเดียว เนื้อหาสาระของการอบรมผู้จัดอบรม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในส่วนกลางเป็นผู้กำหนดเรื่องที่จะอบรม บางครั้งเรื่องที่อบรมห่างไกลจากเหตุการณ์ความเป็นจริงของห้องเรียน ไม่ตรงกับความต้องการของครู ประกอบกับการอบรมในแต่ละครั้งส่งผลกระทบต่อนักเรียนเนื่องจากครูต้องทิ้งห้องเรียนมาเข้ารับการอบรม โดยเฉพาะโรงเรียนขนาดเล็กประสบปัญหามากที่สุด และด้านการจัดการเรียนการสอนของครูผู้สอนจะพบว่า ครูยังคงขาดความพร้อมในการใช้หลักสูตร ซึ่งเป็นผลมาจากครูผู้สอนส่วนหนึ่งยังคงไม่เข้าใจวิธีการสอน อีกทั้งครูยังมีภารกิจมากไม่สามารถเตรียมการสอนที่เป็นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ แต่สอนโดยยึดครูเป็นศูนย์กลาง และครูมีความรู้สึกต่อการใช้สื่อการสอนที่ทำให้เกิดความยุ่งยาก ซึ่งรวมถึงการขาดความรู้และทักษะในการวางแผนเตรียมการสอนของครู และอีกปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดอุปสรรคของการทำหน้าที่ครูต่อสมรรถนะครู คือ การขาดทักษะด้านเทคโนโลยี ครูรุ่นเก่าไม่ปรับตัว ไม่เรียนรู้ในสิ่งใหม่ ในขณะที่ครูรุ่นใหม่ยังไม่เข้าใจในวิชาชีพของความเป็นครู จากการเปลี่ยนแปลงและปัญหาที่เกิดขึ้นและการจัดการความรู้ที่จะส่งผลด้านการพัฒนาผู้เรียนจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายต่อครูยุคใหม่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553) จึงมีแนวคิดในการพัฒนาครูโดยการกำหนดสมรรถนะครูสายผู้สอนซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำสายงาน โดยสมรรถนะหลัก (core competency) เป็นสมรรถนะร่วมที่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนต้องมีเพราะเป็นสมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งหน้าที่ประสบผลสำเร็จประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (2) การบริการที่ดี (3) การพัฒนาตนเอง (4) การทำงานเป็นทีม และ (5) จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู ทั้งนี้สมรรถนะประจำสายงาน (functional competency) จะเป็นสมรรถนะเฉพาะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ ได้แก่ (1) การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ (2) การพัฒนาผู้เรียน (3) การบริหารจัดการชั้นเรียน (4) การวิเคราะห์สังเคราะห์ และการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน (5) ภาวะผู้นำครู และ (6) การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2560) ในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิชาชีพที่มุ่งให้ทั้งผู้บริหาร ครูผู้สอน นักการศึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ร่วมมือรวมพลังกันพัฒนาวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ในรูปแบบ “ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC)” โดยสมาชิกชุมชนวิชาชีพร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย กิจกรรมพัฒนาวิชาชีพ และภารกิจการพัฒนาร่วมกัน รวมพลังเรียนรู้อย่างกัลยาณมิตร ลงมือปฏิบัติบนฐานการทำงานจริงที่อิงพื้นที่การปฏิบัติงานมากกว่าการพัฒนาในรูปแบบอื่นที่ได้จากภายนอกห้องเรียน ซึ่งผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดจากการพัฒนาตามแบบ “ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ” จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระดับบุคคลคือ การเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมทางบวกแก่ครูผู้สอน ผู้บริหาร ผู้เรียน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้เป็น “คนคุณภาพ” ซึ่ง

ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของตัวผู้เรียน คุณภาพของการศึกษา และคุณภาพของประเทศ ซึ่งคุรุสภามีนโยบายส่งเสริม สนับสนุนเครือข่ายพัฒนาวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยจัดสรรเงินอุดหนุน กิจกรรมพัฒนาวิชาชีพให้แก่เครือข่ายฯ ที่มีการรวมตัวกันทางวิชาชีพครู และบุคลากรทางการศึกษาในรูปแบบ “ชุมชนแห่ง การเรียนรู้ทางวิชาชีพ” (Professional Learning Community: PLC) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาการเรียนการสอน การบริหารและการปฏิรูปสถานศึกษาที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน คุณภาพการศึกษาในศตวรรษที่ 21 และความท้าทายตามยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมทั้งสร้างความก้าวหน้าทางวิชาชีพให้เป็น “ครูวิชาชีพ” อย่างแท้จริง (วาสนา ทองทวียิ่งยศ, 2560)

โรงเรียนสหบำรุงวิทยาได้สรุปผลของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญจากรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2562 ไว้ว่า ควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากสื่อและเทคโนโลยีที่หลากหลาย เมื่อจัดทำสื่อแล้ว ต้องมีการประเมินการใช้สื่ออย่างสม่ำเสมอ และควรจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมสร้างด้วยตนเองร่วมกับครูผู้สอน ทั้งนี้ครูผู้สอนและโรงเรียนควรหากิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนกล้าคิดกล้าทำและกล้าแสดงออกที่เหมาะสมกับวัยแต่คงอยู่ในระเบียบวินัยที่เหมาะสม และมีการกำกับติดตามดูแลความประพฤติของผู้เรียนให้เป็นไปตามข้อตกลงของชั้นเรียนและกฎระเบียบของโรงเรียน และครูผู้สอนควรต้องได้รับการฝึกฝนและพัฒนาจากผู้เชี่ยวชาญในด้านวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับให้กับผู้เรียนและผู้ปกครองเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันทุกฝ่าย ร่วมทั้งการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community PLC) ควรทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงพัฒนาการจัดการเรียนรู้ตลอดจนทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรจากรุ่นสู่รุ่น เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งจากผลของการประเมินด้านการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญนั้นพบว่าอยู่ในระดับดีแต่ต่ำกว่าเป้าหมายมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานที่กำหนด ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอน (รายงานการประเมินตนเองโรงเรียนสหบำรุงวิทยา, 2562)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าครูผู้สอนนั้นถือเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะช่วยให้เกิดกระบวนการพัฒนาผู้เรียนและการยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ซึ่งครูผู้สอนต้องได้รับการพัฒนาตนเองให้ตรงตามสมรรถนะครูให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ เช่นการพัฒนาในเรื่องของการจัดการเรียนรู้เพื่อให้เกิดเทคนิคการสอนที่หลากหลายและทันสมัย และเพื่อให้เกิดเป็นกระบวนการที่ชัดเจนจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

จากความสำคัญและปัญหาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา ในเรื่องของการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยาให้มี

ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการจัดการเรียนการสอนซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของตัวผู้เรียน คุณภาพของการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา
2. เพื่อพัฒนารูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา
3. เพื่อนำรูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนไปทดลองใช้ในการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา
4. เพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา เพื่อพัฒนารูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา เพื่อนำรูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนไปทดลองใช้ในการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา และเพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 29 คน กลุ่มตัวอย่างคือครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยาในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 16 คนโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีคุณวุฒิด้านการสอนที่ตรงตามวิชาเอกและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในโรงเรียนสหบำรุงวิทยาไม่น้อยกว่า 1 ปี จาก 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ กลุ่มละ 2 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแล้วมีการแจกแจงแบบปกติ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย (1) ตัวแปรพื้นฐาน ได้แก่ สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในโรงเรียนสหบำรุงวิทยาไม่น้อยกว่า 1 ปี (2) ตัวแปรต้น คือ สมรรถนะประจำสายงาน (functional competency) ด้านการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ (3) ตัวแปรกลาง ได้แก่ คือ รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนโดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ P-Plan หมายถึง การวางแผน A-Act หมายถึง การนำสู่การลงมือปฏิบัติ C-Coaching หมายถึง นิเทศ ติดตาม E-Evaluation หมายถึง ประเมินผลของการ

จัดกิจกรรม และ (4) ตัวแปรตาม คือ ผลการใช้รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีจำนวน 4 ฉบับ ดังนี้ (1) แบบสอบถามความคิดเห็นสภาพปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอน (2) รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนโรงเรียนสหบำรุงวิทยา (3) แผนปฏิบัติการทดลองรูปแบบสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนโรงเรียนสหบำรุงวิทยา และ (4) แบบประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผล คุณค่า และความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนโรงเรียนสหบำรุงวิทยา โดยกำหนดระดับของปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็น 5 ระดับ ระดับมากที่สุด 5 คะแนน ระดับมาก 4 คะแนน ระดับปานกลาง 3 คะแนน ระดับน้อย 2 คะแนน และระดับไม่มีอิทธิพล 1 คะแนน

ผลการประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบกับวัตถุประสงค์จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน โดยใช้ค่าความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ผลปรากฏว่าแต่ละข้อมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ 1.00 บางข้อมีค่าความสอดคล้องอยู่ในระดับ 0.67 จึงได้ปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้ได้ และในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การพิทักษ์สิทธิ์ผู้เข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยได้รับหนังสือเอกสารรับรองจริยธรรมในการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน หนังสืออนุญาตเลขที่ น.24/2563 มีการชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างได้ทราบวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีสิทธิที่จะตอบหรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัยได้โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ หากกลุ่มตัวอย่างยินดีเข้าร่วมในการวิจัย ผู้วิจัยจะให้ ลงนามในใบยินยอมเข้าร่วมในการวิจัย ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างสามารถขอยุติการให้ข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยไม่จำเป็นต้องแจ้งล่วงหน้า ภายหลังผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามความคิดเห็นที่ได้รับกลับคืนมาเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัย เป็นความลับ และทำลายเมื่อสิ้นสุดการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผลการวิเคราะห์ในภาพรวม ซึ่งไม่สามารถเชื่อมโยงตัวถึงตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่งและสถาบันใดสถาบันหนึ่งได้

ผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา 3 อันดับแรก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ (1) ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ และนวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ ($\bar{x}$=3.37, SD=0.71) (2) ปัญหาในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ ($\bar{x}$=3.25, SD=0.44) และ (3) ปัญหาใน

การใช้สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการจัดการเรียนรู้อย่างหลากหลาย เหมาะสมกับเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้ ($\bar{x}$=2.87, SD=0.80)

2. รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมของสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2561) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2560) และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยม เขต 17 (2560) เกี่ยวกับขั้นตอนของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำขั้นตอนทั้งหมดมาสังเคราะห์ให้สอดคล้องตามบริบทของโรงเรียนสหบำรุงวิทยา พบว่า ขั้นตอนของกระบวนการพัฒนารูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา ประกอบไปด้วย 4 รูปแบบ ได้แก่ P-Plan หมายถึง การวางแผน A-Act หมายถึง การนำสู่การลงมือปฏิบัติ C-Coaching หมายถึง นิเทศ ติดตาม และ E-Evaluation หมายถึง ประเมินผลของการจัดกิจกรรม

3. การทดลองใช้รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนในการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน เป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 4 รูปแบบ คือ (1) P – Plan โดยใช้กิจกรรมการออกแบบแผนการทำกิจกรรมร่วมกับครูผู้สอนในระดับชั้นประถมศึกษาเพื่อระบุปัญหาเร่งด่วนที่จำเป็นต่อการแก้ปัญหาด้วยวิธีการประชุมครูผู้สอนที่เข้าร่วมการวิจัย ผลการประเมินรูปแบบดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.16, SD=0.56) (2) A – Act จัดกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ บันทึก และสรุปผลการประเมินรูปแบบดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.41, SD=0.47) (3) C – Coaching หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้และฝ่ายวิชาการดำเนินการนิเทศติดตามครูผู้สอน และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คำแนะนำอย่างกัลยาณมิตร ผลการประเมินรูปแบบดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.47, SD=0.45) และ (4) E –Evaluation รายงานผลการดำเนินงาน ประเมินผลแผนการปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะ มีผลการประเมินรูปแบบดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.54, SD=0.45) ทั้งนี้ผลการประเมินรวมทุกรูปแบบ (PACE) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.58, SD=0.48)

4. ผลการใช้รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยาผลรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{\mathbf{X}}$=4.20, SD=0.56) แบ่งตามรายด้าน ดังนี้

4.1 ด้านประสิทธิภาพ รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนที่นำมาทดลองใช้มีความเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีขั้นตอนชัดเจนและปฏิบัติได้ เป็นประโยชน์ต่อนักเรียนและครู มีความคุ้มค่าเหมาะสมกับงบประมาณที่ต้องใช้ และบุคคลที่เข้าร่วมกิจกรรม มีความเหมาะสมกับสื่อและอุปกรณ์ที่นำมาปฏิบัติ มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการปฏิบัติกิจกรรม และคุ้มค่าเหมาะสมกับสถานที่ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกข้อ และมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน

4.2 ด้านประสิทธิผล รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนที่นำมาทดลองใช้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของครู ในการพัฒนาคุณภาพนักเรียนให้เกิดประโยชน์ต่อนักเรียน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมที่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม สามารถปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน

5.3 ด้านคุณค่า รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนที่นำมาทดลองใช้มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษา ทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการจัดการศึกษา มีคุณประโยชน์ต่อผู้เรียน เป็นพลังขับเคลื่อนให้เกิดคุณภาพต่อการจัดการศึกษา โดยกำหนดเป็นนโยบายสู่การปฏิบัติของโรงเรียน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ระดับมาก 4 ข้อ และมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน

5.4 ด้านความพึงพอใจ รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนที่นำมาทดลองใช้ผู้ทดลองใช้มีความพึงพอใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รูปแบบที่ใช้ปฏิบัติการ กระบวนการหรือวิธีการของรูปแบบที่ใช้ปฏิบัติการ การจัดกิจกรรมของรูปแบบที่ใช้ปฏิบัติการ และรูปแบบสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนที่ใช้ปฏิบัติการ ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกข้อ และมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน

ตารางที่ 1 ระดับการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณค่า และความพึงพอใจของการใช้รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา (N=16)

ลำดับที่	รายการที่ประเมิน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1	ประสิทธิภาพของรูปแบบ	4.04	0.58	มาก
2	ประสิทธิผลของรูปแบบ	4.41	0.55	มาก
3	คุณค่าของรูปแบบ	4.36	0.57	มาก
4	ความพึงพอใจของรูปแบบ	4.24	0.50	มาก
	รวม	**4.20**	**0.56**	**มาก**

อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามข้อคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา พบว่า สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา เมื่อจำแนกเป็นรายข้อมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ (1) ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อและ/หรือนวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ (2) ปัญหาในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ (3) ปัญหาในการใช้สื่อและ/หรือนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการจัดการเรียนรู้อย่างหลากหลาย เหมาะสมกับเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก

ครูยังขาดความรู้ ความชำนาญและขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอนและการผลิตสื่อต่าง ๆ อีกทั้งครูบางท่านเป็นครูรุ่นเก่า ไม่สามารถก้าวทันตามความเปลี่ยนแปลง และรู้สึกว่าเรื่องของเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่ยากเกินตัวจึงใช้การสอนในรูปแบบเดิม ๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรชัย หวังมีจงมี ที่ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของครูไทยในศตวรรษที่ 21: ปรับการเรียน เปลี่ยนสมรรถนะ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาของครูผู้สอนในปัจจุบันมี 2 ประการ หนึ่งในนั้นคือ ครูยังคงใช้รูปแบบการสอนแบบดั้งเดิม ในขณะที่สมรรถนะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีและการรู้เท่าทันสื่อ ถูกกำหนดไว้ใน 7 สมรรถนะของครูผู้สอนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในศตวรรษที่ 21 ด้วย และสอดคล้องกับ สุธี บูรณะแพทย์ (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการพัฒนาตนเอง โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่าทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานรองลงมาคือการเลือกใช้แหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสมและการเลือกใช้แหล่งเรียนรู้ที่ หลากหลายสำหรับการปฏิบัติในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง

2. การพัฒนารูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบของรูปแบบด้านกระบวนการหรือวิธีการได้ 4 รูปแบบ ได้แก่ P-Plan หมายถึง การวางแผน A-Act หมายถึง การนำสู่การลงมือปฏิบัติ C-Coaching หมายถึง นิเทศ ติดตาม และ E-Evaluation หมายถึง ประเมินผลของการจัดกิจกรรมและตั้งชื่อรูปแบบนี้ว่า PACE Model โดยนำประเด็นสภาพปัญหาที่เกี่ยวกับสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยาที่เกี่ยวข้องในแต่ละองค์ประกอบมาสร้างเป็นรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับ นันทกา วารินิน (2556) ที่ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูสำหรับโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นมี องค์ประกอบ 3 ส่วนคือ (1) สมรรถนะการจัดการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การสร้างและพัฒนาหลักสูตร ความสามารถในเนื้อหาสาระที่สอน การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การใช้และพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และ การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ (2) หลักการของรูปแบบ มี 4 หลักการ คือ สนองความต้องการของผู้รับการพัฒนา การยืดหยุ่นของกระบวนการและวิธีการ การมีส่วนร่วมของผู้รับการพัฒนา และความแตกต่างระหว่างบุคคล และ (3) กระบวนการพัฒนา มี 5 ขั้นตอน คือ การสร้างความต้องการในการพัฒนา การวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนา การออกแบบและวางแผนการพัฒนา การดำเนินการตามแผนพัฒนา และการประเมินผลการพัฒนา ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ ธนกิจ อั้งน้อย และ อนุชา กอนพ่วง (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะครูใหม่ในศตวรรษที่ 21 ตามแนวคิดโรงเรียนเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะครูใหม่ในศตวรรษที่ 21 ตามแนวคิดโรงเรียนเป็นองค์การแห่งการ

เรียนรู้ สามารถดำเนินการโดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับองค์การ ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล โดยมีกระบวนการพัฒนา 5 ขั้นตอน คือ ประเมินความต้องการจำเป็น วัตถุประสงค์การพัฒนา วิธีการพัฒนา แนวทางการดำเนินการพัฒนา และประเมินผลการพัฒนา ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะครูใหม่ในศตวรรษที่ 21 ตามแนวคิดโรงเรียนเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ผู้อำนวยการโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความเห็นว่าในการนำรูปแบบไปใช้มีความเป็นไปได้ และมีความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

3. การทดลองใช้รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนในการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา หรือ PACE Model กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 คน เป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 4 รูปแบบ ได้แก่ (1) P-Plan โดยใช้กิจกรรมการออกแบบแผนการทำกิจกรรมร่วมกับครูผู้สอนในระดับชั้นประถมศึกษาเพื่อระบุปัญหาเร่งด่วนที่จำเป็นต่อการแก้ปัญหาด้วยวิธีการประชุมครูผู้สอนที่เข้าร่วมการวิจัย ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องของทักษะการใช้เทคโนโลยีของตัวครูผู้สอน จึงได้เห็นตรงกันว่าควรจัดอบรมการใช้สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับมาก (2) A (Act) จัดกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการบันทึกผลปฏิบัติการที่ใช้สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยสอน และสรุปผล ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับมาก (3) C-Coaching หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้และฝ่ายวิชาการดำเนินการนิเทศติดตามครูผู้สอนและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คำแนะนำอย่างกัลยาณมิตร ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับมาก และ (4) E-Evaluation รายงานผลการดำเนินงาน ประเมินผลแผนการปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะ โดยครูผู้สอนมีการวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย สรุปผล และเสนอข้อที่ควรพัฒนา นำไปสู่การวางแผนดำเนินการครั้งถัดไป ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผลการจัดกิจกรรมตามรูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยา มีผลการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการทดลองนี้ได้สอดคล้องกับ วิจารณ์ พานิช (2554) ที่ได้กล่าวว่าชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) คือการมีคุณค่าร่วม และวิสัยทัศน์ ร่วมกัน ไปถึงการเรียนรู้ร่วมกันและการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้อย่างสร้างสรรค์ร่วมกัน การรวมตัวในรูปแบบนี้เป็นเหมือนแรงผลักดัน โดยอาศัยความต้องการและความสนใจของสมาชิกเพื่อการเรียนรู้ และพัฒนาวิชาชีพสู่มาตรฐานการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นหลัก ให้มองว่าเป็น “ศิษย์ของเรา” มากกว่าการมองเป็น “ศิษย์ของฉัน” และการเปลี่ยนแปลงคุณภาพการจัดการเรียนรู้ที่เริ่มจาก “การเรียนรู้ของครู” เป็นตัวตั้งต้นเรียนรู้ที่จะมองเห็นการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาการจัดการเรียนรู้ของตนเองเพื่อผู้เรียนเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับตามที่ ประจักษ์ ศรสาลี (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) ในระดับสถานศึกษา หรือระดับผู้ประกอบวิชาชีพ นำเสนอเป็นองค์ประกอบของ PLC ที่มาจากข้อมูลที่รวบรวมและวิเคราะห์จากเอกสารทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศนำเสนอเป็น 6 องค์ประกอบของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

(Professional Learning Community: PLC) ในบริบทสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วย (1) วิสัยทัศน์ร่วม (2) ทีมร่วมแรงร่วมใจ (3) ภาวะผู้นำร่วม (4) การเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพ (5) ชุมชนกัลยาณมิตร และ (6) โครงสร้างสนับสนุนชุมชนดังนั้นรูปแบบสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนสหบำรุงวิทยาที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาประยุกต์ใช้กับสถานศึกษา โดยให้เป็นสถานที่ของบุคลากรทางวิชาการเพื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์ และลดความโดดเดี่ยวของการทำงาน และอยู่ร่วมกันภายใต้บรรยากาศการของความเป็นกัลยาณมิตรที่ดี มีความสุขและมีความเชื่อมั่นในวิชาชีพ เพื่อเกิดการขับเคลื่อน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาวิชาชีพของตนเองสู่คุณภาพการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญได้อย่างมีประสิทธิผล

4. ผลการใช้รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนในโรงเรียนสหบำรุงวิทยาในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และด้านคุณค่า และด้านความพึงพอใจ ปรากฏผลดังนี้

4.1 ด้านประสิทธิภาพ รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนที่นำมาทดลองใช้มีความเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งนี้เนื่องจากมีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีขั้นตอนชัดเจนและปฏิบัติได้ เป็นประโยชน์ต่อนักเรียนและครู มีความคุ้มค่าเหมาะสมกับงบประมาณที่ต้องใช้ และบุคคลที่เข้าร่วมกิจกรรม มีความเหมาะสมกับสื่อและอุปกรณ์ที่นำมาปฏิบัติ มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมและคุ้มค่าเหมาะสมกับสถานที่ ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกข้อ และมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันตามที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทัศนีย์ สุขทวี (2559) การบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้ตามหลักการบริหาร 4M โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบวาอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีระดับการปฏิบัติสูงสุดมี 2 ด้าน คือ ด้านบุคลากร และด้านการบริหารจัดการมีคาเฉลี่ยเทากัน สวนด้านที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว า ด้านบุคลากร ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านงบประมาณ ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ใน ในระดับมาก ด้านทรัพยากรในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากการบริหารจัดการแหล่งเรียนรู ตามหลักการบริหาร 4M โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 จังหวัดนครพนม จำแนกตามตำแหนงทางการบริหารและสายการสอน ไม่มีความแตกต่างกันการบริหารจัดการแหล่งเรียนรู ตามหลักการบริหาร 4M โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 จังหวัดนครพนม จำแนกตามขนาดของโรงเรียนไม่มีความแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ เอกภพ พวงประดิษฐ (2561) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการบริหารจัดการ โดยใช้กระบวนการทางการบริหาร เพื่อให้องค์กรมีเทคนิควิธีการในการปฏิบัติที่เหมาะสม นำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน เกิด

ความประหยัดและคุ้มค่าในเรื่องการใช้เงินบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และเวลา รวมทั้งผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

4.2 ด้านประสิทธิผล รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนที่นำมาทดลองใช้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของครู ทั้งนี้เนื่องจากในการพัฒนาคุณภาพนักเรียนให้เกิดประโยชน์ต่อนักเรียน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมที่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม สามารถปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สนธิ สถาพร (2559) การบริหารงานวิชาการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้ของครู ประเด็นที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนด้านความรู้ ทักษะกระบวนการที่เป็นความคิดรวบยอด หลักการและความสัมพันธ์ รวมทั้งคุณลักษณะอันพึงประสงค์ การออกแบบการเรียนรู้และจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลและพัฒนาการทางสมอง เพื่อนำผู้เรียนไปสู่เป้าหมาย การจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และดูแลช่วยเหลือผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งเป็นประเด็นที่มีการปฏิบัติ 3 ลำดับแรก

4.3 ด้านคุณค่า รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนที่นำมาทดลองใช้มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการจัดการศึกษา มีคุณประโยชน์ต่อผู้เรียน เป็นพลังขับเคลื่อนให้เกิดคุณภาพต่อการจัดการศึกษา โดยกำหนดเป็นนโยบายสู่การปฏิบัติของโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับกับการศึกษาของ สาริศา เจนเขว้า (2560) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ท่านเต็มใจที่จะร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานกับทุกคนเพื่อความสำเร็จของงาน และข้อที่มีและข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ทั้งนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคืองานที่ปฏิบัติก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ งานที่ปฏิบัติท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน

4.4 ด้านความพึงพอใจ รูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนที่นำมาทดลองใช้ผู้ทดลองใช้มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากรูปแบบที่ใช้ปฏิบัติการ กระบวนการหรือวิธีการของรูปแบบที่ใช้ปฏิบัติการ การนำรูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนไปจัด

กิจกรรม และผลการจัดกิจกรรมรูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนที่ใช้ปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg, Mausner, and Snyderman, 1959: 113-115) ที่กล่าวถึง ปัจจัยจูงใจที่ทำให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติหรือเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความรับผิดชอบ ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนเองตามความต้องการอย่างเต็มที่ และการที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้รับผิดชอบในการทำงานของตนเองอย่างอิสระ รวมทั้งการให้อำนาจการได้รับความไว้วางใจขึ้นมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองรวมทั้งการมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการศึกษาของ สาริศา เจนเขว้า (2560) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 มีประเด็นการอภิปรายผลดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงเรียนเอกชนให้ความสำคัญกับการทำงานของครู เนื่องจากครูเป็นกลไกสำคัญที่จะพัฒนาเด็กนักเรียนให้มีคุณภาพเพื่อแข่งขันกับโรงเรียนเอกชนอื่น ๆ และกับโรงเรียนรัฐบาลในเขตอำเภอเดียวกันหรือในระดับเขตพื้นที่การศึกษา นอกจากนี้กลุ่มโรงเรียนเอกชนระดับเขตพื้นที่การศึกษามีการส่งเสริมให้ครูเข้ารับการประเมินเป็นครูดีเด่นในระดับเขตพื้นที่การศึกษาด้วย

จากการศึกษาผลการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณค่า และความพึงพอใจต่อรูปแบบ พบว่า ระดับการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณค่าของรูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนโรงเรียนสหบำรุงวิทยา ผลปรากฏโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถเห็นผลที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น การนำรูปแบบทางการบริหารการศึกษาที่สร้างขึ้นไปใช้มีรูปแบบที่นำไปใช้ สามารถปฏิบัติได้ กระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการ ผลของการจัดกิจกรรม และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครู

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การใช้ประโยชน์ในระดับนโยบาย โรงเรียนควรนำผลการวิจัยไปประกอบเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอน

2. การใช้ประโยชน์ในระดับการบริหารงาน เป็นการประกอบการตัดสินใจวางแผนในการบริหารงานด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้บริหารยังสามารถ นำผลการวิจัยไปกำหนดเป็นเป้าหมายและการดำเนินงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. การใช้ประโยชน์ในระดับการปฏิบัติ ครูผู้สอนสามรถนำรูปแบบสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอน (PACE Model) เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะประจำสายงานให้มีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลเพิ่มยิ่งขึ้น

4 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมหรือต่อยอดด้านปัจจัยการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนในด้านอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนของแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้

2. ควรทำการศึกษารูปแบบความร่วมมือทางสังคม หรือรูปแบบความร่วมมืออื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ซึ่งจะก่อให้เกิดองค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานของครูผู้สอนต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

ฉัตรชัย หวังมีจงมี. (2560). *สมรรถนะของครูไทยในศตวรรษที่ 21: ปรับการเรียน เปลี่ยนสมรรถนะ*. **สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**, 12: 47.

ทัศนีย์ สุขทวี. (2559). *การบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้ตามหลักการบริหาร 4M โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 จังหวัดนครพนม*. **วารสารบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร**, 6(2): 238-244.

ธนกิจ อั้งน้อย และ อนุชา กอนพ่วง. (2563). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะครูใหม่ในศตวรรษที่ 21 ตามแนวคิดโรงเรียนเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้*. **วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร**, (23)2: 169-180.

นันทกา วารินิน. (2556). **รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูสำหรับโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 2**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการศึกษาและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ประจักษ์ ศรสาลี. (ม.ป.ป.). **ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ PLC (Professional Learning Community) สพป. กำแพงเพชร เขต 1**. ค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2563, จาก https://sites.google.com/a/esdc.go.th/kpt1-plc/

โรงเรียนสหบำรุงวิทยา. (2562). **รายงานการประเมินตนเอง (SAR) โรงเรียนสหบำรุงวิทยา ปีการศึกษา 2562.** นครปฐม.

วาสนา ทองทวียิ่งยศ. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของครูในสถานศึกษาระดับมัธยม**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วิจารณ์ พานิช. (2554). **วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: ตถาตาพลับลิเคชั่น.

สนธิ สถาพร. (2559). *การบริหารงานวิชาการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9.* **วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย,** (8)1: 362–377.

สาริศา เจนเขว้า. (2560). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4*. **วารสารวิชาการราชภัฏพระนคร:** 200-208

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). **คู่มือการประเมินสมรรถนะครู.** กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

_____. (2560). **คู่มือประกอบการอบรมการขับเคลื่อนกระบวนการ PLC (Professional Learning Community) "ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ" สู่สถานศึกษา.** ค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2563, จาก https://www.ben.ac.th/main/content/download/1/PLC.pdf

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579.** กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

สุธี บูรณะแพทย์. (2557). **สมรรถนะของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต3.** การศึกษาอิสระปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

เอกภพ พวงประดิษฐ. (2561). **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลพะเยาต่อการจ้างงานภายนอก.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยพะเยา.

Herzberg, F. et al. (1959). **The Motivation to work**. New York: John Wiley and Sons.

ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของนิติบุคคลชุมชนการเคหะตามพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537

Legal Problems and Obstacles Regarding the Power and Duties of the Housing Community Juristic Person According to the National Housing Act BE 2537

จิตติณ โรจน์บุนส่งศรี
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
E-mail: markjittin@gmail.com
JittinRotboonsongsri
Student, Master of Law Program, Sripatum University, Chonburi Campus

รับเข้า: *6 กรกฎาคม 2564* **แก้ไข:** *18 กรกฎาคม 2564* **ตอบรับ:** *20 กรกฎาคม 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎี และหลักทั่วไปเกี่ยวกับนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ตลอดจนอำนาจหน้าที่นิติบุคคลชุมชนการเคหะ 2) มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลชุมชนการเคหะ 3) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ 4) เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหานิติบุคคลชุมชนการเคหะ

ผลการวิจัย พบว่า การจัดตั้งนิติบุคคลชุมชนการเคหะยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรเนื่องจากปัญหาอำนาจและหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณูปโภคและทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน ปัญหาอำนาจและหน้าที่ในการเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ปัญหาการลงโทษสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะที่ไม่ชำระค่าบริการหรือชำระค่าบริการล่าช้า ปัญหาสิทธิในการดำเนินคดีของนิติบุคคลชุมชนการเคหะและสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการศึกษาปัญหาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและหน้าที่ของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ โดยได้ศึกษาเปรียบเทียบกับนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรตามพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติมบทบัญญัติของกฎหมายให้สามารถใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพสมดังเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การเคหะแห่งชาติ นิติบุคคลชุมชนการเคหะ ค่าใช้จ่ายส่วนกลาง

Abstract

The objectives of this research were to study 1) Background, concepts, theories, and general principles concerning the housing community juristic person as well as the powers and duties of the housing community juristic person, 2) Legal Measures Related to Housing Community Juristic Persons, 3) Analyze legal problems and obstacles regarding the powers and duties of the housing community juristic person, and 4) Suggest solutions to the housing community juristic person problem.

The results of the research revealed that the establishment of a housing community juristic person was not as successful as it should be, been due to problems of powers and duties in the management of public utilities and assets that are used together, problems with the power and duty of collecting central expenses of the housing community juristic person, problems with penalties for members of the housing community juristic person who does not pay for service or late payment, problems on the right to litigate the Housing Community Juristic Person and the Housing Community Juristic Person Member.

Therefore, it has studied facts and legal issues related to the powers and duties of the housing community juristic person. The study was compared with the juristic person housing under the Land Allocation Act B.E. 2543 and related laws of foreign countries. To be used as a guideline for improvement Additional provisions of the law to be able to be effectively enforced in accordance with the intent of the National Housing Act, B.E. 2537

Keywords: National Housing Authority, housing community juristic person, common expenses

บทนำ

เนื่องจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์นั้น คือ “ที่อยู่อาศัย” โดยทั่วไปแล้วพฤติกรรมการอยู่อาศัยของมนุษย์มีความต้องการคือ กิน นอน พักผ่อน ดังนั้นรูปแบบของที่อยู่อาศัยจึงถูกสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ 3 ทาง (เสกสรร คำสม, 2550: ออนไลน์) คือ 1. ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย 2. ตอบสนองความต้องการทางสังคม 3. ตอบสนองความ

ต้องการทางจิตใจ ซึ่งความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 3 มิติ (สากล จริยวิทยานนท์ และ จิระพร บูรณสิน, 2552: 21) คือ มิติด้านกายภาพของมนุษย์ซึ่งเป็นความต้องการในการอยู่รอดและปลอดภัย มิติด้านจิตวิทยาของมนุษย์ มิติด้านจิตวิญญาณเป็นความต้องการในการแสวงหาที่อยู่อาศัย จึงทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนที่อยู่อาศัย ภาครัฐจึงได้เข้ามาช่วยเหลือในการจัดหาที่อยู่อาศัยให้แก่ประชาชนสำหรับผู้มีรายได้น้อย รัฐบาลจึงได้จัดตั้งการเคหะแห่งชาติขึ้นเพื่อทำหน้าที่ด้านการพัฒนาที่อยู่อาศัยโดยตรง การเคหะแห่งชาติเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2516 ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 316 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ซึ่งได้ประกาศใช้บังคับมาใช้เป็นเวลานาน พบว่าบทบัญญัติบางประการไม่เหมาะสม และไม่รัดกุมกับสภาพการณ์ในขณะนั้น จึงได้มีการปรับปรุงกฎหมายใหม่โดยออกเป็นพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดให้มีเคหะ เพื่อให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัย พร้อมทั้งจัดให้มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ สิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้อยู่อาศัย ทำนุบำรุง ปรับปรุง และพัฒนาผู้อยู่อาศัยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ประชาชนที่ประสงค์จะมีเคหะเป็นของตนเอง (การเคหะแห่งชาติ, 2564: ออนไลน์) ต่อมาภาครัฐได้มีการออกพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 โดยเป็นการเพิ่มหมวด 2/1 “นิติบุคคลชุมชนการเคหะ” มาตรา 25/1 ถึงมาตรา 25/16 แห่งพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ. 2537

โดยให้มีการจัดตั้งนิติบุคคลชุมชนการเคหะขึ้น เพื่อต้องการส่งเสริมให้ประชาชนผู้อยู่อาศัยในโครงการของการเคหะแห่งชาติได้มีการรวมตัวจัดตั้งเป็นนิติบุคคลชุมชนการเคหะ เพื่อมาบริหารจัดการสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของผู้อยู่อาศัยด้วยกันเอง ฉะนั้นจึงเปิดโอกาสให้เจ้าของเคหะ และผู้อาศัยในโครงการการเคหะแห่งชาติมาบริหารจัดการนิติบุคคลชุมชนการเคหะกันเอง เพื่อความมุ่งหมายให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในชุมชนของตน

แต่การจัดตั้งนิติบุคคลชุมชนการเคหะตามกฎหมายนั้นยังไม่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมเท่าที่ควรที่เจ้าของเคหะ และผู้อาศัยในโครงการจะสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายให้ประสบผลสำเร็จในการบริหารจัดการนิติบุคคลชุมชนการเคหะได้เนื่องจาก

1. คณะกรรมการชุมชนการเคหะยังขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่มีประสบการณ์ ในการบริหารองค์กร ประกอบกับอำนาจในการจัดหาผลประโยชน์จากสาธารณูปโภคและทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันในโครงการ มิได้มีการโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่นิติบุคคลชุมชนการเคหะ และยังมีข้อกำหนดในการใช้ทรัพย์สินในโครงการ ทำให้ไม่มีความชัดเจนในการหารายได้หรือผลประโยชน์จากทรัพย์สินในโครงการได้ จึงทำให้เกิดปัญหาในเรื่องอำนาจและหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณูปโภคและทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

2. ในการเรียกเก็บค่าบริการต่าง ๆ ยังไม่มีความชัดเจน ทั้งมิได้กำหนดให้นิติบุคคลชุมชนการเคหะสามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางในอัตราที่แตกต่างตามประเภทการใช้ประโยชน์ของเคหะหรือขนาดพื้นที่ จึงทำให้เกิดปัญหาในเรื่องอำนาจและหน้าที่ในการเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

3. การกำหนดให้นิติบุคคลชุมชนการเคหะมีอำนาจกำหนดเงินเพิ่มได้ไม่เกินอัตราร้อยละ 2 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ไม่ชำระหรือชำระล่าช้า เป็นการกำหนดเงินเพิ่มที่มีอัตราที่สูง จึงไม่เป็นธรรมแก่สมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะผู้ที่มีรายได้น้อย ทั้งมิได้มีการกำหนดมาตรการลงโทษอื่น ๆ เพื่อที่จะลงโทษแก่สมาชิกที่ไม่ชำระค่าบริการหรือชำระค่าบริการล่าช้า ทำให้การบริหารงานของนิติบุคคลชุมชนการเคหะไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร จึงทำให้เกิดปัญหาในเรื่องมาตรการลงโทษสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะที่ไม่ชำระค่าบริการหรือชำระค่าบริการล่าช้า

4. มิได้มีการกำหนดให้สิทธินิติบุคคลชุมชนการเคหะในการดำเนินคดีกับสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะที่ทำการฝ่าฝืนกฎหมาย ข้อบังคับหรือระเบียบของนิติบุคคลชุมชนการเคหะโดยไม่มีสภาพบังคับทางกฎหมาย ทำให้ผู้ที่ฝ่าฝืนไม่เกิดความเกรงกลัวในการบังคับใช้ ทั้งมิได้กำหนดให้สิทธิในการดำเนินคดีของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะเพื่อที่สมาชิกจะสามารถฟ้องร้องดำเนินคดีต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกัน จึงทำให้เกิดปัญหาในเรื่องสิทธิในการดำเนินคดีของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ และสิทธิในการดำเนินคดีของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

ดังนั้นผู้ศึกษาเห็นว่าควรศึกษาปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้มาปรับปรุง แก้ไขและเพิ่มเติมบัญญัติของกฎหมายให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และให้สามารถใช้บังคับใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพในการบริหารงานของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ และเพื่อสิทธิประโยชน์ของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะนั้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎี และหลักทั่วไปเกี่ยวกับนิติบุคคลชุมชนการเคหะตลอดจนอำนาจหน้าที่นิติบุคคลชุมชนการเคหะตามพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 และต่างประเทศ

2. เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลชุมชนการเคหะของต่างประเทศและของประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของนิติบุคคลชุมชนการเคหะตามพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537

4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหานิติบุคคลชุมชนการเคหะให้สามารถดำเนินการใช้อำนาจหน้าที่นิติบุคคลชุมชนการเคหะให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎี และหลักทั่วไปเกี่ยวกับนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ตลอดจนอำนาจและหน้าที่ของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของ นิติบุคคลชุมชนการเคหะ ตามพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้ศึกษาเปรียบเทียบกับการจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรตามพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและเพิ่มเติมบัญญัติของกฎหมายให้ดียิ่งขึ้น ให้สามารถใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยโดยวิธีวิจัยทางเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาจากกฎหมาย ประกาศ กฎกระทรวง ระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษาค้นคว้าจากตัวบทกฎหมาย ตำรา คำบรรยาย บทความ วารสาร จุลสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งข้อมูลเอกสารทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ และวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปและแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ด้วยวิธีการเขียนจะใช้วิธีพรรณนาและวิเคราะห์ (Description and Analytical Method)

ผลการวิจัย

ประวัติความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎี และหลักทั่วไปเกี่ยวกับนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

เนื่องจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคม และจำนวนประชากรที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้มีความต้องการที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น รัฐจึงให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดหาที่อยู่อาศัยให้กับประชาชน โดยเฉพาะสำหรับประชาชนผู้มีรายได้น้อย ให้มีโอกาสเข้าถึงที่อยู่อาศัยที่มั่นคงและมีสภาพแวดล้อมการเป็นอยู่อาศัยที่เหมาะสม และเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เป็นเจ้าของเคหะในโครงการของการเคหะแห่งชาติ ได้มีส่วนในการบริหารจัดการสาธารณูปโภค บริการสาธารณะต่างๆ และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันตลอดจนให้มีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของผู้อยู่อาศัยด้วยกันเองภายในชุมชนของตน จึงกำหนดให้มีการจัดตั้งนิติบุคคลชุมชนการเคหะขึ้น

ด้วยการออกพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 โดยเป็นการเพิ่มหมวด 2/1 “นิติบุคคลชุมชนการเคหะ” เพื่อให้ผู้แทนของชุมชนการเคหะสามารถดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการสาธารณูปโภค บริการสาธารณะต่าง ๆ และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันต่าง ๆ ในชุมชนการเคหะ โดยให้มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย ซึ่งการดำเนินกิจการของนิติบุคคลนั้น

นิติบุคคลย่อมต้องแสดงเจตนาออกทางผู้แทนของนิติบุคคล เมื่อผู้แทนของนิติบุคคลแสดงเจตนาอยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้แทนภายในขอบวัตถุประสงค์ของนิติบุคคลเจตนานั้นก็ผูกพันนิติบุคคลถือว่าเป็นเจตนาของนิติบุคคลเอง (กิตติศักดิ์ ปรกติ, 2563: 300)

แนวคิดในการจัดตั้งนิติบุคคลชุมชนการเคหะ มีดังนี้

1. แนวคิดทางด้านนโยบายกระจายอำนาจบริหาร นิติบุคคลชุมชนการเคหะนำรูปแบบการกระจายอำนาจบริหาร ที่รัฐมอบอำนาจให้มีการปกครองในส่วนชุมชนของตนเอง ซึ่งการจัดตั้งนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ก็จัดเป็นการกระจายอำนาจในการบริหารระบบการปกครองท้องถิ่น

2. แนวคิดทางด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน มีพื้นฐานมาจากแนวคิดการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนการมีส่วนร่วมของบุคคลครอบครัว และชุมชน จะทำให้ทุกคนเกิดความพึงพอใจในวัตถุประสงค์ของชุมชน และการพึ่งตนเอง ให้สามารถจัดการแก้ปัญหาของชุมชนได้

3. แนวคิดทางด้านผลประโยชน์ บุคคลจะไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมนอกเสียจากว่าจะเห็นผลประโยชน์ ดังนั้นผลประโยชน์ส่วนบุคคลคือแรงจูงใจและเป็นปัจจัยที่สำคัญให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม และสมาชิกผู้ที่มีประโยชน์ที่เพียงพอในทรัพย์สินส่วนรวมเท่านั้นจึงจะมีความต้องการเข้าไปเป็นผู้นำ (วรวิทย์ ก่อก้องวิศรุต, 2546: 32)

ทฤษฎีนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

ทฤษฎีการเกิดสภาพนิติบุคคลนั้น(ประสิทธิ์ โฆวิไลกุล, 2549: 5) มีอยู่หลายทฤษฎีตามความแตกต่างกันตามระบบกฎหมายและนักนิติศาสตร์แต่ละท่านมีความคิดแตกต่างกัน เช่น ทฤษฎีที่สมมติว่าเป็นบุคคล ทฤษฎีที่ยึดถือนิติบุคคลเกิดจากการรวมกลุ่มของคณะบุคคล เป็นต้น

โดยนิติบุคคลชุมชนการเคหะ เกิดจากการรวมกลุ่มของเจ้าของเคหะเป็นคณะบุคคลจัดตั้งนิติบุคคลชุมชนการเคหะเข้าหลักทฤษฎีที่ยึดถือนิติบุคคลเกิดจากการรวมกลุ่มของคณะบุคคล อีกทั้งเมื่อได้จัดตั้งนิติบุคคลชุมชนการเคหะขึ้นมาแล้ว นิติบุคคลชุมชนการเคหะจะมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 ซึ่งกฎหมายได้รับรองให้โดยมีสถานะภาพแยกออกจากบุคคลธรรมดามีสิทธิและหน้าที่เสมือนบุคคลธรรมดา ถือว่าเป็นบุคคลที่กฎหมายสมมติขึ้นจึงจัดอยู่ในหลักทฤษฎีที่สมมติว่าเป็นบุคคลด้วยเช่นกัน

มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลชุมชนการเคหะของต่างประเทศและของประเทศไทย

การจัดตั้งองค์กรดูแลที่อยู่อาศัยในสหราชอาณาจักรตามกฎหมาย Commonhold And Leasehold Reform Act 2002 (The Stationery Office, 2002: Online)

ในสหราชอาณาจักรมีแบบการเป็นเจ้าของที่ดินอยู่ 2 แบบ คือ แบบที่ 1 การเป็นเจ้าของที่ดินอย่างสมบูรณ์ในลักษณะของกรรมสิทธิ์ แบบที่ 2 เป็นการได้มาซึ่งสิทธิเหนือพื้นดิน ถือว่าเป็นเจ้าของที่ดินในช่วงระยะเวลาชั่วคราวระยะหนึ่ง สหราชอาณาจักรประสบปัญหาเกี่ยวกับการเป็น

เจ้าของที่อยู่อาศัยในอสังหาริมทรัพย์ที่อาศัยอยู่ร่วมกันนานแล้วเช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ และในปี ค.ศ.2002 ได้มีการออกกฎหมายเกี่ยวกับการเป็นเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางขึ้นได้แก่ Commonhold and Leasehold Reform Act 2002 ซึ่งมีผลบังคับในเดือน กันยายน ค.ศ.2004 ซึ่งเป็นองค์กรที่เหมือนเป็นตัวแทนของเจ้าของที่อยู่อาศัย และรับผิดชอบในการควบคุมดูแลที่อยู่อาศัยและบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลางในโครงการที่เรียกว่า สมาคมเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลาง (Commonhold Association) (Symons, 2018: Online)

การจัดตั้งองค์กรดูแลที่อยู่อาศัยในสหรัฐอเมริกาตามข้อกำหนดรัฐฟลอริดา (Florida Statutes Chapter 720 Homeowners' Associations) (Sunshine, 2020: Online)

สหรัฐอเมริกา มีองค์กรหรือนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นเพื่อมาดูแลชุมชนส่วนบุคคลสุขอนามัยความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสมาชิกในชุมชน ปกป้องดูแลทรัพย์สินทั้งที่เป็นส่วนบุคคลและส่วนกลางหรือส่วนรวม เพื่อประโยชน์ของเจ้าของที่อยู่อาศัย เรียกว่า สมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัย (Homeowners Association: HOA) ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับสมาคมเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางของสหราชอาณาจักร โดยปกติสมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยจะเป็นเจ้าของดูแลพื้นที่ส่วนกลาง หรือส่วนรวมเพื่อประโยชน์ของเจ้าของที่อยู่อาศัย และเงื่อนไขหนึ่งของสมาคมคือเจ้าของที่อยู่อาศัยนั้นต้องเป็นสมาชิกของสมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยโดยอัตโนมัติ จุดประสงค์เบื้องต้นของสมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยก็เพื่อดูแลทรัพย์สินส่วนบุคคล ส่วนกลาง วางระเบียบต่างๆ (Rohan & Healy, 2021: Online)

พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543

ได้กำหนดให้ผู้จัดสรรที่ดินเป็นผู้มีหน้าที่ในการดูแลสาธารณูปโภคแต่หากจะให้ผู้จัดสรรที่ดินเป็นผู้มีหน้าที่ดูแลบำรุงรักษา สาธารณูปโภคตลอดไปโดยไม่สิ้นสุดย่อมไม่เป็นธรรม จึงได้กำหนดให้มีนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรขึ้นเป็นครั้งแรกในพระราชบัญญัติจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 ตามมาตรา 45 ถึงมาตรา53 และมาตรา 70 โดยได้บัญญัติถึงการจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร การบริหารจัดการของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร อำนาจหน้าที่ของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร การเก็บค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาจัดการสาธารณูปโภค กำหนดบทลงโทษแก่ผู้ที่ไม่ชำระค่าบำรุงรักษาจัดการสาธารณูปโภค การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับการโอนทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะให้แก่นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร (กรมที่ดิน, 2559: 4-6)

ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

1. ปัญหาอำนาจและหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ตามมาตรา 25/10 และมาตรา25/11 แห่งพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 ประกอบกับข้อ 28 และข้อ 30 แห่งระเบียบการเคหะแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดตั้ง การรับจดทะเบียน การขึ้นทะเบียนนิติบุคคล การควบ

การเพิกถอน และการกำกับดูแล นิติบุคคลชุมชนการเคหะ พ.ศ.2552 นั้น จากการที่ได้ศึกษาพบว่า นิติบุคคลชุมชนการเคหะไม่มีอำนาจในการนำเอาทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันในโครงการในการออกให้เช่าเพื่อหารายได้ หรือจัดหาผลประโยชน์ได้เท่าที่ควร เนื่องจากมีอำนาจเพียงเท่าที่การเคหะแห่งชาติได้กำหนดไว้ให้สามารถกระทำได้เท่านั้น จะเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์มิได้ ทั้งนี้ทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันในโครงการนั้นมิได้มีการโอนกรรมสิทธิ์ในโครงการมาเป็นของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ การที่นิติบุคคลชุมชนการเคหะจะนำเอาทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันในโครงการออกให้เช่าเพื่อหารายได้ หรือจัดหาผลประโยชน์นั้น จึงไม่สามารถที่จะดำเนินการได้

2. ปัญหาอำนาจและหน้าที่ในการเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ตามมาตรา 25/11 (7) แห่งพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 จากการที่ได้ศึกษาพบว่าในการดูแลและบำรุงรักษาสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน (มาตรา 25/11 (1)) และการจัดให้มีบริการสาธารณะ และการรักษาความปลอดภัย (มาตรา 25/11 (6)) ในโครงการนั้นมีค่าใช้จ่ายในการดูแลและบำรุงรักษา โดยนิติบุคคลชุมชน การเคหะจะได้รับเงินที่เรียกเก็บจากสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ มาเป็นค่าใช้จ่ายในการดูแล และบำรุงรักษาสาธารณูปโภค ทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน และค่าบริการสาธารณะ และการรักษาความปลอดภัยเท่านั้น จึงอาจมีรายรับไม่เพียงพอในการบริหารจัดการ ทั้งมิได้กำหนดวิธีการจัดเก็บ ทำให้ไม่มีความชัดเจนในการใช้อำนาจของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

3. ปัญหาการลงโทษสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะที่ไม่ชำระค่าบริการหรือชำระค่าบริการล่าช้า ตามมาตรา 25/11 (7) และมาตรา 25/12 แห่งพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 จากการที่ได้ศึกษาพบว่า สมาชิกของนิติบุคคลชุมชนการเคหะเป็นผู้มีหน้าที่ต้องชำระค่าบริการในการดูแลและบำรุงรักษาสาธารณูปโภค หรือทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน และค่าบริการในการจัดให้มีบริการสาธารณะและการรักษาความปลอดภัย หากสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะไม่ชำระหรือชำระล่าช้า ทำให้นิติบุคคลชุมชนการเคหะมีอำนาจในการกำหนดเงินเพิ่มได้ไม่เกินอัตราร้อยละ 2 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ไม่ชำระหรือชำระล่าช้าเป็นการกำหนดเงินเพิ่มที่มีอัตราที่สูง จึงไม่เป็นธรรมแก่สมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะผู้ที่มีรายได้น้อย ทั้งมิได้มีการกำหนดมาตรการลงโทษอื่น ๆ ไว้ เพื่อที่จะลงโทษแก่สมาชิกที่ไม่ชำระค่าบริการหรือชำระค่าบริการล่าช้า ทำให้การบริหารงานของนิติบุคคลชุมชนการเคหะไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

4. ปัญหาสิทธิในการดำเนินคดีของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ และสิทธิในการดำเนินคดีของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

4.1 สิทธิในการดำเนินคดีของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ตามมาตรา 25/11 (9) แห่งพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 จากการศึกษา

พบว่าเป็นการให้อำนาจแก่นิติบุคคลชุมชนการเคหะในการดำเนินคดีกับบุคคลภายนอกเท่านั้น มิได้ให้อำนาจนิติบุคคลชุมชนการเคหะดำเนินคดีกับสมาชิกที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ข้อบังคับหรือระเบียบของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ทำให้นิติบุคคลชุมชนการเคหะไม่สามารถดำเนินคดีกับสมาชิกที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ข้อบังคับหรือระเบียบของนิติบุคคลชุมชนการเคหะได้

4.2 สิทธิในการดำเนินคดีของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ตามพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 พบว่ามิได้บัญญัติรับรองถึงสิทธิของสมาชิกที่จะดำเนินคดีกับนิติบุคคลชุมชนการเคหะหรือสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะด้วยกันเองได้

อภิปรายผล

1. จากปัญหาอำนาจและหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

ในการศึกษาพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 ตามนัยมาตรา 44 พบว่า ได้กำหนดให้ผู้จัดสรรที่ดินจะพ้นจากหน้าที่ในการบำรุงรักษาสาธารณูปโภค เมื่อผู้ซื้อที่ดินจัดสรรได้จัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรตามพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 หรือนิติบุคคลตามกฎหมายอื่นเพื่อรับโอนทรัพย์สินดังกล่าวไปจัดการและดูแลบำรุงรักษา ทั้งนี้ เมื่อเจ้าพนักงานที่ดินจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรแล้ว ให้ทรัพย์สินอันเป็นสาธารณูปโภคตกเป็นของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรย่อมถือได้ว่าเป็นการโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินอันเป็นสาธารณูปโภคไปให้นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไปจัดการและดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินแล้ว และทำให้ผู้จัดสรรที่ดินพ้นภาระหน้าที่นั้น

สำหรับในสหราชอาณาจักรจากการศึกษาพบว่าบทบัญญัติมาตรา 27 ของ Commonhold and Leasehold Reform Act 2002 ได้ให้อำนาจหน้าที่สมาคมเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลาง มีสิทธิทำการโอนผลประโยชน์พื้นที่ส่วนกลาง ซึ่งหมายความรวมถึงทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภคและทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน เช่น การขายพื้นที่บางส่วนของพื้นที่ส่วนกลางออกไป หรือก่อให้เกิดสิทธิเหนือพื้นที่ส่วนกลางก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อจดทะเบียนโครงการการเป็นเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางแล้ว สมาคมเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางเป็นเจ้าของพื้นที่ส่วนกลาง และทำให้ข้อกำหนดชุมชนเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางมีผลบังคับ ทำให้สมาคมเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางเป็นเจ้าของพื้นที่ส่วนกลางมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริหารทรัพย์สินส่วนกลางได้อย่างเต็มที่

สำหรับในสหรัฐอเมริกาจากการศึกษาพบว่า บทบัญญัติใน Florida Statues 720 นั้น มิได้กล่าวถึงอำนาจของสมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยในการนำทรัพย์สินส่วนกลางออกให้เช่า มีแต่เพียงบทบัญญัติในกรณีที่สมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยจะทำการซื้อ เช่า อสังหาริมทรัพย์ เช่าวัสดุหรืออุปกรณ์ เพื่อใช้ในกิจการตามวัตถุประสงค์ของสมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัย

ดังนั้นควรกำหนดให้มีการโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันในโครงการให้แก่นิติบุคคลชุมชนการเคหะ เช่นเดียวกับพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 เพื่อจะได้สามารถนำเอาทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันในโครงการออกให้เช่า หรือจัดหาผลประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ตามความประสงค์ของนิติบุคคลชุมชนการเคหะเช่นเดียวกับกฎหมาย Commonhold and Leasehold Reform Act 2002 ของสหราชอาณาจักร เนื่องจากการบริหารจัดการและดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันในโครงการ เป็นหน้าที่ของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ซึ่งจะต้องมีค่าใช้จ่ายในบริหารจัดการ โดยรายได้ของนิติบุคคลการเคหะนั้นจะได้รับมาจากการที่เรียกเก็บค่าบริการจากสมาชิกเท่านั้น โดยหากมองว่าการที่นำเอาทรัพย์สินออกให้เช่านั้น นิติบุคคลชุมชนการเคหะก็จะมีรายได้เพิ่มขึ้นอีกทางหนึ่งในการนำมาเพื่อบริหารจัดการ

2. จากปัญหาอำนาจและหน้าที่ในการเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

ในการศึกษาพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 ตามนัยมาตรา 48 และมาตรา 49 พบว่าการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร ให้เริ่มเก็บค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคเมื่อมีการจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร ซึ่งให้ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรที่เป็นสมาชิกของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรออกค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคสำหรับที่ดินจัดสรรที่ตนเองได้ซื้อ และให้ผู้จัดสรรที่ดินออกค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคสำหรับที่ดินแปลงย่อยที่ยังไม่มีผู้ซื้อในฐานะสมาชิกนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร โดยให้เรียกเก็บเป็นรายเดือนจากที่ดินแปลงย่อยในโครงการจัดสรรที่ดินทุกแปลง และอาจกำหนดค่าใช้จ่ายในอัตราที่แตกต่างกันตามประเภทการใช้ประโยชน์ในที่ดินหรือขนาดพื้นที่ เพื่อความเหมาะสมแก่ภาระในการเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาได้ตามระเบียบที่คณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลางกำหนด ทั้งนี้ การกำหนดและการแก้ไขอัตราค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคจะต้องได้รับความเห็นชอบจากมติที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร

สำหรับในสหราชอาณาจักรการเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางแบ่งออกได้เป็น 2 กรณี คือ กรณีการเรียกเก็บเงินรายปีเพื่อเป็นงบดำเนินการของสมาคมเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลาง อีกกรณีหนึ่ง คือ กรณีการเรียกเก็บเงินจากเจ้าของนอกเหนือจากการประมาณรายปีซึ่งกรรมการของสมาคมจะทำประมาณการเป็นระยะ ๆ นอกจากนี้ได้วางระเบียบของสมาคมเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางในเรื่องการตั้งและดูแลเงินกองทุนที่ใช้สำหรับการซ่อมแซมและดูแลรักษาสิ่งต่าง ๆ

สำหรับในสหรัฐอเมริกากำหนดหลักเกณฑ์ค่าใช้จ่ายโดยระบุถึงสัดส่วนที่สมาชิกจะต้องจ่ายในส่วนของตนตามการประเมินและการเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีการประเมินและเก็บค่าใช้จ่ายรายปี และกรณีการประเมินค่าใช้จ่ายในกรณีพิเศษ ซึ่งจะต้องคิดตามสัดส่วนที่สมาชิกแต่ละคนจะต้องจ่ายตามที่ระบุไว้ในเอกสารจัดตั้ง ซึ่งสัดส่วนที่ต้องจ่ายนี้อาจจะ

แตกต่างกันไปในประเภทของที่พัก รวมทั้งการที่สมาชิกแต่ละคนได้รับบริการในระดับใด หรือปัจจัยอื่น ๆ

ดังนั้นควรกำหนดให้นิติบุคคลชุมชนการเคหะสามารถเรียกเก็บค่าบริการในการดูแลและบำรุงรักษาสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน ค่าบริการในการจัดให้มีบริการสาธารณะและการรักษาความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ จากสมาชิกเป็นรายเดือน และให้สามารถกำหนดค่าบริการในอัตราที่แตกต่างกันตามประเภทการใช้ประโยชน์ของเคหะ หรือขนาดพื้นที่อยู่อาศัย เช่นเดียวกับพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 และให้นิติบุคคลชุมชนการเคหะสามารถเรียกเก็บค่าบริการจากสมาชิกนอกเหนือจากเงินรายเดือน เป็นค่าใช้จ่ายในกรณีพิเศษ โดยประเมินตามสัดส่วนที่สมาชิกต้องรับผิดชอบตามประเภทการใช้ประโยชน์เช่นเดียวกับกฎหมาย Commonhold and Leasehold Reform Act 2002 ของสหราชอาณาจักร และกฎหมาย“Florida Statutes Chapter 720 Homeowners’ Associations” ของสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ในการเรียกเก็บค่าบริการและการแก้ไขอัตราค่าบริการในการดูแลและบำรุงรักษาสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน ค่าบริการในการจัดให้มีบริการสาธารณะและการรักษาความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะด้วย

3. จากปัญหาการลงโทษสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะที่ไม่ชำระค่าบริการหรือชำระค่าบริการล่าช้า

ในการศึกษาพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 ตามนัยมาตรา 50 พบว่ามาตรการลงโทษสำหรับสมาชิกนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรที่ไม่ชำระหรือชำระเงินค่าบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคล่าช้า โดยสมาชิกของหมู่บ้านจัดสรรเป็นผู้มีหน้าที่ต้องชำระเงินค่าบำรุงรักษา และการจัดการสาธารณูปโภคตามที่ระบุไว้ในมาตรา 49 วรรคสอง และหากสมาชิกนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรใดไม่ชำระหรือชำระเงินค่าบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด จะมีมาตรการลงโทษโดยมีขั้นตอนการลงโทษไว้ตามลำดับดังนี้ 1) ผู้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 1 เดือนยังไม่ถึง 3 เดือนจะต้องเสียค่าปรับตามอัตราที่คณะกรรมการกำหนด 2) ผู้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือนแต่ไม่ถึง 6 เดือน อาจถูกระงับการให้บริการหรือการใช้สิทธิในสาธารณูปโภคที่ตนได้รับประโยชน์นั้น 3) ผู้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจระงับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในที่ดินจัดสรรของผู้ค้างชำระจนกว่าจะชำระครบถ้วน ทั้งนี้ ยังถือว่าหนี้ค่าบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคเป็นหนี้บุริมสิทธิในมูลรักษาอสังหาริมทรัพย์เหนือที่ดินจัดสรรของผู้ค้างชำระด้วย

สำหรับในสหราชอาณาจักรได้กำหนดมาตรการลงโทษสำหรับสมาชิกสมาคมเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลาง ที่ไม่ชำระหรือชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลางล่าช้าไว้ใน มาตรา 31 (6) ของ Commonhold and Leasehold Reforms Act 2002 โดยได้กำหนดถึงหน้าที่ของสมาชิกสมาคม

เจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางต้องจ่ายเงินค่าใช้จ่ายส่วนกลาง โดยให้ครอบคลุมถึงหน้าที่ในการต้องจ่ายดอกเบี้ยในกรณีที่ไม่ชำระหรือชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลางล่าช้าด้วย

สำหรับในสหรัฐอเมริกาได้กำหนดมาตรการลงโทษสำหรับสมาชิกสมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยไว้ในมาตรา 720.305 ของ Florida Statutes FS 720 Homeowners' Associations โดยกำหนดว่าหากสมาชิกสมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยคนใดไม่จ่ายค่าธรรมเนียมรายปีที่ค้างชำระเกินกว่า 90 วัน สมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยอาจสั่งให้มีการระงับสิทธิในการออกเสียงลงคะแนนได้ ทั้งนี้กรณีที่สมาชิกสมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยไม่ได้จ่ายค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการอื่น ๆ สมาคมอาจสั่งงดใช้พื้นที่ส่วนกลางชั่วคราวหรือสั่งปรับได้ เมื่อเอกสารจัดตั้งได้กำหนดไว้ให้สามารถกระทำได้ หากมิได้กำหนดไว้สมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยก็ไม่อาจใช้มาตรการงดใช้พื้นที่ส่วนกลางชั่วคราวหรือสั่งปรับได้

ดังนั้นควรกำหนดให้อำนาจหน้าที่นิติบุคคลชุมชนการเคหะให้มีมาตรการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนในการลงโทษสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะที่ไม่ชำระค่าบริการหรือชำระค่าบริการล่าช้า เช่นเดียวกับพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 และกฎหมาย Commonhold and Leasehold Reform Act 2002 ของสหราชอาณาจักร และกฎหมาย "Florida Statutes Chapter 720 Homeowners' Associations" ของสหรัฐอเมริกา แต่สำหรับการกำหนดเงินเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 2 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ไม่ชำระหรือชำระล่าช้านั้น เป็นการกำหนดในอัตราที่ไม่เป็นธรรมแก่สมาชิก เนื่องจากเป็นอัตราที่สูงกว่าที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654 กำหนดไว้ว่าซึ่งเท่ากับ 1.25 ต่อเดือนเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้สมาชิกได้รับความเดือนร้อนเกินสมควร

4. ปัญหาสิทธิในการดำเนินคดีของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ และสิทธิในการดำเนินคดีของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

4.1 จากปัญหาสิทธิในการดำเนินคดีของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

สำหรับในสหราชอาณาจักรจากการศึกษาพบว่าบทบัญญัติมาตรา35 ของ Commonhold and Leasehold Reform Act 2002 ได้กำหนดให้สมาคมเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางมีสิทธิและอำนาจหน้าที่ในการดำเนินคดีกับสมาชิกเจ้าของหน่วยที่อยู่อาศัย หรือผู้ที่อยู่อาศัย กรรมการของสมาคมเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติหน้าที่ของตนได้ แต่หากเกิดจากความผิดพลาดที่ไม่จำเป็นต้องดำเนินการอย่างใด ๆ หากเชื่อโดยสมควรว่าการไม่ดำเนินการนั้นเป็นสิ่งที่ดีกว่า และไม่สร้างความเสียหาย หรือเสียเปรียบให้แก่สมาชิกเจ้าของหน่วยคนอื่นจนเกินไป โดยคำนึงถึงการไกล่เกลี่ยประนีประนอมมาใช้ด้วยแทนการฟ้องคดีตามที่เห็นควร

สำหรับในสหรัฐอเมริกาจากการศึกษาพบว่าบทบัญญัติมาตรา 720.305 ของ Florida Statues 720 ได้กำหนดให้สมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยมีอำนาจในการดำเนินคดีต่าง ๆ ที่กล่าวหาว่าสมาชิกไม่ปฏิบัติตาม หรือเพื่อที่จะไม่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและตามเอกสารจัดตั้ง และกฎระเบียบของสมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัย โดยอาจดำเนินคดีกับสมาชิก หรือกรรมการเจ้าหน้าที่ของสมาคม ซึ่งโดยจง

ใจและโดยรู้อยู่แล้วแต่ไม่ยอมปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมาย หรือดำเนินคดีกับผู้เช่า แขกผู้มาพัก ทั้งผู้อาศัยในที่ดินนั้น หรือใช้พื้นที่ส่วนกลาง ซึ่งสมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยสามารถดำเนินการทั้งในทางปกป้องสิทธิและเรียกร้องสิทธิของสมาคมได้

ดังนั้นควรกำหนดรับรองการให้อำนาจแก่นิติบุคคลชุมชนการเคหะให้สามารถดำเนินคดีกับสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะที่ทำการฝ่าฝืนกฎหมาย ข้อบังคับหรือระเบียบของนิติบุคคลชุมชนการเคหะไว้เช่นเดียวกับกฎหมาย Commonhold and Leasehold Reform Act 2002 ของ สหราชอาณาจักร และกฎหมาย“Florida Statutes Chapter 720 Homeowners’ Associations” ของสหรัฐอเมริกา จะทำให้การดำเนินการในการบริหารจัดการของนิติบุคคลชุมชนการเคหะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้สมาชิกเกิดความเกรงกลัวในการที่จะปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย

4.2 จากสิทธิในการดำเนินคดีของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

สำหรับในสหราชอาณาจักรจากการศึกษาพบว่าบทบัญญัติมาตรา 40 ของ Commonhold and Leasehold Reform Act 2002 ได้กำหนดให้สิทธิสมาชิกสมาคมเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลาง เจ้าของหน่วยที่อยู่อาศัย มีสิทธิที่จะยื่นคำร้องขอต่อศาลภายในกำหนดเวลา 3 เดือน นับแต่ได้เข้าเป็นเจ้าของที่อยู่ เพื่อให้ศาลมีคำสั่งว่าเอกสารจัดตั้งสมาคมเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางและข้อกำหนดชุมชนเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางที่เกี่ยวกับสมาคมนั้นไม่ชอบด้วยพระราชบัญญัติหรือระเบียบที่ออกตามพระราชบัญญัติ และเมื่อศาลสั่งว่าเอกสารดังกล่าวนั้นไม่ชอบ อาจจะสั่งให้เจ้าหน้าที่ของสมาคมทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อแก้ไขเอกสารดังกล่าวให้ถูกต้อง หรือสั่งให้ค่าชดใช้ค่าเสียหาย และอาจจะสั่งให้ที่ดินนั้นสิ้นสภาพโครงการการเป็นเจ้าของรวมทรัพย์สินส่วนกลางเลยก็ได้

สำหรับในสหรัฐอเมริกาจากการศึกษาพบว่าบทบัญญัติมาตรา 720.305 ของ Florida Statues 720 ได้กำหนดให้สมาชิกสมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัยมีสิทธิที่จะการดำเนินคดีต่าง ๆ ที่กล่าวหาว่าไม่ปฏิบัติตาม หรือเพื่อที่จะไม่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและตามเอกสารจัดตั้ง และกฎระเบียบของสมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัย โดยสมาชิกสามารถดำเนินคดีได้กับ 1) สมาคมผู้ถือครองที่อยู่อาศัย 2) สมาชิกคนหนึ่ง 3) กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ของสมาคมซึ่งโดยจงใจและโดยรู้อยู่แล้วแต่ไม่ยอมปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมาย 4) ผู้เช่าผู้มาอยู่อาศัยในที่ดินนั้นหรือใช้พื้นที่ส่วนกลาง

ดังนั้นควรกำหนดรับรองสิทธิในการดำเนินคดีของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะไว้เช่นเดียวกับกฎหมาย Commonhold and Leasehold Reform Act 2002 ของ สหราชอาณาจักร และกฎหมาย“Florida Statutes Chapter 720 Homeowners’ Associations” ของสหรัฐอเมริกา ตามหลักกฎหมายที่ว่าเมื่อถูกโต้แย้งสิทธิ หรือใช้สิทธิทางศาลได้ก็ต่อเมื่อกฎหมายรับรองคุ้มครองให้สิทธิ ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 มิได้ระบุให้สิทธิในการดำเนินคดีของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะให้ชัดเจนเหมือนกับการให้สิทธิการดำเนินคดีของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ จึงควรกำหนดรับรองสิทธิแก่สมาชิก

นิติบุคคลชุมชนการเคหะให้สามารถฟ้องร้องดำเนินคดีต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกัน เพื่อความเท่าเทียมและถ่วงดุลอำนาจกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ตามปัญหาอำนาจและหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของนิติบุคคลชุมชนการเคหะนั้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอว่า ควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 ดังนี้

มาตรา 25/3 “เมื่อการเคหะแห่งชาติรับจดทะเบียนข้อบังคับ และขึ้นทะเบียนชุมชนการเคหะเป็นนิติบุคคลชุมชนการเคหะแล้ว ให้การเคหะแห่งชาติจดทะเบียนโอนสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันในโครงการให้แก่นิติบุคคลชุมชนการเคหะเป็นผู้ดูแลและบำรุงรักษาสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันในโครงการ”

มาตรา 25/10 “ให้นิติบุคคลชุมชนการเคหะมีอำนาจในการปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ใช้ให้เช่า จัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันในโครงการ...”

2. ตามปัญหาอำนาจและหน้าที่ในการเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอว่า ควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 ดังนี้

มาตรา 25/... “ให้เริ่มเก็บค่าบริการในการดูแลและบำรุงรักษาสาธารณูปโภคและทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามมาตรา 25/11(1) และค่าบริการในการจัดให้มีบริการสาธารณะและรักษาความปลอดภัยตามมาตรา 25/11(6) เมื่อเริ่มจัดตั้งนิติบุคคลชุมชนการเคหะ โดยให้นิติบุคคลชุมชนการเคหะมีอำนาจในการจัดเก็บ

ค่าบริการในการดูแลและบำรุงรักษาสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามมาตรา 25/11(1) และค่าบริการในการจัดให้มีบริการสาธารณะ และรักษาความปลอดภัยตามมาตรา 25/11(6) ให้จัดเก็บเป็นรายเดือนจากสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ทั้งนี้ อาจกำหนดค่าบริการในอัตราที่แตกต่างกันตามประเภทการใช้ประโยชน์ของเคหะ หรือขนาดพื้นที่อยู่อาศัย

การกำหนดและแก้ไขอัตราค่าบริการในการดูแลและบำรุงรักษาสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามมาตรา 25/11(1) และค่าบริการในการจัดให้มีบริการสาธารณะและรักษาความปลอดภัยตามมาตรา 25/11(6) และค่าใช้จ่ายอื่น จะต้องได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ”

3. ตามปัญหาการลงโทษสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะที่ไม่ชำระค่าบริการหรือชำระค่าบริการล่าช้า ผู้ศึกษาจึงขอเสนอว่า ควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 ดังนี้

มาตรา 25/12 “สมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะมีหน้าที่ชำระเงินค่าบริการในการดูแลและบำรุงรักษาสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามมาตรา 25/11(1) และค่าบริการในการจัดให้มีบริการสาธารณะ และรักษาความปลอดภัยตามมาตรา 25/11(6) และค่าใช้จ่ายอื่น หากไม่ชำระเงินหรือชำระเงินดังกล่าวล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด จะต้องจ่ายเงินเพิ่มไม่เกินอัตราร้อยละหนึ่งต่อเดือนของจำนวนเงินที่ไม่ชำระหรือชำระล่าช้า

สมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะที่ค้างชำระเงินค่าบริการและค่าใช้จ่ายอื่น ตามวรรคหนึ่ง ตั้งแต่สามเดือนขึ้นไป อาจถูกระงับการให้บริการหรือการใช้สิทธิในสาธารณูปโภค และทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันในโครงการ ตั้งแต่หกเดือนขึ้นไป อาจถูกระงับการจดทะเบียนและนิติกรรมสำหรับเคหะของผู้ค้างชำระ โดยให้เจ้าพนักงานที่ดินรับจดทะเบียนได้ ต่อเมื่อผู้ขอจดทะเบียนได้แสดงหนังสือรับรองจากนิติบุคคลชุมชนการเคหะหรือการเคหะแห่งชาติ แล้วแต่กรณี ว่าได้มีการชำระเงินค่าบริการและเงินเพิ่มตามวรรคหนึ่ง สำหรับเคหะนั้นครบถ้วนแล้ว”

4. ตามปัญหาสิทธิในการดำเนินคดีของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ และสิทธิในการดำเนินคดีของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ

4.1 ตามปัญหาสิทธิในการดำเนินคดีของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอว่า ควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 ดังนี้

มาตรา 25/11 “เพื่อประโยชน์ของผู้อยู่อาศัย ให้นิติบุคคลชุมชนการเคหะมีอำนาจดังต่อไปนี้

(...) มีอำนาจดำเนินคดีกับสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ กรรมการชุมชนการเคหะหรือเจ้าหน้าที่ของนิติบุคคลชุมชนการเคหะที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ข้อบังคับหรือระเบียบของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ” นอกจากนี้ควรมีการกำหนดบทลงโทษสำหรับการฝ่าฝืนกฎหมาย ข้อบังคับหรือระเบียบของนิติบุคคลชุมชนการเคหะเพิ่มเติมไว้ในพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 ด้วย

4.2 ตามปัญหาสิทธิในการดำเนินคดีของสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอว่า ควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 ดังนี้

มาตรา 25/... “ให้สมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะมีสิทธิที่จะการดำเนินคดีกับบุคคลที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ โดยสมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะสามารถดำเนินคดีได้กับบุคคลดังต่อไปนี้ (1) นิติบุคคลชุมชนการเคหะ (2) กรรมการชุมชนการเคหะหรือเจ้าหน้าที่ของนิติบุคคลชุมชนการเคหะ (3) สมาชิกนิติบุคคลชุมชนการเคหะ”

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบวิธีการดำเนินการของนิติบุคคลชุมชนการเคหะในโครงการของการเคหะแห่งชาติที่เป็นอาคารชุด ซึ่งมิได้นำรูปแบบนิติบุคคลชุมชนการเคหะตามพระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 ไปใช้บังคับ

2. ควรศึกษาบทบาทหน้าที่ของการเคหะแห่งชาติในกำกับดูแลการดำเนินการของนิติบุคคลชุมชนการเคหะในที่จะการส่งเสริม สนับสนุนและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังและให้สมประโยชน์กับความต้องการของคนในชุมชนการเคหะแห่งชาติ

เอกสารอ้างอิง

กรมที่ดิน. (2559). **การจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร.** กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ กรมที่ดิน.

การเคหะแห่งชาติ. (2564). **ความเป็นมาการเคหะแห่งชาติ.** ค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2564, จาก https://www.nha.co.th/information/nha-information/

กิตติศักดิ์ ปรกติ. (2563). **บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ประสิทธิ์ โฆวิไลกุล. (2549). **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติบุคคลและความรับผิดทางอาญาของนิติบุคคล.** กรุงเทพฯ: นิติธรรม.

วรวิทย์ ก่อก้องวิศรุต. (2546). **การเลือกระบบบริหารดูแลชุมชนหมู่บ้านจัดสรรระดับราคาปานกลางในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเคหการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สากล จริยวิทยานนท์ และ จิระพร บูรณสิน. (2552). **รายงานการวิจัยการประเมินผลสำเร็จของชุมชนที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐานการอยู่อาศัยในชุมชนของการเคหะแห่งชาติปี 2551.** กรุงเทพฯ: การเคหะแห่งชาติ.

เสกสรร คำสม. (2550). **มนุษย์กับความต้องการที่อยู่อาศัย.** ค้นเมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2564, จาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=258&read=true&count=true.

Rohan, Patrick J., & Healy, John P. (2021). **Home Owner Association Assessment Litigation In NEW YORK-AN Overview.** Retrieved on May 18th, 2021**,** From https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/stjohn73&div=17&id=&page=

Sunshine. (2020). **Florida Statutes Chapter 720 Homeowners' Associations**. Retrieved on May 18th, 2021, From http://www.leg.state.fl.us/statutes/index.cfm?App_mode=Display_Statute&URL=0700-0799/0720/0720ContentsIndex.html

Symons, Kats. (2018). **Commonhold: How it works and its advantages and disadvantages.** Retrieved on May 18th, 2021, From https://www.boodlehatfield.com/articles/commonhold-how-it-works-and-its-advantages-and-disadvantages/

The Stationery Office. (2002). **Commonhold and Leasehold Reform Act 2020.** Retrieved on May 18th, 2021, From https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2002/15/pdfs/ukpga_20020015_en.pdf

รูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

A Development Model for the Descendants, Young-Smart Farmers According to the King's Philosophy in the Upper Northern Region

วราดวง สมณาศักดิ์
นักศึกษาปริญญาเอกรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
E-mail: waraduang@hotmail.com
เพ็ญศรี ฉิรินัง
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
E-mail: pensri.chi@rmutr.ac.th
สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ
อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
E-mail: somboon.sir@mahidol.ac.th
ประภาส ปิ่นตบแต่ง
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
E-mail: prapart.p@gmail.com
Waraduang Sommanasak
Student, Public Administration, Rattanakosin College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Pensri Chirinung
Lecturer, Public Administration, Rattanakosin College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Somboon Sirisunhirun
Lecturer, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University
Prapart Pintobtang
Lecturer, Public Administration, Rattanakosin College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

รับเข้า: *16 กรกฎาคม 2564* **แก้ไข:** *8 สิงหาคม 2564* **ตอบรับ:** *4 สิงหาคม 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน 2) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน และ 3) เพื่อตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออก 3 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่ง ทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน จำนวน 400 คน กลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 3 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 30 คน และกลุ่มที่สาม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 3 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 33 คน โดยใช้เครื่องมือวิจัย 3 แบบ ประกอบด้วย แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และแบบสัมภาษณ์โดยใช้แบบประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) องค์ประกอบของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การพัฒนาการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเข้าถึงนโยบายการสนับสนุนของภาครัฐ การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ การเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 2) รูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วย 6 ส่วน ได้แก่ 1) บริบทของพื้นที่ภาคเหนือตอนบน 2) ปัจจัย 3) กระบวนการ มี 4 มิติ 5 ขั้นตอน 10 กระบวนการ 4) ผลผลิต 5) ผลลัพธ์ และ 6) ตัวชี้วัดความสำเร็จ และ 3) การตรวจสอบรูปแบบ 4 ด้าน ได้แก่ ความถูกต้อง ความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่รูปแบบสามารถนำไปปฏิบัติได้

คำสำคัญ: รูปแบบการพัฒนา ทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ ศาสตร์พระราชา

Abstract

This research aims 1) to analyze factors in developing the descendants, young-smart farmers according to the King's Philosophy in the Upper Northern Region, 2) to construct a model for developing the descendants, young-smart farmers according to the King's Philosophy in the Upper Northern Region, and 3) to determine a model for developing the descendants, young-smart farmers according to the King's Philosophy in the Upper Northern Region. The population in this study was divided into 3 groups. The descendants are young-smart farmers in the upper northern region of 400 people, the second group, 3 main informant groups, a total of 30 people, and the third group. 3 groups of key informants, a total of 33 people. The research instrument had three parts

of the questionnaire, the interview form, and the interview evaluation form. Exploratory factor analysis, percentage, mean, standard deviation, and content analysis were employed to carry out the data analysis of important factors.

The findings were found as follows: 1) the factors in developing the descendants, young-smart farmers following the king's philosophy in the Upper Northern Region consist of 5 important factors as follows: participation in the decision-making process, access to promotion policies of public sectors, management development, understanding and participation in the procedure. 2) A development model for the descendants, young-smart farmers According to the King's Philosophy in the Upper Northern Region consists of 6 parts as follows: context, input, process consisting of 4 dimensions 5 steps 10 processes, output, outcome, and measure of success. And 3) There are four aspects of the form validation: validity, usefulness. possibility and image suitability are included in the criteria by which the model can be implemented.

Keywords: a development model, the descendants, young-smart farmers, King's philosophy

บทนำ

อาชีพเกษตรกรรมมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์มาตั้งแต่อดีต เพราะมนุษย์รู้จักใช้ประโยชน์อย่างหลากหลายจากพืชและสัตว์ที่อยู่ในป่าเพื่อนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน โดยนำมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศไทยอยู่ในภาคการผลิตทางการเกษตร เมื่อพิจารณาอัตราการเจริญเติบโตของภาคเกษตรในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 พบว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคเกษตรขยายตัวแต่ทว่าในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8-11 อัตราการเติบโตของภาคเกษตร มีแนวโน้มชะลอตัวลงเรื่อย ๆ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากความแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ และภัยธรรมชาติที่ค่อนข้างรุนแรง แต่อย่างไรก็ตาม ภาคเกษตรยังคงมีบทบาทสำคัญกับการพัฒนาประเทศในหลายมิติ เนื่องจากการส่งออกสินค้าและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรสามารถสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศเป็นมูลค่าสูงในแต่ละปี (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2559) นอกจากนี้เกษตรกรรมถือเป็นโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่สำคัญเนื่องจากรายได้ส่วนใหญ่ของประเทศมาจากการผลิตสินค้าเกษตรเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศ ประเทศไทยเป็นหนึ่งในไม่กี่ประเทศที่สามารถผลิต

สินค้าทางการเกษตรส่งออกไปยังประเทศอื่นได้ เกษตรกรรมจึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ประชาชนในประเทศมีงานทำ (วิทูลย์ แก้วสุวรรณ, 2558) แต่ทว่าสถานการณ์ด้านแรงงานภาคการเกษตรของประเทศไทยกลับมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โครงสร้างพื้นฐานการผลิตที่จำเป็นยังไม่เพียงพอและไม่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต รวมทั้งพื้นที่ทำการเกษตรได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นโดยเฉพาะพื้นที่ในเขตชลประทาน (ศันสนีย์ กระจ่างโฉม และคณะ, 2558) นอกจากนั้นการเพิ่มขึ้นของเกษตรกรสูงวัยมีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นถึงผลิตภาพที่ลดลงของแรงงานเกษตรสูงอายุ โดยงานวิจัยของ Guo et al. (2015) และ Ozimek et al. (2018) ชี้ให้เห็นว่าแรงงานสูงอายุมักมีอัตราการตอบรับ เรียนรู้และใช้เทคโนโลยีต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ และเกษตรกรอายุน้อยส่วนใหญ่มีความสามารถในการปรับตัวเพื่อเพิ่มระดับผลิตภาพได้ดีกว่า ทั้งนี้ความสำคัญของศาสตร์พระราชามีความสำคัญต่อตนเอง ชุมชน สังคมและประเทศ โดยการนำแนวคิดศาสตร์พระราชาไปปฏิบัตินั้นต้องเริ่มจากตนเอง การดำเนินชีวิตที่ไม่เบียดเบียนผู้อื่น สามารถพึ่งพาตนเองได้ ใฝ่รู้ ใฝ่ศึกษาและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อบรมเลี้ยงดูคนในครอบครัวให้มีคุณธรรม นอกจากนั้นความสำคัญต่อชุมชน ศาสตร์พระราชาเน้นการช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในชุมชนบนหลักของความรู้รัก สามัคคีเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงกันทั้งในชุมชนและนอกชุมชน มีศูนย์เรียนรู้ แหล่งเรียนรู้หรือภูมิปัญญาของชุมชนเพื่อให้คนในชุมชนได้เห็นความสำคัญของการเรียนรู้และเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับความสำคัญต่อสังคมนั้น ศาสตร์พระราชาเน้นการดำเนินโครงการต่าง ๆ บนหลักการของการพัฒนาสังคมที่นำไปสู่การพัฒนาตนเอง (นาวิน พรมใจสา และคณะ, 2563: 22-23) หากประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศเกษตรกรรมได้มีการนำแนวคิดศาสตร์พระราชาไปสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่แล้วนั้น จะช่วยให้ประเทศเกิดการพัฒนาโดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานรากอย่างเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น การขาดแคลนแรงงานภาคการเกษตรมีแนวโน้มวิกฤติมากขึ้นในอนาคต คนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ความสามารถสนใจสืบทอดอาชีพเกษตรกรรมน้อยลงเรื่อย ๆ ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดต่อการพัฒนาการเกษตรในอนาคตที่ต้องใช้วิทยาการและเทคโนโลยีในการเพิ่มผลผลิต (Productivity) และเมื่อศึกษาแนวโน้มโครงสร้างประชากรภาคเหนือในปี 2563 พบว่ามีสัดส่วนประชากรวัยสูงอายุมากขึ้น ร้อยละ 20.6 ประกอบกับประชากรวัยแรงงานรุ่นใหม่ไม่สนใจทำงานในภาคเกษตรทำให้เกิดช่องว่างด้านแรงงานภาคเกษตรมากขึ้น ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพแรงงาน (กรมการจัดหางาน กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน, 2560: 11) จึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ให้เป็นความหวังของคนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน โดยพัฒนาให้กลุ่มเป้าหมายนี้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้วยการให้การศึกษา จากเหตุผลความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาใน

พื้นที่ภาคเหนือตอนบน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและสร้างรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา
3. เพื่อตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยตามขั้นตอนการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา ประชากร คือ ทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่เข้าร่วมโครงการ Young Smart Farmer กับสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ 6 ภาคเหนือตอนบน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2557-2562 จำนวน 913 คน (กลุ่มพัฒนาเกษตรกร สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ 6 ภาคเหนือตอนบน, 2563) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบจากแนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้ตัวแปรการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนจำนวน 40 ตัวแปร (ข้อคำถาม) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10 เท่า ของตัวแปร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (Field & Miles, 2012) และการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling)

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งเป็น 3 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 30 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีคัดเลือกแบบเจาะจงตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จากกลุ่มส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ 6 ภาคเหนือตอนบน กรมส่งเสริมการเกษตร จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 2 นักวิชาการที่สำเร็จการศึกษาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเกษตรและด้านรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก มีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี จำนวน 3 คน และ กลุ่มที่ 3 ทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่เข้าร่วมโครงการ Young Smart Farmer กับสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ 6 ภาคเหนือตอนบน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2557-2562 ใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน จังหวัดละ 3 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 24 คน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็น 3 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 33 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีคัดเลือกแบบเจาะจงตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จากกลุ่มส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ 6 ภาคเหนือตอนบน กรมส่งเสริมการเกษตร จำนวน 6 คน กลุ่มที่ 2 นักวิชาการที่สำเร็จการศึกษาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเกษตรและด้านรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก มีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี จำนวน 3 คน และ กลุ่มที่ 3 ทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่เข้าร่วมโครงการ Young Smart Farmer กับสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ 6 ภาคเหนือตอนบน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2557-2562 ใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน จังหวัดละ 3 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 24 คน

เครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วนตามขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check-List) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

2. การสร้างรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา ผู้วิจัยนำองค์ประกอบของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน มาสร้างร่างรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ (Interview) แบ่งออก 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก และตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความเหมาะสมของร่างรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

3. การตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา ผู้วิจัยนำรูปแบบมาจัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์โดยใช้แบบประเมิน (Assessment Form) แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลหลัก มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด และตอนที่ 2 การตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน 4 ด้าน ได้แก่ ความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความมีประโยชน์ของรูปแบบ โดยสร้างเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน โดยทำการเก็บข้อมูลเป็นเวลา 5 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน 2564

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษาของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขและปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเที่ยง ปรากฏผลว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α-Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990) มีค่า IOC เท่ากับ 0.92 ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0. 876 แบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้างเพื่อตรวจสอบร่างรูปแบบ มีค่า IOC เท่ากับ 0.90 และแบบสอบถามการตรวจสอบรูปแบบ มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 อยู่ในเกณฑ์ใช้ได้

การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการวิเคราะห์สามารถจำแนกตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis--EFA) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

เมื่อทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นพบว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร ทั้ง 40 ตัว ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ นั่นคือ ตัวแปรทั้ง 40 ตัว มีความสัมพันธ์กันเพียงพอที่จะสามารถนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้ (Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square =19830.334, df =780, and Sig.=.000) เมื่อพิจารณารายตัวแปรพบว่า ค่าความเพียงพอของการเลือกตัวอย่างโดยรวม (MSA) มีค่าเท่ากับ .894 ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้ (Hair, Tatham, Anderson, & Black, 1998: 99) และค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy =KMO ที่ได้มานี้มากกว่า .50 และเข้าสู่ 1.000 ซึ่งบ่งชี้ให้ทราบว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม (ตัวแปร)	KMO	Bartlett's Test Sphericity		
			Approx. Chi-square	df	Sig.
การพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่	40	.926	19830.334	780	.000

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา พบว่า ควรมีองค์ประกอบเพียง 5 องค์ประกอบ เนื่องจากเฉพาะ 5 องค์ประกอบแรกเท่านั้นที่มีค่า Eigenvalue มากกว่า 1 ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ 1-5 สามารถอธิบายค่าความผันแปรของตัวแปรทั้ง 40 ตัวได้ 76.623% ทำให้ผลการวิเคราะห์ได้องค์ประกอบจำนวน 5 องค์ประกอบ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติหลังการสกัดองค์ประกอบ

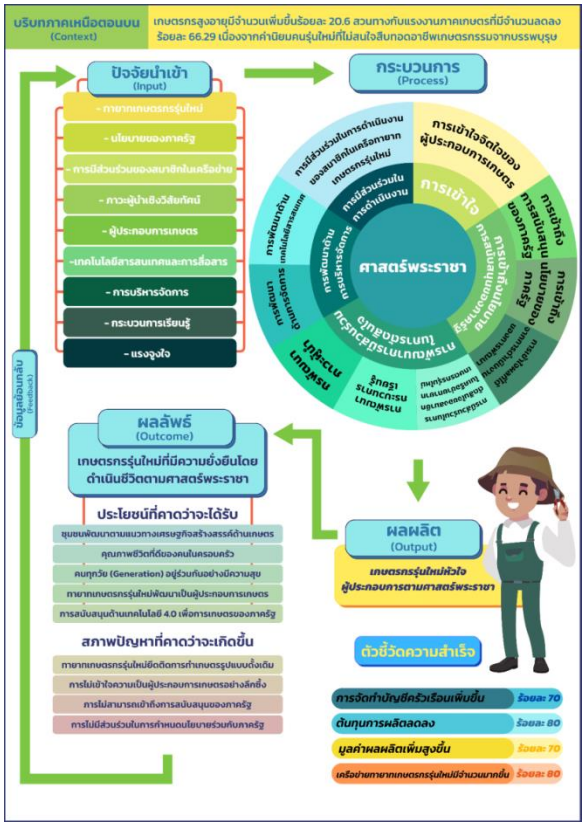
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	16.261	40.651	40.651	16.261	40.651	40.651	8.605	21.512	21.512
2	8.320	20.801	61.452	8.320	20.801	61.452	8.100	20.251	41.763
3	2.796	6.989	68.441	2.796	6.989	68.441	6.608	16.520	58.283
4	1.871	4.678	73.119	1.871	4.678	73.119	4.300	10.751	69.033
5	1.402	3.504	76.623	1.402	3.504	76.623	3.036	7.589	76.623
6	.979	2.449	79.072						
40	.033	.081	100.000						

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบมาตรฐาน ตั้งแต่ .02 ขึ้นไป ที่ใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาให้เป็นตัวแปรสำคัญเพื่อนำไปสร้างองค์ประกอบเชิงสำรวจของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ พบว่า มี 40 ประเด็น ผู้วิจัยกำหนดองค์ประกอบเชิงสำรวจของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา โดยจะคัดเลือกเฉพาะองค์ประกอบที่มีตัวแปรมากกว่า 5 ตัวแปรขึ้นไป ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้ กลุ่มองค์ประกอบที่ 1 มีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .20 จำนวน 11 ตัวแปร ช่วงค่า Factor Loading .589-.922 มีเปอร์เซ็นต์สะสมสูงสุดเท่ากับ 21.512 จึงได้กำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 1 ว่า "การพัฒนาการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation in the decision-making process)" กลุ่มองค์ประกอบที่ 2 มีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .20 จำนวน 12 ตัวแปร ช่วงค่า Factor Loading .579-.866 มีเปอร์เซ็นต์สะสมสูงสุดเท่ากับ 41.763 จึงได้กำหนดชื่อองค์ประกอบ

ที่ 2 ว่า “การเข้าถึงนโยบายการสนับสนุนของภาครัฐ (Access to promotion policies of public sectors)” กลุ่มองค์ประกอบที่ 3 มีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .20 จำนวน 8 ตัวแปร ช่วงค่า Factor Loading .459-.867 มีเปอร์เซ็นต์สะสมสูงสุดเท่ากับ 58.283 จึงได้กำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 3 ว่า “การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ (Management development)” กลุ่มองค์ประกอบที่ 4 มีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .20 จำนวน 5 ตัวแปร ช่วงค่า Factor Loading .590-.895 มีเปอร์เซ็นต์สะสมสูงสุดเท่ากับ 69.033 จึงได้กำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 4 ว่า “การเข้าใจ (Understanding)” และกลุ่มองค์ประกอบที่ 5 มีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .20 จำนวน 4 ตัว ช่วงค่า Factor Loading .703 -.814 มีเปอร์เซ็นต์สะสมสูงสุดเท่ากับ 76.623 จึงได้กำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 5 ว่า “การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Participation in procedure)”

2. การสร้างรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

รูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ สร้างโดยวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา ใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ เพื่อใช้เป็นกรอบในการสร้างรูปแบบ ซึ่งนำมากำหนดเป็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์และสังเคราะห์คำสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 30 คน ได้รูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 รูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

จากภาพที่ 1 รูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน มี 6 ส่วน ได้แก่ 1) บริบทของพื้นที่ภาคเหนือตอนบน (Context) 2) ปัจจัยนำเข้า (Input) 3) กระบวนการ (Process) มี 4 มิติ 5 ขั้นตอน 10 กระบวนการ 4) ผลผลิต (Output) 5) ผลลัพธ์ (Outcome).และ 6) ตัวชี้วัดความสำเร็จ อธิบายได้ว่าภายใต้บริบทของพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เกษตรกรสูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้น สวนทางกับจำนวนแรงงานภาคเกษตรที่มีจำนวนลดลง เนื่องจากค่านิยมของคนรุ่นใหม่ที่ไม่สนใจสืบทอดอาชีพเกษตรกรรมจากบรรพบุรุษ กระบวนการของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่เริ่มจากการใส่ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ นโยบายของภาครัฐ การมีส่วนร่วมของสมาชิกในเครือข่าย ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ผู้ประกอบการเกษตร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การบริหารจัดการ กระบวนการเรียนรู้และแรงจูงใจ โดยผ่านกระบวนการ ภายใต้หลักการของศาสตร์พระราชา 4 มิติ คือ การเข้าใจ การเข้าถึง การพัฒนาและการมีส่วนร่วม โดยการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ผ่านองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การเข้าใจ ประกอบด้วยกระบวนการเข้าใจจิตใจของผู้ประกอบการ องค์ประกอบที่ 2 การเข้าถึงนโยบายการสนับสนุนของภาครัฐ ประกอบด้วยกระบวนการเข้าถึงการสนับสนุนของภาครัฐ การเข้าถึงนโยบายของภาครัฐ และการเข้าใจผลที่ได้จากการดำเนินงานของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชา องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประกอบด้วยกระบวนการพัฒนาภาวะผู้นำ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสมาชิกในเครือข่ายทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ องค์ประกอบที่ 4 การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วยกระบวนการการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการพัฒนาด้านการจัดการ และ องค์ประกอบที่ 5 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ประกอบด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสมาชิกในเครือข่ายทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ และ10 กระบวนการ ได้ ผลผลิตที่ได้ คือ เกษตรกรรุ่นใหม่หัวใจผู้ประกอบการตามศาสตร์พระราชา โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่ 1) จำนวนทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 80 2) จำนวนผู้ประกอบการเกษตรเพิ่มขึ้น ร้อยละ 80 3) เครือข่ายทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่มีจำนวนมากขึ้น ร้อยละ 80 และ 4) ต้นทุนการผลิตลดลง ร้อยละ 80 และผลลัพธ์ มีทั้งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและสภาพปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับทำให้ได้เกษตรกรรุ่นใหม่ที่มีความยั่งยืนโดยดำเนินชีวิตตามศาสตร์พระราชา ชุมชนพัฒนาตามแนวทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์ด้านการเกษตร คุณภาพชีวิตที่ดีของคนในครอบครัว ทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่พัฒนาเป็นผู้ประกอบการเกษตร และการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี 4.0 เพื่อการเกษตรของภาครัฐ ส่วนสภาพปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเนื่องจากทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ยึดติดการทำเกษตรรูปแบบดั้งเดิม การไม่เข้าใจความเป็นผู้ประกอบการเกษตรอย่างลึกซึ้ง การไม่สามารถ

เข้าถึงการสนับสนุนของภาครัฐและการไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายร่วมกับภาครัฐ ซึ่งจากสภาพปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นนั้นจำเป็นต้องเริ่มกระบวนการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ขึ้นใหม่ โดยนำข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เข้าสู่กระบวนการใส่ปัจจัยนำเข้า อีกครั้งเพื่อให้การพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่เกิดประสิทธิภาพและนำปสู่การพัฒนาภาคการเกษตรที่ยั่งยืนต่อไป

3. การตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.04, SD=0.523) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ สรุปผลการตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนพบว่ารูปแบบมีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความมีประโยชน์ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่รูปแบบสามารถนำไปปฏิบัติได้ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตรวจสอบรูปแบบ

รายการประเมิน	ระดับการตรวจสอบ		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ความถูกต้อง	4.05	0.60	มาก
ความเหมาะสม	4.03	0.50	มาก
ความเป็นไปได้	4.04	0.51	มาก
ความมีประโยชน์	4.06	0.51	มาก
รวม	**4.04**	**0.52**	**มาก**

อภิปรายผล

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

องค์ประกอบของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชามี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การพัฒนาแบบการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเข้าถึงนโยบายการสนับสนุนของภาครัฐ การ

พัฒนาด้านการบริหารจัดการ การเข้าใจและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การที่จะพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่นั้นจำเป็นต้องพัฒนาทักษะที่หลากหลายมากกว่าทักษะที่ใช้สำหรับเกษตรกรทั่วไป การทำงานของทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่นั้นต้องทำงานที่หลากหลายและครอบคลุมหลายด้าน ซึ่งต้องเป็นทั้งผู้ผลิต วางแผนและค้นหาข้อมูลด้านการตลาดเพื่อหาช่องทางจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตร ปัจจุบันผลผลิตทางการเกษตรมีจำนวนมาก เกษตรกรจำเป็นต้องมีเครือข่ายการผลิตเพื่อให้ผลิตได้ตามเวลาและสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ แนวคิดการพัฒนาเกษตรกรให้เป็นผู้ประกอบการเกษตรในปัจจุบันจึงเป็นแนวคิดสำคัญที่สามารถลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสอดรับกับการศึกษาของ มรกต กำแพงเพชร และคณะ (2562) ที่ศึกษาคุณลักษณะผู้ประกอบเกษตรกรที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจเกษตรสีเขียว ผลการศึกษา พบว่า เกษตรกรที่เป็นผู้ประกอบการเกษตรจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมีทัศนคติที่ตระหนักถึงโอกาสทางธุรกิจใหม่ มีความสามารถด้านเครือข่าย มีทักษะการบริหารจัดการ การตลาดและการขายและการจัดการเชิงกลยุทธ์ นอกจากนั้นพฤติกรรมผู้ประกอบการจะเกี่ยวเนื่องกับนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ การสร้างคุณค่าและการแสวงหาโอกาส สอดคล้องกับ Ketelaar-de Lauwere et al. (2002) ความแตกต่างของการเป็นทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่และเกษตรกรทั่วไป มีลักษณะของการแสวงหาโอกาสและความท้าทายที่กล้าเผชิญกับความเสี่ยงของปัญหามากกว่าเกษตรกรทั่วไปจากลักษณะความกล้าเสี่ยงและท้าทายจึงทำให้เกิดการพัฒนาตนเองของทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่อยู่เสมอ ความเป็นทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่จึงเป็นความท้าทายในการทำเกษตรกรรม สัมพันธ์กับงานวิจัยที่พบว่าความท้าทายสำหรับภาคเกษตรที่จะช่วยให้เกษตรกรประสบความสำเร็จในธุรกิจเกษตรต้องพัฒนาคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการเกษตรกร (McElwee, 2006) ทักษะความเป็นผู้ประกอบการเกษตรสามารถจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทักษะที่เกิดจากการศึกษาและฝึกปฏิบัติเรียนรู้ เช่น การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทักษะความคิดสร้างสรรค์ และทักษะผู้นำความคิด และกลุ่มทักษะเกี่ยวกับจิตวิญญาณของผู้ประกอบการเกษตร เช่น ทักษะความไว้วางใจ สุขภาวะ ทักษะความรับผิดชอบ การเสริมสร้างพลังอำนาจและความกล้าเสี่ยง ทักษะความเป็นผู้ประกอบการเกษตรจึงเป็นการฝึกเพื่อให้เกิดความชำนาญในการประกอบการเพื่อสร้างผลกำไรในการประกอบการเกษตรและผู้ประกอบการเกษตรจะต้องมีจิตวิญญาณของการเป็นผู้ประกอบการอยู่เสมอ ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบในการสร้างผู้ประกอบการเกษตรตามการวิจัยของ มรกต กำแพงเพชร (2560) ที่พบว่า องค์ประกอบการสร้างผู้ประกอบการเกษตรกรปราดเปรื่องในธุรกิจเกษตรอินทรีย์ของประเทศไทยยุค 4.0 ประกอบด้วย (1) การมีจิตวิญญาณผู้ประกอบการเพื่อสังคม (2) การแสวงหาโอกาส (3) การสร้างนวัตกรรม (4) ความกล้าเสี่ยง (5) ความพร้อมในการเรียนรู้และการปรับตัว (6) การจัดการธุรกิจเกษตรที่หลากหลายและ (7) การสร้างความร่วมมือและเครือข่าย

2. การสร้างรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

การสร้างรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วย 6 ส่วน 4 มิติ 5 ขั้นตอน และ 10 กระบวนการ รูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาเป็นการดำเนินการที่ให้ทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่มีส่วนร่วมในกระบวนการของรูปแบบการพัฒนาทุกขั้นตอน ตั้งแต่การออกแบบกระบวนการของรูปแบบการพัฒนา การจัดกระบวนการของรูปแบบการพัฒนา และการประเมินผลการจัดกระบวนการของรูปแบบการพัฒนา เพื่อตอบสนองหรือเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ ลักษณะของกระบวนการเรียนรู้ที่ยึดทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่เป็นศูนย์กลางการพัฒนากระบวนการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต บริบทสังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ กระบวนการสร้างความเปลี่ยนแปลง โดยกระตุ้นให้ทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่สนใจ แสวงหาความรู้ เกิดความใฝ่รู้ เรียนรู้ รวมทั้งไม่ตัดสินสิ่งต่าง ๆ จากปรากฏการณ์ที่เห็นก่อนที่จะคิดใคร่ครวญถึงสาเหตุ ที่มาที่ไป และปัจจัยเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่สามารถสร้างความรู้ขึ้นใช้เอง ได้ค้นพบสิ่งที่เป็นความจริงด้วยตนเอง สามารถคิดด้วยความรู้สึกอิสระโดยปราศจากความกลัว (เกิดปัญญา) และกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก การเปลี่ยนแปลงภายในได้แก่ ปริมาณความรู้ ความคิด ทัศนคติ ค่านิยม จิตสำนึก เป็นต้น ส่วนการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้แก่ พฤติกรรม ทักษะ และความชำนาญ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ทรงเกียรติ อิงคามระธร และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาเกษตรกรผู้ปลูกสับปะรดจังหวัดราชบุรี ให้เป็น Smart Farmer โดยการเรียนรู้จาก Smart Farmer ต้นแบบ ผลการศึกษา พบว่า Smart Farmer ต้นแบบช่วยยกระดับเกษตรกรโดยการเป็นต้นแบบ การสร้างแรงจูงใจ การช่วยเหลือด้านความรู้และทรัพยากร การส่งเสริมให้ปฏิบัติด้วยตนเอง การสะท้อนผลและการเสริมแรง กระบวนการพัฒนาเกษตรกรอย่างมีส่วนร่วม ประกอบด้วยการวิเคราะห์ตนเองของเกษตรกร การจัดทำแผนพัฒนาตนเองและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. การตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

ผลการตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ตามศาสตร์พระราชาในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนมีความถูกต้อง ความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่รูปแบบสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งจากผลการศึกษารูปแบบสามารถนำไปใช้ได้จริงและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทายาทเกษตรกรเพื่อทดแทนเกษตรกรสูงอายุ โดยการประเมินเป็นประโยชน์ที่สำคัญยิ่งของการพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ที่สามารถประยุกต์ใช้ให้เกิดขึ้นอย่างมีเหตุมีผล สอดคล้องกับการศึกษาการตรวจสอบรูปแบบเป็นไปตามแนวคิดของ Eisner (1976) ที่พบว่า ความเป็น

ประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความเหมาะสม และสอดคล้องกับหลักการประเมินหรือการตรวจสอบ 4 ด้าน ดังนี้ 1) มาตรฐานการใช้ประโยชน์ เป็นมาตรฐานที่รับประกันถึงประโยชน์ของผลการประเมินที่ครอบคลุม ทันเวลา และมีผลต่อการนำไปใช้ 2) มาตรฐานความเป็นไปได้ เป็นมาตรฐานที่รับประกันถึงการประเมินที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง เหมาะสมกับสถานการณ์ ปฏิบัติได้ ยอมรับได้ ประหยัดและคุ้มค่า 3) มาตรฐานด้านความเหมาะสม เป็นมาตรฐานที่รับประกันว่าการประเมินเหมาะสมตามกฎระเบียบ จรรยาบรรณ และ 4) มาตรฐานด้านความถูกต้อง เป็นมาตรฐานที่รับประกันว่าการประเมินมีการใช้เทคนิคที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อสรุป ข้อค้นพบและสารสนเทศที่เพียงพอสำหรับตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ ศรายุทธ รัตนปัญญา (2559) ที่พบว่า ผลการตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบการประเมินสมรรถนะโดยประยุกต์ใช้การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาใหม่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมมีคุณภาพระดับมาก ทั้งด้านความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้อง และความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. หน่วยงานภาครัฐควรพัฒนาระบบในการเข้าถึงนโยบายการสนับสนุนของภาครัฐเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว โดยปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการสื่อสารไปยังทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ได้อย่างทันท่วงที

2. ทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ควรเน้นพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วยการแสวงหาแนวทางติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายเกษตรกรและติดตามข้อมูลข่าวสารทางการ เกษตรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งประชาสัมพันธ์ผลผลิตทางการเกษตรผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ควรเน้นพัฒนาภาวะผู้นำเพื่อแสวงหาเครือข่ายทางการเกษตรเพิ่มเติมและขยายแนวร่วมในการทำการเกษตร อีกทั้งควรเป็นผู้นำที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในการผลิตผลผลิตทางการเกษตรต่อผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

ควรศึกษาแนวทางในการตั้งศูนย์บ่มเพาะทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่เพื่อเป็นต้นแบบในการทำการเกษตรโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเกษตร

เอกสารอ้างอิง

กรมการจัดหางาน กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน. (2560). **ยุทธศาสตร์การแก้ไขและป้องกันการขาดแคลนแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2565**. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2559). **แผนพัฒนาการเกษตรในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564).** กรุงเทพฯ: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

กลุ่มพัฒนาเกษตรกร สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ 6 ภาคเหนือตอนบน. (2562). **จำนวนเกษตรกรรุ่นใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2557-2562 ในเขตภาคเหนือตอนบน.** เชียงใหม่: กลุ่มพัฒนาเกษตรกร.

กัลยา วานิชย์บัญชา.(2556). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทรงเกียรติ อิงคามระธร และคณะ. (2561). **การพัฒนาเกษตรกรผู้ปลูกสับปะรดจังหวัดราชบุรี ให้เป็น Smart Farmer โดยการเรียนรู้จาก Smart Farmer ต้นแบบ.** รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

นาวิน พรมใจสา และคณะ. (2563). **เอกสารประกอบการสอน รายวิชาศาสตร์พระราชา.** เชียงราย: สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

มรกต กำแพงเพชร สวรรยา ธรรมอภิพล และ นรินทร์ สังข์รักษา. (2562). *คุณลักษณะผู้ประกอบการเกษตรที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจเกษตรสีเขียว.* **วารสารธุรกิจปริทัศน์**, 11 (1) มกราคม-มิถุนายน 2562: 262-275.

มรกต กำแพงเพชร. (2560). **การพัฒนารูปแบบการสร้างผู้ประกอบการเกษตรกรปราดเปรื่องในธุรกิจเกษตรอินทรีย์ของประเทศ ไทยยุค 4.0**. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วิทูลย์ แก้วสุวรรณ. (2558). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง.** ดุษฎีนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ศรายุทธ รัตนปัญญา และคณะ. (2559). *การพัฒนารูปแบบการประเมินสมรรถนะโดยประยุกต์ใช้การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาใหม่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.* **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร,** 13(60) มกราคม-มีนาคม 2559: 201-212.

Cronbach, Lee. J. (1990). **Essentials of Psychology Testing**. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers Inc.

Eisner, E. (1976). *Educational connoisseurship and criticism: Their form and functions in education evaluation.* **Journal of Aesthetic Education,** 39(2): 192-193.

Field, A. P., Miles, J., & Field, Z. (2012). **Discovering statistics using R**. Thousand Oaks, CA: Sage.

Guo, G., Wen, Q., & Zhu, J. (2015). **The impact of aging agricultural labor population on farmland output: from the perspective of farmer preferences. Mathematical Problems in Engineering.** the Project Guide Research Fund of Philosophy and Social Science in Colleges and Universities in Jiangsu.

Hair, J. F., Tatham, R. L., Anderson, R. E., & Black, W. (1998). **Multivariate data analysis.** 5th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Ketelaar-de Lauwere, Carolien, Ina Enting, Peter Vermeulen, and Kees Verhaar. (2002). **Modern Agricultural Entrepreneurship**. Paper presented at the Internafional Farm Management Associafion, 13th Congress.

McElwee, Gerard. (2006). **Farmers as Entrepreneurs: Developing Competitive Skills**. *Journal of developmental entrepreneurship* 11(3): 187-206.

Ozimek, A., DeAntonio, D., & Zandi, M. (2018). **Aging and the Productivity Puzzle.** Retrieved on June 8th, 2020, from https://ma.moodys.com/rs/961-KCJ-308/images/2018-09-04-Aging-and-the-Productivity-Puzzle.pdf

รูปแบบการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

Service Marketing Model Influencing Consumer'S Buying Decision of Healthy Cereal Bakery in Bangkok Area

ประเจตน์ วิรุฬห์ศรี
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
E–mail: copterok@hotmail.com
ธีรวีร์ วราธรไพบูลย์
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
E–mail: teeraveevar@pim.ac.th
นฤพนธ์ เส็งสืบผล
อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
E–mail: naruponsen@pim.ac.th
Prajet Wiroonsri
Student, Modern Trade Business Management, Master of Business Administration,
Panyapiwat Institute of Management
Theerawee Waratornpaibul
Assistant Professor, Faculty of Business Administration,
Panyapiwat Institute of Management
Narupon Sengsuebphol
Lecturer, Faculty of Business Administration,
Panyapiwat Institute of Management

รับเข้า: *19 กรกฎาคม 2564* แก้ไข: *22 กรกฎาคม 2564* ตอบรับ: *29 กรกฎาคม 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) รูปแบบการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยแบบการสำรวจผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลทางแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่างจากผู้ที่เคยซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ และด้านรายได้ต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) รูปแบบการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าอิทธิพลมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 46.40

คำสำคัญ: เบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ การตลาดบริการ การตัดสินใจซื้อ

Abstract

This research aimed 1) to study the factors of personal characteristics influencing the consumers' purchase decision, and 2) to study the factors of marketing for services influencing the consumers' purchasing decision of healthy cereal bakery in Bangkok. Data were collected with quantitative research. A questionnaire was the research instrument. The samples consisted of 400 respondents who had experience in purchasing Healthy cereal bakeries in Bangkok. The statistics used for data analysis were One-way ANOVA, Pearson's Product Moment Correlation coefficient, and Multiple Regression Analysis.

The findings revealed that the factors of personal characteristics in occupation, status, and income per month affect the consumers' purchasing decision of healthy cereal bakery in Bangkok region at a statistically significant level .05. And the factors of marketing for services influencing consumers' purchasing decision of healthy cereal bakery in Bangkok region were product, place, promotion, physical evidence, and

process at statistically significant level .05.and the influencing factors were effective at 46.40 percent.

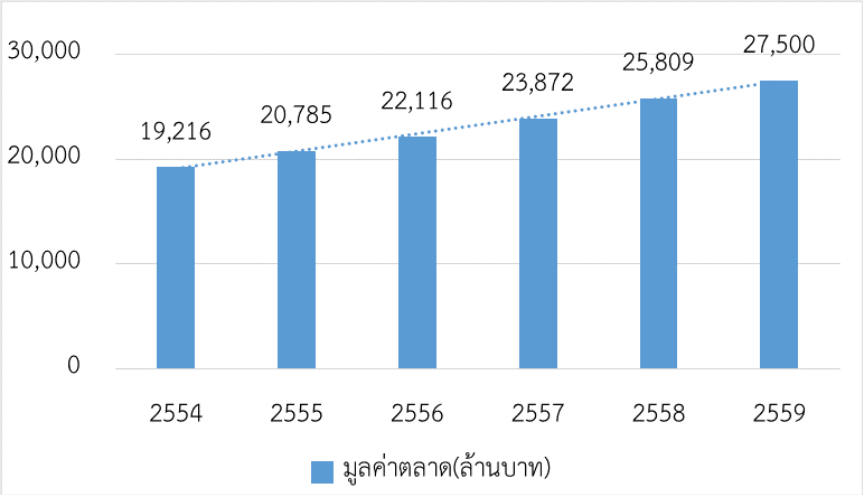
Keywords: healthy cereal bakery, service marketing, purchase decision

บทนำ

ความเป็นสังคมเมือง (Urbanization) เป็นหนึ่งในเทรนด์ที่สำคัญของโลกสาเหตุสำคัญที่ทำให้สังคมเมืองขยายตัวส่วนหนึ่งเกิดจากประชากรอพยพมาอาศัยในเมืองมากขึ้นเพราะต้องการแสวงหารายได้และสิ่งอำนวยความสะดวก อิทธิพลของความเป็นสังคมเมือง (Urbanization) ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในปัจจุบัน คือ การใช้ชีวิตด้วยความเร่งรีบ ผู้บริโภคที่อาศัยในเมืองใหญ่ต้องปรับตัวให้เข้ากับการใช้ชีวิตประจำวันที่เร่งรีบทั้งการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลา การเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน (Ready to Eat) อย่างเบเกอรี่จึงตอบโจทย์ผู้บริโภคกลุ่มนี้ได้ดีโดยเฉพาะในแง่ของความสะดวกและสามารถรับประทานได้ทันที (EXIM THAILAND, 2558)

เบเกอรี่เป็นธุรกิจที่ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากใช้เงินลงทุนไม่สูงมากนักประกอบกับผลิตภัณฑ์เบเกอรี่สามารถนำเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานเลี้ยงสังสรรค์งานสัมมนาวิชาการบริการท่องเที่ยวหรือแม้แต่งานบุญงานศพทำให้ตลาดเบเกอรี่ในประเทศมีโอกาสขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง (ศูนย์อัจฉริยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร, 2558)

ตลาดเบเกอรี่ในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ.2554–2559 มูลค่าตลาดมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 7.6 ต่อปี (Euromonitor international, 2015) จะเห็นได้ว่าธุรกิจเบเกอรี่มีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2 มูลค่าตลาดธุรกิจเบเกอรี่ประเทศไทย ปี 2554–2559

ที่มา: Euromonitor international (2015)

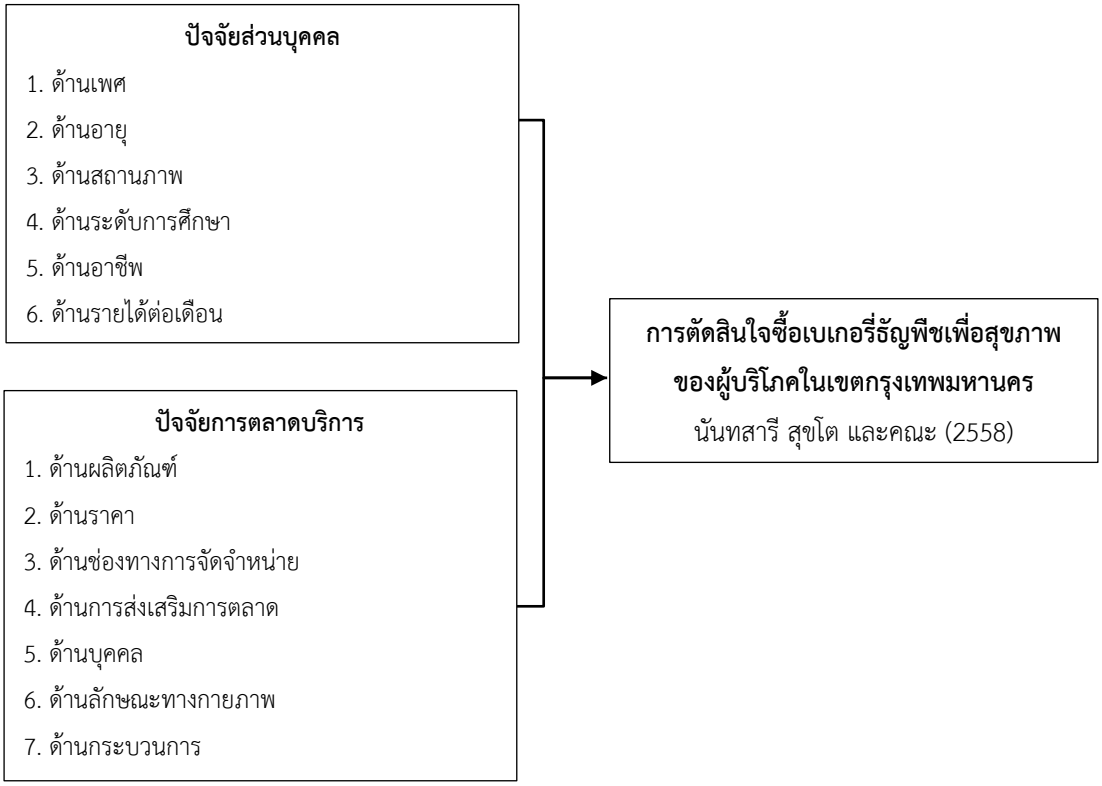
จากข้อมูลข้างต้นการใช้กลยุทธ์การตลาดที่ผ่านมาและโอกาสธุรกิจเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้ทราบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจในการซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ และจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคจนนำไปสู่การตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษารูปแบบการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องรูปแบบการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง โดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนและผิดพลาดที่เกิดขึ้น และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากจากเขตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต ได้กลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ดังต่อไปนี้ 1. เขตจอมทอง 2. เขตคลองสามวา 3. เขตบางรัก 4. เขตราชเทวี 5. เขตหลักสี่ 6. เขตพญาไท 7. เขตบางกอกน้อย 8. เขตสาทร และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota Sampling) เขตละ 50 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยผู้แจกแบบสอบถามจะใช้วิธีการเจอผู้ตอบแบบสอบถามต่อหน้า (Face to Face) เป็นขั้นตอนต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยคำถามที่ใช้อ้างอิงมาจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้คำถามที่น่าเชื่อถือ ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือทั้งด้านความตรง (IOC) ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องค่า IOC เท่ากับ 0.87 ในด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยทำการทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และพบว่ามีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.96

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบสถิติแบบ F-test Independent Sample การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

	สมมติฐาน	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.1	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	.867	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	.224	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.3	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	.186	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	.040*	ยอมรับสมมติฐาน
1.5	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	.005*	ยอมรับสมมติฐาน
1.6	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	.000*	ยอมรับสมมติฐาน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้ต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ และด้านสถานภาพไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้บริโภคให้ความสำคัญปัจจัยการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.04, SD=0.63) ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$=4.18, SD=0.71) รองลงมาด้านบุคคล ($\bar{x}$=4.12, SD=0.73) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x}$=4.10, SD=0.65) ด้านราคา ($\bar{x}$=4.06, SD=0.69) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x}$=4.02, SD=0.69) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ($\bar{x}$=4.01, SD=0.79) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x}$=3.83, SD=0.87) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพมีความสดใหม่และสะอาดมากที่สุด ($\bar{x}$=4.16, SD=0.86) ด้านราคา ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพมีราคาที่ลูกค้าสามารถซื้อได้มากที่สุด ($\bar{x}$=4.19, SD=0.76) ด้านช่องทางการจัด

จำหน่าย ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่น่าเชื่อถือ และปลอดภัยมากที่สุดมากที่สุด ($\bar{x}$=4.14, SD=0.84) ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพมีการจัดรายการโปรโมชั่นลดราคาในเทศกาลสำคัญมากที่สุด ($\bar{x}$=3.92, SD=0.97) ด้านบุคคล ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับพนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมากที่สุด ($\bar{x}$=4.20, SD=0.80) ด้านกระบวนการ ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับบริเวณร้านเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ มีความสะอาดและถูกสุขอนามัยมากที่สุด ($\bar{x}$=4.26, SD=0.76) และด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำมากที่สุด ($\bar{x}$=4.21, SD=0.79)

3. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

โมเดล	ตัวแปร	การตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร						
		B	S.E.	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
1.	กายภาพ	.695	.044	.618	15.679	.000*	1.000	1.000
2.	กายภาพ	.465	.062	.413	7.441	.000*	0.474	2.108
	ผลิตภัณฑ์	.300	.059	.283	5.094	.000*	0.474	2.108
3.	กายภาพ	.397	.065	.353	6.074	.000*	0.424	2.359
	ผลิตภัณฑ์	.235	.062	.221	3.809	.000*	0.423	2.366
	ส่งเสริมการตลาด	.138	.043	.165	3.185	.002*	0.532	1.880
4.	กายภาพ	.444	.066	.395	6.741	.000*	0.406	2.465
	ผลิตภัณฑ์	.318	.065	.300	4.865	.000*	0.365	2.738
	ส่งเสริมการตลาด	.241	.052	.289	4.631	.000*	0.357	2.798
	ช่องทางจำหน่าย	-.232	.067	-.252	-3.463	.001*	0.262	3.821
5.	กายภาพ	.322	.076	.286	4.221	.000*	0.296	3.375
	ผลิตภัณฑ์	.286	.066	.270	4.367	.000*	0.356	2.809
	ส่งเสริมการตลาด	.249	.052	.299	4.837	.000*	0.356	2.806
	ช่องทางจำหน่าย	-.281	.068	-.306	-4.125	.000*	0.247	4.043
	กระบวนการ	.207	.067	.203	3.085	.002*	0.313	3.191

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งวิธีการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีหลายแนวทาง โดยงานวิจัยฉบับนี้ใช้การวิเคราะห์จากค่า Tolerance

และ ค่า VIF (Variance inflation factor) ของตัวแปรต้น โดยกำหนดไว้ว่าค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.15 และค่า VIF ต้องมีค่าไม่เข้าใกล้เกิน 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่าค่า Tolerance ของตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีค่าตั้งแต่ 0.247–1.000 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.15 และค่า VIF ของตัวแปรมีค่าตั้งแต่ 1.000–4.403 ซึ่งมีค่าไม่เข้าใกล้ 10 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity

อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรด้านช่องทางจำหน่าย ในโมเดล 4 และ 5 มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ เท่ากับ - .232 และ - .281 ตามลำดับ เนื่องจากผู้บริโภคมีความคิดเห็นในทางตรงกันข้ามเกี่ยวกับช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอนใช้วิธี Stepwise เป็นการดึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เข้าที่ละ 1 ตัวแปร โดยมีการนำเข้าตัวแปรทีละขั้นดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอนใช้วิธี Stepwise เป็นการดึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

โมเดล	ตัวแปร	Sig.	R^2	สมการเชิงพหุคูณ
1	ด้านลักษณะทางกายภาพ	.000*	0.382	$Y=0.618\ (X^1)$
2	ด้านลักษณะทางกายภาพ	.000*	0.420	$Y=0.413\ (X^1) + 0.283\ (X^2)$
	ด้านผลิตภัณฑ์	.000*		
3	ด้านลักษณะทางกายภาพ	.000*	0.434	$Y=0.353\ (X^1) + 0.221\ (X^2) + 0.165\ (X^3)$
	ด้านผลิตภัณฑ์	.000*		
	ด้านส่งเสริมการตลาด	.002*		
4	ด้านลักษณะทางกายภาพ	.000*	0.451	$Y=0.395\ (X^1) + 0.300\ (X^2) + 0.289\ (X^3)$
	ด้านผลิตภัณฑ์	.000*		$- 0.252\ (X^4)$
	ด้านส่งเสริมการตลาด	.000*		
	ด้านช่องทางจำหน่าย	.001		
5	ด้านลักษณะทางกายภาพ	.000*	0.464	$Y=- 0.306\ (X^4) + 0.299\ (X^3) + 0.286\ (X^1)$
	ด้านผลิตภัณฑ์	.000*		$+ 0.270\ (X^2) + 0.203\ (X^5)$
	ด้านส่งเสริมการตลาด	.000*		
	ด้านช่องทางจำหน่าย	.000*		
	ด้านกระบวนการ	.002		

จากตารางที่ 4 วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอนใช้วิธี Stepwise เป็นการดึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เข้าทีละ 1 ตัวแปร โดยมีการนำเข้าตัวแปรทีละขั้นดังต่อไปนี้

ตัวแปรในโมเดลที่ 1 มีค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R^2=0.382) สามารถพยากรณ์ความผันแปรของอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 38.20 ที่เหลืออีกร้อยละ 61.80 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

ตัวแปรในโมเดลที่ 2 มีค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R^2=0.420) สามารถพยากรณ์ความผันแปรของอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 42.00 ที่เหลืออีกร้อยละ 58.00 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

ตัวแปรในโมเดลที่ 3 มีค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R^2=0.434) สามารถพยากรณ์ความผันแปรของอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 43.40 ที่เหลืออีกร้อยละ 56.60 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

ตัวแปรในโมเดลที่ 4 มีค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R^2=0.451) สามารถพยากรณ์ความผันแปรของอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 45.10 ที่เหลืออีกร้อยละ 54.90 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

ตัวแปรในโมเดลที่ 5 มีค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R^2=0.464) สามารถพยากรณ์ความผันแปรของอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 46.40 ที่เหลืออีกร้อยละ 53.60 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ จากการศึกษาพบว่า เพศ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเบกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการมีสุขภาพที่ดีได้ทุกเพศ อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ชลธิชา คงสุวรรณ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคขนมเบเกอรี่ร้านเอพริล เบเกอรี่ ของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับการตัดสินใจเลือกบริโภคขนมเบเกอรี่ ร้านเอพริลเบเกอรี่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. อายุ จากการศึกษาพบว่า อายุ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้บริโภคทุกช่วงอายุ บริโภคเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ

เพราะต้องการมีสุขภาพดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ชลธิชา คงสุวรรณ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคขนมเบเกอรี่ร้านเอพริล เบเกอรี่ ของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกบริโภคขนมเบเกอรี่ ร้านเอพริล เบเกอรี่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. สถานภาพ จากการศึกษาพบว่า สถานภาพ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ผู้บริโภคไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพไหนต่างก็ต้องการที่จะดูแลสุขภาพของตัวเองให้แข็งแรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ชลธิชา คงสุวรรณ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคขนมเบเกอรี่ร้านเอพริล เบเกอรี่ ของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกบริโภคขนมเบเกอรี่ ร้านเอพริล เบเกอรี่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้บริโภคแต่ละระดับการศึกษาจะมีกลุ่มสังคมที่ไม่เหมือนกันส่งผลให้ผู้บริโภคมีมุมมองในการบริโภคเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ศิลาพร วิภาสสุวรรณ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกซื้อเบเกอรี่แบบซื้อกลับบ้าน (Take Home) จากร้านเบเกอรี่ที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่แบบซื้อกลับบ้าน ด้านงบประมาณในการจัดซื้อโดยรวมในการซื้อเบเกอรี่ที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. อาชีพ จากการศึกษาพบว่า อาชีพ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพเป็นผลิตภัณฑ์ภัณฑ์เพื่อสุขภาพสังคมของผู้บริโภคในแต่ละสายอาชีพมีความแตกต่างกันส่งผลให้ส่งผลให้มีประสบการณ์ในการบริโภคเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ศิลาพร วิภาสสุวรรณ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัยจัยทางการตลาดในการเลือกซื้อเบเกอรี่แบบซื้อกลับบ้าน (Take Home) จากร้านเบเกอรี่ที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเบเกอรี่แบบซื้อกลับบ้าน ด้านงบประมาณในการจัดซื้อต่อชิ้น ในการซื้อเบเกอรี่ที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. รายได้ต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า รายได้ต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้บริโภคมีรายได้ต่อเดือนที่ไม่เท่ากันส่งผลให้ผู้บริโภคมีรูปแบบการดำเนินชีวิต และการบริโภคธัญพืชเพื่อสุขภาพแตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สุชญา อาภาภัทร (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ Take Away ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ Take Away ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหาคร เนื่องจากผู้บริโภคให้ความสำคัญกับเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพที่มีความสดใหม่ สะอาด รสชาติอร่อย บรรจุภัณฑ์มีความสวยงาม และเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา คงสุวรรณ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคขนมเบเกอรี่ร้านเอพริล เบเกอรี่ ของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคขนมเบเกอรี่ ร้านเอพริล เบเกอรี่ ของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า ขนมเบเกอรี่มีความสดใหม่สม่ำเสมอ ขนมเบเกอรี่มีรสชาติอร่อย ขนมเบเกอรี่มีความสะอาด ถูกหลักอนามัย ขนมเบเกอรี่มีให้เลือกหลากหลายรสชาติ

2. ปัจจัยการตลาดบริการด้านราคา จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยการตลาดบริการด้านราคาไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหาคร เนื่องจากผู้บริโภคมีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ธัญเพื่อสุขภาพโดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับราคาของสินค้า เพราะผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพของสินค้าจึงยอมที่จะซื้อในราคาที่ตั้งขายไว้ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐศาสตร์ ปัญญานะ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง จากการศึกษาพบว่า ด้านราคามีค่า Sig. เท่ากับ .186 จึงทำให้ด้านราคาไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ปัจจัยการตลาดบริการด้านช่องทางจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหาคร เนื่องจากผู้บริโภคจะเลือกซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพจากสถานที่จัดจำหน่ายที่น่าเชื่อถือ มีทำเลที่ดีสามารถเดินทางเข้าถึงได้สะดวกตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน การที่ธุรกิจเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ง่าย และน่าเชื่อถือจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สุชญา อาภาภัทร (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ Take Away ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ

Take Away อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งตีความได้ว่า ถ้าตั้งอยู่ในย่านชุมชน/ย่านธุรกิจ ที่เข้าถึงได้สะดวก ร้านเบเกอรี่มีจำนวนหลายสาขาให้เลือกซื้อและสถานที่ตั้งของร้านเบเกอรี่ ลูกค้ามองเห็นได้ง่าย ชัดเจน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ Take Away

4. ปัจจัยการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหาคร เนื่องจากผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการจัดรายการโปรโมชั่นลดราคาในเทศกาลสำคัญ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านออนไลน์ หลากหลายช่องทาง และการเชียร์ขายสินค้าโดยพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สุชญา อาภาภัทร (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ Take Away ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ซึ่งตีความได้ว่า ถ้ามีบริการสั่งเบเกอรี่หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ หรือออนไลน์ พร้อมจัดส่ง มีการส่งเสริมทางการตลาดที่น่าสนใจ เช่น การให้ส่วนลด สะสมแต้ม ของแถม ให้ทดลองชิม โฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ลูกค้ารู้จักมากขึ้นผ่านสื่อต่าง ๆ มีการจัดโปรโมชั่นอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากปัจจุบันความเชื่อถือของผู้บริโภคที่มีต่อสื่อต่าง ๆ ลดน้อยลงเพราะมีการโฆษณาเกินจริง หรือเมื่อมีการประชาสัมพันธ์ สื่อโฆษณาที่มากขึ้นส่งผลให้ราคาเบเกอรี่สูงขึ้น นอกจากนี้การมีการส่งเสริมการขายมาก เช่น ซื้อ 1 แถม 1 ผู้บริโภคอาจจะคิดว่า เบเกอรี่ที่ซื้อมานั้นไม่มีคุณภาพ จึงทำการส่งเสริมการขายมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. ปัจจัยการตลาดบริการด้านบุคคล จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการตลาดบริการด้านบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหาคร เนื่องจากร้านจำหน่ายเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพมีการให้คำแนะนำที่ไม่แตกต่าง ผู้บริโภคจึงมีการตัดสินใจซื้อโดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับด้านบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐศาสตร์ ปัญญานะ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง จากการศึกษาพบว่า ด้านบุคคลมีค่า Sig. เท่ากับ .111 จึงทำให้ด้านบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

6. ปัจจัยการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหาคร เนื่องจากผู้บริให้ความสำคัญกับบริเวณร้านเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ มีความสะอาด ถูกสุขอนามัย จัดวางเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพให้เห็นอย่างชัดเจน และมีพื้นที่เพียงพอสำหรับให้บริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ สุชญา อาภาภัทร (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ Take Away ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านกายภาพส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ Take Away อย่างมี

นัยสำคัญที่ .05 ซึ่งตีความได้ว่า ถ้าภายในร้านมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย บรรยากาศภายในร้านอบอุ่นเป็นกันเอง มีการจัดวางเบเกอรี่ จัดแสงสว่างภายในร้านอย่างเหมาะสม

7. ปัจจัยการตลาดบริการด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการตลาดบริการด้านกระบวนการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหาคร เนื่องจากผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการให้บริการให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ พนักงานมีมาตรฐานในการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ และมีเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชญา อาภาภัทร (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ Take Away ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการ มีการติดป้ายราคาอย่างชัดเจน สามารถให้บริการที่เป็นมาตรฐานเท่ากันทุกครั้ง พร้อมมีเบเกอรี่จัดให้บริการตามความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ พนักงาน ขายมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีแต่งกายอย่างเหมาะสม และมี ความรู้เกี่ยวกับเบเกอรี่เป็นอย่างดีมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ Take Away อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ระดับการศึกษา กล่าวคือ ระดับการศึกษามีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพมีเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า

2. อาชีพ กล่าวคือ อาชีพมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพส่วนใหญ่จะทำงานแข่งกับเวลาส่งผลให้ไม่ค่อยมีเวลาในการดูแลตัวเองเท่าที่ควร ผู้ประกอบการเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพมีความสดใหม่ สะอาด คุณภาพดีเหมาะสมกับราคา และมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่น่าเชื่อถือ รวมไปถึงมีบริการสั่งซื้อหลายช่องทางเพื่อตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตของให้ผู้บริโภคในปัจจุบัน

3. รายได้ต่อเดือน กล่าวคือ รายได้ต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่วนใหญ่รายได้ระหว่าง 15,000–25,000 บาท มีค่าใช้จ่ายในการซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพต่อครั้ง ค่าใช้จ่าย 50–100 บาท ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพที่มีคุณภาพ ปริมาณในราคาที่เหมาะสมลูกค้าสามารถซื้อได้ รวมถึงจัดรายการโปรโมชั่นพิเศษในเทศกาลสำคัญเพื่อเพิ่มโอกาสในการซื้อของผู้บริโภค

4. ปัจจัยการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ประกอบการจำเป็นต้องให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพอย่างมาก ผู้ประกอบการควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายรสชาติที่อร่อยถูกใจตามความต้องการของลูกค้า รักษามาตรฐานให้มีคุณภาพ สดใหม่ สะอาด มีลักษณะน่ารับประทาน สีสันสวยงาม และมีบรรจุภัณฑ์สวยงาม เหมาะสม

5. ปัจจัยการตลาดบริการด้านช่องทางจัดจำหน่าย กล่าวคือ ช่องทางจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นอย่างมากเพราะเป็นช่องทางที่ทำให้ผู้บริโภคซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันธุรกิจร้านเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพควรมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่น่าเชื่อถือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถเดินทางเข้าถึงได้สะดวกตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานของผู้บริโภค เพิ่มช่องทางในการสั่งซื้อหลายช่องทางพร้อมจัดส่ง

6. ปัจจัยการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด กล่าวคือ การส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในด้านการส่งเสริมการตลาดเพราะเป็นปัจจัยที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคมีการตัดสินใจซื้อที่ง่ายขึ้นผู้ประกอบการควรจัดรายการโปรโมชั่นลดราคาในเทศกาลที่สำคัญ จัดรายการส่งเสริมการขายพิเศษแจกของแถมของสมนาคุณ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านออนไลน์ หลากหลายช่องทางเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

7. ปัจจัยการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ กล่าวคือ ลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในด้านลักษณะทางกายภาพเพราะเป็นส่วนที่ลูกค้าเห็นเมื่อมาใช้บริการที่ร้านเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ ร้านเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพควรมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย จัดวางเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพให้เห็นอย่างชัดเจน มีพื้นที่เพียงพอสำหรับให้บริการลูกค้า ตกแต่งภายในร้านสวยงาม ทันสมัย และมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงรายละเอียดของเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพแต่ละประเภทอย่างชัดเจน

8. ปัจจัยการตลาดบริการด้านกระบวนการ กล่าวคือ กระบวนการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในด้านกระบวนการ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีกับร้านเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ และกลับมาใช้บริการซ้ำ ผู้ประกอบการควรพัฒนาพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ มีมาตรฐานในการให้บริการ ให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวก รวดเร็ว บริหารจัดการขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้จัดทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ระลอกใหม่ ระหว่างเดือนเมษายน-กรกฎาคม 2564 อาจส่งผลทำให้พฤติกรรมในการซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นได้ อีกทั้ง หากสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถควบคุมให้มีสภาวะคงที่ได้แล้ว มีความเป็นไปได้ที่ผลการศึกษาวิจัยจะแตกต่างออกไป ทั้งในด้านของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการตลาดบริการ

2. สามารถทำการศึกษาเพิ่มเติมในด้านการเข้ามาของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

3. สามารถทำการศึกษาเพิ่มเติมในจังหวัดอื่น ๆ ที่ไม่ใช่กรุงเทพมหานครได้

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2561). **สถิติสำหรับงานวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชลธิชา คงสุวรรณ. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคขนมเบเกอรี่ร้านเอพริล เบเกอรี่ของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.** การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐศาสตร์ ปัญญานะ. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง.* **วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ,** 11(1): 53-65.

ศิลาพร วิภาสสุวรรณ. (2558). **ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกซื้อเบเกอรี่แบบซื้อกลับบ้าน (Take Home).** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศูนย์อัจฉริยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. (2558). **ผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ในประเทศไทย.** ค้นเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2564, จาก http://fic.nfi.or.th/MarketOverviewDomesticDetail.php?id=77

สุชญา อาภาภัทร. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ Take Away ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques.** New York: John Wiley & Sons. Inc.

Euromonitor International. (2015). **Bakery in Thailand.** Passport.

EXIM THAILAND. (2558). **รู้เท่าทันเทรนด์ Urbanization โลก...โอกาสต่อยอดในหลากหลายธุรกิจ.** ค้นเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2564, จาก https://www.exim.go.th/eximinter/e-news/7541/enews_november2015_tip.html.

ประสิทธิผลของการอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

Effectiveness of Sport Sciences training program for Municipal Sports and Exercise personnel in Pathum Thani province

จักรพันธ์ ชุบไธสง
อาจารย์ประจำ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
E-mail : nick_buckcall@hotmail.com
Jakkrapan Chupthaisong
Lecturer, Faculty of Allied Health Science, Thammasat University
ภาคย์ พันธุมะบำรุง
อาจารย์ประจำ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
E-mail : P.paak18@gmail.com
Paak Phantumabamrung
Lecturer, Faculty of Allied Health Science, Thammasat University

รับเข้า: *21 กรกฎาคม 2564* **แก้ไข:** *8 สิงหาคม 2564* **ตอบรับ:** *11 สิงหาคม 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิผลของการอบรม 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬา และ 3) ปัจจัยส่งต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มเป้าหมายการวิจัย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของเทศบาล 30 คน และประชาชนที่ได้รับการให้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม 2 ชุด ชุดที่ 1 มีค่า IOC เท่ากับ 0.96 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.913 และแบบสอบถามชุดที่ 2 มีค่า IOC เท่ากับ 0.98 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.878 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิผลของการอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของ การพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกาย ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในการเข้าอบรมเพิ่มขึ้นอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาอยู่ระดับปานกลาง และ 3) สำหรับสมการ

พยากรณ์ปัจจัยส่งต่อความพึงพอใจในรูปคะแนนมาตรฐานพบว่า อายุ รายได้โดยเฉลี่ย ระยะเวลาในการเข้ารับบริการทางสุขภาพ การเคยเข้ารับการอบรมด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา และพฤติกรรมการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี เพิ่มขึ้น .121, .206, .319, .219 และ .281 ตามลำดับ เมื่อตัวแปรปัจจัยอื่นถูกทำให้คงที่ในทำนองเดียวกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิผล การอบรม บุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกาย

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the effectiveness of the training program, 2) to study the satisfaction of public towards the service of sports personnel, and 3) to study the factors affecting public satisfaction with the service of the government personnel. Municipal sports and exercise in Pathum Thani The target group consisted of 30 sport and exercise staff and 400 people receiving services. The research instruments were 2 sets of questionnaires, questionnaire 1 with an IOC of 0.96, reliability was 0.913, and questionnaire 2 was an IOC of 0.98 and reliability of 0.878. The statistics used for data analysis were as follows: percentage, mean, standard deviation, t-test, and multiple regression analyzes.

The research results were as follows: 1) The Effectiveness of training in sport science personnel had a significantly higher level of knowledge and operational skills after training at .05, 2) the level of public satisfaction towards the service of sports personnel was at a moderate level, and 3) For the predictive equation of factors affecting satisfaction in the form of a standard score, it was found that age, average income length of time to receive health care services having been trained in sports science and exercise behavior or playing sports increased by 1 unit, resulting in an increase of .121, .206, .319, .219 and .281, respectively, when other factor variables are similarly stabilized.

Keywords: effectiveness, training program, sports and exercise personnel

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล โครงสร้างประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทในการบริหารงาน เพื่อแก้ปัญหา พัฒนา และบริการให้กับคนในท้องถิ่นการส่งเสริมกีฬาเป็นหนึ่งในมาตรา 16 ของพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นการกระจายอำนาจจากรัฐให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย และบทบาทหนึ่งคือ อำนาจหน้าที่ของตนเองในการจัดการส่งเสริมการกีฬาของท้องถิ่นหรือชุมชนนั้น ๆ เพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกาย และเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาคนให้มีร่างกายแข็งแรงพลานามัยสมบูรณ์ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีสุขภาพจิตดี อารมณ์มั่นคง สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม เพิ่มพูนสติปัญญา พัฒนาคุณลักษณะประจาตัวที่ช่วยเสริมสร้างคุณธรรม และจริยธรรมยิ่งขึ้น ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ความอดทนเข้มแข็ง ความมีระเบียบวินัยความยุติธรรม การเคารพและปฏิบัติตามกฎกติกา มีน้ำใจนักกีฬา ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละรวมทั้งการก่อให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียว และร่วมแรงร่วมใจฟันฝ่าอุปสรรคของคนในหมู่คณะสร้างความภาคภูมิใจและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามให้แก่ชุมชน ทั้งนี้การจัดการส่งเสริมกีฬานั้น พบว่าปัญหาต่าง ๆ มากมาย อาทิ จากผลการสรุปพัฒนา และปัญหาอุปสรรคที่สำคัญของการประเมินผลของการดำเนินงานแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 5 (พ.ศ.2555–2559) (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2555: 3) พบว่า การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ร้อยละ 33 ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ ยังขาดผู้ฝึกสอนกีฬา สถานที่เล่นกีฬา และการเล่นพื้นเมือง การปฏิรูปราชการที่กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาของชุมชนและประชาชนจะมีแรงขับเคลื่อน ให้การพัฒนาการกีฬาต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนามาเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคในสังคมมากขึ้น เป็นการหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีส่วนเข้ามารับผิดชอบในการจัดการส่งเสริมกีฬาดังกล่าว เพราะเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับชุมชนมากที่สุด แต่เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรท้องถิ่นซึ่งค่อนข้างเป็นองค์กรใหม่สำหรับการที่จะรับผิดชอบในเรื่องของการจัดการส่งเสริมกีฬาซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติ และการจัดการ ส่งเสริมกีฬานั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่จะต้องมีการวางแผนงานและการบริหารอย่างชัดเจน ต้องอาศัยผู้มีความรู้ความสามารถหรือผู้ที่ประสบการณ์ในการจัดการส่งเสริมกีฬา จึงจะช่วยทำให้การจัดการส่งเสริมกีฬาของท้องถิ่นดังกล่าวประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพได้ดั่งที่รัฐต้องการและตามหลักการบริหารงาน ซึ่งหมายถึง การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยในการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการบริหารจัดการ ความหมายในแง่นี้อธิบายในลักษณะของทรัพยากรการบริหาร อันเป็นปัจจัยพื้นฐานการบริหารงานทั่วไปซึ่งหลักการบริหาร 4 M’s ได้แก่ Man, Money, Material and Management (เลิศชัย สุธรรมานนท์, 2560: 16) และจากการประเมินผลการดำเนินงานของแผนพัฒนา

กีฬาแห่งชาติฉบับที่ 5 พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านงบประมาณ บุคลากรทางการกีฬาและด้านการบริหารจัดการองค์กร กล่าวคือ งบประมาณในการดำเนินงานยังไม่ครอบคลุมและไม่เพียงพอรวมทั้งมีความซ้ำซ้อนในการเสนองบประมาณของหน่วยงานต่าง ๆ บุคลากรทางการกีฬาที่มีความรู้ความสามารถในการจัดการด้านกีฬาอย่างแท้จริง มีไม่เพียงพอทำให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ สถานกีฬาและอุปกรณ์ทางการกีฬายังไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้ประโยชน์จากสถานกีฬาที่มีอยู่ยังไม่คุ้มค่า รวมทั้งขาดการบริหารจัดการที่ดีและงบประมาณการบำรุงรักษา การบริหารจัดการองค์กรในการพัฒนาการกีฬาทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นขาดประสิทธิภาพ 3. ขาดการประสาน ไม่มีการแบ่งเขตและระดับความรับผิดชอบให้ชัดเจนเพื่อการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิผลมากขึ้น รวมทั้งไม่ได้กระจายอำนาจให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการบริหารงานและดำเนินการอย่างทั่วถึง (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2555: 33) การจัดการส่งเสริมกีฬาขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานีก็เช่นเดียวกันที่มีปัญหาด้านการบริหารจัดการส่งเสริมกีฬา

เทศบาลต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องการผลักดันนโยบายหรือชี้นำแนวคิดที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมที่ดีต่อสุขภาพ (Advocate) การทำให้บุคคลมีความสามารถในการดูแลสุขภาพตนเอง โดยให้ประชาชนมีโอกาสที่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงทรัพยากร (Enable) การสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ (Build healthy public policy) สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ (Create supportive environment for health) เสริมสร้างกิจกรรมชุมชนให้เข้มแข็ง (Strength community action), พัฒนาทักษะส่วนบุคคลในเรื่องสุขภาพและการใช้ชีวิต (Develop personal skill), การปรับเปลี่ยนบริการสุขภาพโดยมุ่งเน้นไปในเรื่องความรับผิดชอบร่วมกัน ระหว่างบุคคล ชุมชน บุคลากรสาธารณสุข สถาบันบริการสาธารณสุขและรัฐบาล ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลควรที่จะได้รับการฝึกอบรม การฝึกอบรมคือกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะบุคคลที่มุ่งเน้นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบเพื่อพัฒนาทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติของบุคคล ให้ไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบัน และอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์ (2558: 5-7) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มพูนความถนัด ความรู้ทางธรรมชาติ ทักษะ หรือความชำนาญ ความสามารถของบุคคลให้มีเทคนิควิชาการในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมใหม่ หรือเพื่อให้เกิดทักษะในการทำงานฝึกฝนอบรมบุคคลให้เหมาะสมหรือเข้ากับงานหรือการทำงาน การฝึกอบรมได้รับการยอมรับว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ มักใช้รูปแบบการฝึกอบรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนา ฝึกฝน เพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรในหน่วยงานทั้งทางด้านทักษะ หรือทางด้านวิชาการการจัดการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ และทักษะของบุคลากร ซึ่งบุคลากรสายสุขภาพกีฬาและการออกกำลังกายจำเป็นต้องเข้ารับการอบรมเพื่อจะได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์การกีฬามากขึ้น สามารถนำความรู้ทักษะที่ได้รับจากการอบรม

ไปพัฒนาชุมชน และไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในสายงานสุขภาพกีฬาและออกกำลังกายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาชีวิตความเป็นอยู่ และสุขภาพของประชาชนได้ตามนโยบายของรัฐบาล

ดังนั้นผู้จัดทำโครงการได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานี โดยจะมีการอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาให้กับบุคลากรเหล่านี้ เพื่อศึกษาผลที่ได้จากการฝึกอบรมทั้งในตัวของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายว่ามีองความรู้ที่เพิ่มขึ้นและมีทักษะในการปฏิบัติงานดีขึ้นมากน้อยเพียงใด พร้อมทั้งติดตามผลการปฏิบัติงานแก่ประชาชนว่าประชาชนที่ได้รับบริการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดในการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังเหล่านี้ ผู้วิจัยหวังว่าการโครงการวิจัยนี้จะสามารถทำให้เกิดการพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี พร้อมทั้งพัฒนาสุขภาพของประชาชนในจังหวัดปทุมธานีให้มีสุขพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรงมากยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของ การพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่งต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัย ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ รายได้โดยเฉลี่ย ระยะเวลาในการเข้ารับบริการทางสุขภาพ การเคยเข้ารับการอบรมด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา ความสนใจข่าวสารด้านกีฬา กับ เป้าหมายในการเล่นกีฬา และการออกกำลังกาย ส่งต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบ่งออก 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ คือ บุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกาย หรือผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสุขภาพ ของเทศบาลต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานี 30 คน

กลุ่มที่ 2 ประชาชน คือ กลุ่มของผู้ใช้บริการของศูนย์กีฬาเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559: 28) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกลุ่มของผู้ใช้บริการของศูนย์กีฬาเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเชิงครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดเพื่อสะดวกในการตอบและป้องกันการสับสน โดยแบ่งออก 2 ชุด

ชุดที่ 1 ประสิทธิผลของการอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี (เฉพาะเจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ)

ชุดที่ 2 ประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี (เฉพาะประชาชนที่ได้รับการให้บริการ)

การทดสอบเครื่องมือวิจัยแบบสอบถามชุดที่ 1 มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 ค่าโดยรวมเท่ากับ 0.96 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.913 แบบสอบถามชุดที่ 2 มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 ค่าโดยรวมเท่ากับ 0.98 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.878 ซึ่งแบบสอบทั้งชุด มีค่าความตรงและความเชื่อมั่นอยู่ระดับสูงมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบผลของการอบรมด้วยแบบทดสอบที และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาประสิทธิผลของการอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของการพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลของการอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของการพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

การทดสอบ	$\bar{x}$	SD	t-test dependent			
			d	SD	t-test	Sig
ก่อนอบรม	2.96	.956	29	.166	-6.852	.001*
หลังอบรม	4.09	.199				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิผลของการอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของ การพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้เข้าร่วมอบรมได้คะแนนเฉลี่ยการทดสอบก่อนอบรม ระดับต่ำ เท่ากับ 2.96 คิดเป็นร้อยละ 59.20 ของคะแนนเต็ม และ คะแนนเฉลี่ยการทดสอบหลังอบรม ได้รับการอบรมระดับมาก เท่ากับ 4.09 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 81.80 ของคะแนนเต็ม ซึ่งจากผลการวิเคราะห์สามารถเห็นได้ชัดเจนว่าคะแนนเฉลี่ยการทดสอบหลังอบรมมีค่ามากกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนอบรม และเมื่อเปรียบเทียบด้วยแบบทดสอบทีรายคู่ (paired–sample t-test) พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	SD	ความหมาย
ด้านการใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์การกีฬา	3.33	0.47	ปานกลาง
ด้านการใช้ทักษะปฏิบัติงานทางวิทยาศาสตร์การกีฬา	3.32	0.34	ปานกลาง
ด้านปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่	3.10	0.35	ปานกลาง
รวม	**3.24**	**0.37**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.24, SD=0.37) โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นมากไปหาน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 คือ ด้านการใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์การกีฬามีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง

($\bar{x}$=3.33, SD=0.47) อันดับที่ 2 คือ ด้านการใช้ทักษะปฏิบัติงานทางวิทยาศาสตร์การกีฬามีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.32, SD=0.34) และอันดับที่ 3 คือ ด้านปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.1, SD=0.35) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาปัจจัยส่งต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ รายได้โดยเฉลี่ย ระยะเวลาในการเข้ารับบริการทางสุขภาพ การอบรมด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา ความสนใจข่าวสารด้านกีฬา พฤติกรรมการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา และเป้าหมายในการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายส่งต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปรปัจจัย	b	SE_b	β	t	Sig
ค่าคงที่	.547	.250		2.189	.029*
เพศ (X_1)	-.058	.072	-.033	-.807	.420
อายุ (X_2)	.124	.045	.121	2.778	.006*
วุฒิการศึกษา (X_3)	.053	.044	.049	1.191	.234
สถานภาพ (X_4)	-.049	.037	-.061	-1.331	.184
รายได้โดยเฉลี่ย (X_5)	.188	.037	.206	5.040	.000*
ระยะเวลาในการเข้ารับบริการทางสุขภาพ (X_6)	.246	.042	.319	5.913	.000*
การเคยเข้ารับการอบรมด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา (X_7)	.240	.071	.219	3.363	.001*
ความสนใจข่าวสารด้านกีฬา (X_8)	-.037	.071	-.043	-.521	.603
เป้าหมายในการเล่นกีฬา และการออกกำลังกาย (X_{10})	-.122	.065	-.136	-1.864	.063

R=.642, $R^{2=}$.412, R^2_{adj} =.397 F=27.277 Sig=.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\hat{y} = 0.547 + .124\ X^*_2 + .188\ X^*_5 + .246\ X^*_6 + .240\ X^*_7 + .277\ X^*_9$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$\hat{Z}_y = 121\ X^*_2 + .206\ X^*_5 + .319\ X^*_6 + .219\ X^*_7 + .281\ X^*_9$

จากตารางที่ 3 พบว่า สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบแปลความหมายได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี (y) มีคะแนน 0.547 โดยที่ไม่ต้อง อายุ (X_2) รายได้โดยเฉลี่ย (X_5) ระยะเวลาในการเข้ารับบริการทางสุขภาพ (X_6) การเคยเข้ารับการอบรมด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา (X_7) และพฤติกรรมการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา (X_9)

จากสมการพยากรณ์จะพบว่า อายุ (X_2) รายได้โดยเฉลี่ย (X_5) ระยะเวลาในการเข้ารับบริการทางสุขภาพ (X_6) การเคยเข้ารับการอบรมด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา (X_7) และพฤติกรรมการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา (X_9) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี (y) เพิ่มขึ้น .124 .188 .246 .240 และ .277 ตามลำดับ เมื่อตัวแปรปัจจัยอื่นถูกทำให้คงที่ในทำนองเดียวกัน

สำหรับสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานพบว่า อายุ (X_2) รายได้โดยเฉลี่ย (X_5) ระยะเวลาในการเข้ารับบริการทางสุขภาพ (X_6) การเคยเข้ารับการอบรมด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา (X_7) และพฤติกรรมการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา (X_9) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ($\hat{Z}$) เพิ่มขึ้น .121 .206 .319 .219 และ .281 ตามลำดับ เมื่อตัวแปรปัจจัยอื่นถูกทำให้คงที่ในทำนองเดียวกัน

สำหรับการหาค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัย และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักความสำคัญโดยใช้ค่าที (t-test) พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัย 5 ตัว มีผลทางบวกกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี โดยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี คือ อายุ (X_2) รายได้โดยเฉลี่ย (X_5) ระยะเวลาในการเข้ารับบริการทางสุขภาพ (X_6) การเคยเข้ารับการอบรมด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา (X_7) และพฤติกรรมการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา (X_9) ส่วนตัวแปร เพศ (X_1) วุฒิการศึกษา (X_3) สถานภาพ (X_4) ความสนใจข่าวสารด้านกีฬา (X_8) และเป้าหมายในการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย (X_{10}) ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

อภิปรายผล

1. ประสิทธิผลของการอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของ การพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ผลพบว่า การทดสอบหลังอบรม ประสิทธิผลของการอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของ การพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในการเข้าอบรมเพิ่มขึ้นอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เนื่องจากด้านการพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการตัวบ่งชี้ของการพัฒนาด้านกีฬา การออกกำลังกาย และสุขภาพนั้น คือ บุคลากรทางการกีฬาจะเป็นผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ในการดูแลสุขภาพให้กับประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลนั้น ๆ ทั้งในเรื่องของการตรวจวัดสมรรถภาพทางกายของประชาชน การออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายและเล่นกีฬา และการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสุขภาวะต่าง ๆ ที่ทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี รวมไปถึงการสร้างความสำเร็จของนักกีฬาในเขตเทศบาลที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาในระดับต่าง ๆ ซึ่งองค์ประกอบของการพัฒนานักกีฬานอกจากจะเป็นศักยภาพของนักกีฬาแล้ว บุคลากรทางการกีฬาก็นับได้ว่ามีส่วนสำคัญที่จะทำให้นักกีฬาประสบความสำเร็จได้ ซึ่งบุคลากรทางการกีฬา ได้แก่ ผู้ฝึกสอน ผู้บริหาร นักวิทยาศาสตร์การกีฬา ฯลฯ ซึ่งในการที่จะพัฒนานักกีฬาและบุคลากรทางการกีฬานั้นจะต้องมีแนวทางการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนและต่อเนื่องซึ่งจะต้องเริ่มจากการคัดเลือกนักกีฬาเพื่อเป็นนักกีฬาในสังกัดกำหนดระเบียบและหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกนักกีฬาตัวแทนตัวแทนสังกัด มีขั้นตอนการคัดเลือกนักกีฬาที่เป็นมาตรฐานและเป็นลายลักษณ์มีแผนการฝึกซ้อมที่เหมาะสมต่อจำนวนนักกีฬา ผู้ฝึกสอน สถานที่ฝึกซ้อม ตลอดจนระยะเวลาของการฝึกซ้อม ระบบตรวจสอบกระบวนการฝึกซ้อมเพื่อให้เป็นไปตามแผนการฝึกซ้อม มีอุปกรณ์การฝึกซ้อมเป็นไปตามมาตรฐาน มีอุปกรณ์เพียงพอกับจำนวนนักกีฬา มีสถานที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการฝึกซ้อมของนักกีฬา มีการนำองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา เช่น สรีรวิทยาการกีฬา จิตวิทยาการกีฬา โภชนาการการกีฬา เวชศาสตร์การกีฬา มาบูรณาการใช้ในการพัฒนานักกีฬา มีการสำรวจความต้องการของนักกีฬาเกี่ยวกับการพัฒนานักกีฬามีแผนส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันระดับชาติและนานาชาติอย่างชัดเจน และมีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาของนักกีฬาโดยส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันอย่างสม่ำเสมอและนอกจากนี้ในส่วนของการพัฒนาบุคลากรทางการกีฬานั้นองค์กรกีฬาภูมิภาคจะต้องมีแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคือจะต้องมีการจัดทำฐานข้อมูลและขึ้นทะเบียนบุคลากรทางการกีฬา เช่น ผู้บริหาร นักกีฬา ผู้ฝึกสอน ผู้ตัดสินอย่างเป็นรูปธรรม มีการสนับสนุนให้บุคลากรของสมาคม เช่น ผู้ฝึกสอน ผู้ตัดสินได้มีโอกาสปฏิบัติหน้าที่ในการแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาทั้งด้านผู้บริหาร ด้านนักกีฬา ด้านผู้ฝึกสอน ด้านผู้ตัดสิน และด้านผู้สนับสนุน มีการส่งเสริมการพัฒนาผู้ตัดสินและผู้ฝึกสอนให้ลงปฏิบัติจริงอย่างเพียงพอภายหลังจากการผ่านการฝึกอบรม มีการส่งเสริมพัฒนาผู้ฝึกสอนและผู้ตัดสินเป็นระดับชั้นเพื่อจำแนกความสามารถของบุคลากร มีการสนับสนุนผู้ฝึกสอน

ผู้ตัดสินได้เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากรสู่ระดับนานาชาติ มีผู้ฝึกสอนมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการฝึกซ้อมนักกีฬาคนพิการ มีแผนการฝึกซ้อมอย่างชัดเจน มีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาของนักกีฬาอย่างชัดเจน และมีการประมวลพัฒนาการของนักกีฬาที่เกิดจากการฝึกซ้อมอย่างเป็นระบบโดยในการพัฒนาทั้งในส่วนของนักกีฬาและบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานของ รัฐพันธ์ กาญจนรังสรรค์ (2558: 79-93) กล่าวว่าองค์กรในการส่งเสริม สนับสนุน และกำกับองค์กรกีฬาเป็นเลิศให้บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนานักกีฬา และบุคลากรกีฬาให้มีขีดความสามารถและประสบความสำเร็จในระดับนานาชาติ ดังนั้นผู้บริหารกีฬาของสมาคมกีฬาแห่งประเทศไทยและองค์กรกีฬา จึงเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล เพื่อนำไปสู่การพัฒนานักกีฬา และบุคลากรกีฬาให้ประสบความสำเร็จในการแข่งขันระดับชาติ และนานาชาติ มีวิสัยทัศน์ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกกีฬา สามารถรองรับการเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันกีฬาในระดับชาติและระดับนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรกีฬานานาชาติได้เป็นอย่างดี หากหน่วยงานต่างตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความร่วมมือในการสนับสนุนการบริการวิชาการในองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ในการวิเคราะห์ ประเมิน และติดตามนโยบายและยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะร่วมมือในการยกระดับความรู้ด้านการจัดการกีฬา เพื่อพัฒนาบุคลากรและเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยการแลกเปลี่ยนบุคลากรและทรัพยากรระหว่างกัน รวมถึงการขยายเครือข่ายความร่วมมือไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Samur (2018: 851) ที่ศึกษาเพื่อการให้บริการอย่างมืออาชีพ ร่วมมือในการศึกษาวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ด้านสภาพแวดล้อมเชิงระบบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านกีฬาเพื่อพัฒนานวัตกรรมไปสู่การเป็นศูนย์กลางด้านกีฬา (Sports Hub) และเป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งร่วมมือในการศึกษาและพัฒนาการวางระบบฐานข้อมูล (Big Data Management) สำหรับนักกีฬา ผู้ฝึกสอน ผู้ตัดสินกีฬา และผู้เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติส่งเสริมกีฬาอาชีพเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการบริหาร และการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น PEteacherEDU.org (2019) กล่าวว่าบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการจัดกีฬาเพื่อมวลชน เพราะเป็นทั้งผู้วางแผนและเป็นผู้ดำเนินการทางกีฬาให้เกิดผลประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วม และเพื่อให้เกิดผลตามความมุ่งหมาย

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม มีระดับปานกลาง แต่ดูรายด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร อันดับที่ 1 คือ ด้านการใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์การกีฬา และดูจากผู้เข้าร่วมอบรมองค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีมีองค์ความรู้และทักษะในการ

ปฏิบัติงานก่อนอบรม อันดับที่ 1 คือ ด้านออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายและการฝึกมี อันดับที่ 2 คือ ด้านการใช้ความรู้/ถ่ายทอด/สร้างองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย อันดับที่ 3 คือ ด้านการนำหรือฝึกการออกกำลังกาย แต่หลังอบรม อันดับที่ 1 คือ ด้านออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายและการฝึก อันดับที่ 2 คือ ด้านปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่ อันดับที่ 3 คือ ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย และคัดกรองสุขภาพเบื้องต้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก อันดับที่ 4 คือ ด้านการใช้ความรู้/ถ่ายทอด/สร้างองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย และอันดับที่ 5 คือ ด้านการนำหรือฝึกการออกกำลังกายมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก แสดงถึงทักษะในการปฏิบัติงานลดลงแต่องค์ความรู้เพิ่มขึ้น แสดงถึงอบรมเน้นเรื่องความสำคัญความรู้มากกว่าทักษะในการปฏิบัติงาน เกิดไม่ศึกษาองค์ความรู้ที่นำความรู้ไปใช้ด้วยการเรียนรู้พร้อมกับการปฏิบัติจริง ขาดในเรื่องการส่วนร่วมของประชน ว่าต้องความรู้ด้านไหม ทำให้บุคลากรทางวิทยาศาสตร์การกีฬาได้ผลประสิทธิผลของการอบรมอยู่ระดับสูงแต่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงาน มานิกา แสงหิรัญ (2559: 93-95) ได้แสดงความคิดเพิ่มกระบวนการจัดการความรู้ในการสร้างความสำเร็จต่อการเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในสาขาวิชาพลศึกษา และวิทยาศาสตร์การกีฬา ประกอบด้วย 1) วิเคราะห์องค์ความรู้ที่ต้องใช้ในภาระงาน 2) จัดเก็บองค์ความรู้ ที่ได้มาจากการฝึกอบรม เอกสารตัวอย่าง และแฟ้มงานเอกสารประกอบการประชุมด้วยการจัดเก็บไว้ในดรอปบ๊อกซ์ของสาขาวิชา 3) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยระบบพี่เลี้ยงพี่สอนน้อง การมอบหมายงาน 4) นำความรู้ไปใช้ด้วยการเรียนรู้พร้อมกับการปฏิบัติ ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ 3 ด้าน คือ วัฒนธรรมองค์กร การสร้างเครือข่ายและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งผลจากการนำกระบวนการจัดการความรู้ไปใช้พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ซึ่งตามทฤษฎีของ Knowles (1980: 32) ได้วิพากษ์ไว้ว่า การจัดการการศึกษาผู้ใหญ่นั้นต้องคำนึงถึงการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้และส่งเสริมการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิด (1) การให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างผู้สอนและผู้เรียน และระหว่างผู้เรียนด้วยกัน (2) การสร้างความร่วมมือในกิจกรรมของกระบวนการเรียนรู้โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้น (3) การใช้ประสบการณ์ของผู้เรียนเป็นแหล่งทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ของตน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น (4) ตั้งประเด็นปัญหาเพื่อการอภิปราย และเสนอทางเลือกในการเรียนรู้ที่กว้างขึ้น (5) การเน้นการปฏิบัติเพื่อนำไปใช้ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ และ (6) การนำตนเองในการเรียนรู้อย่างอิสระ โดยที่ผู้สอนเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ และสอดคล้องกับงาน พิชัยณรงค์ กงแก้ว (2557: 15) ได้ศึกษาการจัดการกีฬาและการออกกำลังกายโดยองค์การบริหารส่วนตำบลสำหรับผู้สูงอายุในเขตภาคเหนือตอนบน โดยรวมและรายด้านมีสภาพในระดับปานกลาง ซึ่งสภาพที่มีการจัดการสูงที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบล มีกิจกรรมหรือโครงการในการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุรองลงมาระดับมาก คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้มีการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการ

ดำเนินงานตามแผนเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ผลการพัฒนา พบว่า มี 5 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยนำเข้า (6 M-IT) กระบวนการ (POLKACIR) ผลผลิต ผลลัพธ์ และข้อมูลย้อนกลับ และตรวจสอบรูปแบบ พบว่า รูปแบบมีความเหมาะสมและความถูกต้องครอบคลุม อยู่ในระดับมาก และผลการประเมินความเป็นไปได้และความมีประโยชน์ของรูปแบบ อยู่ในระดับมาก นอกจากนั้น พงษ์เอก สุขใส (2557: 78-79) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยภาพรวมมีการดำเนินการบริหารจัดการกีฬาและมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง รูปแบบการบริหารจัดการกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย ด้านนโยบาย ด้านบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) กระบวนการบริหารจัดการ ประกอบด้วย การนำ การวางแผน การจัดองค์การ การลงมือปฏิบัติ การประสานงาน และการควบคุม (3) ผลผลิต ประกอบด้วย ประชาชนทุกกลุ่มออกกำลังกายและเล่นกีฬา จนเป็นวิถีชีวิต ผู้มีความเป็นเลิศทางการกีฬาได้รับการสนับสนุน และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม และ การประเมินรูปแบบการบริหารจัดการกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ และมีประโยชน์อยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยส่งต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี โดยลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการเข้ารับบริการทางสุขภาพ พฤติกรรมการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา การเคยเข้ารับการอบรมด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา รายได้โดยเฉลี่ย และ อายุ ตามลำดับ ดูข้อมูลประชาชนใช้บริการของศูนย์กีฬาเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ระยะเวลาในการเข้ารับบริการทางสุขภาพ 4 ปีขึ้นไป ร้อยละ 41.25 พฤติกรรมการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาเป็นประจำร้อยละ 48.75 การเคยเข้ารับการอบรมด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาไม่เคย ร้อยละ 60.25 รายได้โดยเฉลี่ย 30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ร้อยละ 35.5 และอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 58.75 จากข้อมูลนั้นกล่าว แสดงถึงพฤติกรรมการของผู้ใช้บริการจะเป็นคนที่ใช้บริการเป็นประจำและกลุ่มยุคการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหรือ ยุคเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) หรือยุค Millennials ซึ่งก็คือคนที่เกิดอยู่ในช่วงปี พ.ศ.2523-2540 คนกลุ่มนี้เติบโตขึ้นมาท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง และค่านิยมที่แตกต่างระหว่างรุ่นปู่ย่าตายายกับรุ่นพ่อแม่ แต่ก็รับเอาความเจริญรุดหน้าของเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตเข้ามาแทรกอยู่ในการดำรงชีวิตประจำวันด้วย แต่ทว่าคนกลุ่มนี้จะไม่ค่อยอดทนเหมือนรุ่นพ่อรุ่นแม่นัก หวังที่จะทำงานได้เงินเดือนสูง ๆ แต่ไม่อยากไต่เต้าจากการทำงานข้างล่างขึ้นไป คาดหวังในการทำงานสูง ต้องการคำชม กลุ่ม Gen-Y มักจะจัดสรรเวลาให้งานและชีวิตส่วนตัวในจุดที่สมดุลกัน พอหลังเลิกงานอาจไปทำกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อสร้างความสุขให้กับตัวเอง เช่น ไปเล่นฟิตเนส ไปพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง จะไม่ค่อยหมกมุ่นอยู่กับงานเหมือนกับคนรุ่นก่อน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง หากความ

พึงพอใจรายด้านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง แสดงถึงข้อมูลกลุ่มยุคเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) หรือกลุ่มผู้ใช้บริการประจำให้ความสำคัญกับความรู้และและทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างนั้น ทำให้บุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีต้องรู้อย่างจริง เพราะกลุ่มยุคเจเนอเรชั่นวายสามารถเข้าหามูลง่ายและคาดหวังจากบริการค่อยข้างสูง ทั้งนี้หน่วยงานการกีฬาในส่วนภูมิภาคของประเทศไทย มักจะปัญหาการบริหารจัดการองค์กรมากที่สุด การกีฬาในส่วนภูมิภาคของประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในองค์กร เช่น บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน ด้านการประสานงานภายในองค์กรและระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กระบวนการในการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น ที่เป็นเช่นนี้นั้นเนื่องจากว่าในการบริหารงานขององค์กรกีฬาภูมิภาคที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของการกีฬาแห่งประเทศไทยนั้นประกอบไปด้วยสองหน่วยงานหลักคือสำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยจังหวัด และสมาคมกีฬาแห่งจังหวัดดังนั้นในการบริหารจัดการจะต้องดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ.2558 โดยทั้งสององค์กรจะต้องมีการประสานงานร่วมกันเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ในการบริหารงานของทั้งสององค์กรนั้นมีข้อจำกัดหลายด้าน อาทิ ด้านบุคลากรที่มีจำนวนน้อย ด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในแต่ละปีที่มีจำนวนจำกัด รวมไปถึงด้านการประสานงานที่จะต้องมีการประสานงานกันอย่างต่อเนื่องทำให้บางครั้งอาจเกิดปัญหาด้านต่าง ๆ รวมไปถึงในส่วนของด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานขององค์กร จึงนับได้ว่าปัญหาที่กล่าวมาในข้างต้นนี้เป็นปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการองค์กรกีฬาในระดับภูมิภาคที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนกีฬาในเกิดการพัฒนาต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ แอน มหาคีตะ (2562: 31-32) กล่าวว่า แนวทางการปรับโครงสร้างองค์กรการกีฬาระดับภูมิภาคของประเทศไทยควรการดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้แน่ใจว่าสอดคล้องกันตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติการโดยองค์กรกีฬาระดับภูมิภาคภายใต้การกำกับดูแลของการกีฬาแห่งประเทศไทยถือว่าเป็นระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วยองค์กรที่เกี่ยวข้องสองแห่ง ได้แก่ การกีฬาแห่งประเทศไทย (ระดับภูมิภาค) และสมาคมกีฬาระดับภูมิภาค โดยการนำนโยบายไปใช้ในทางปฏิบัติในขณะที่ประสานงานและเชื่อมโยงการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนแผนปัญหาเพิ่มเติมที่พบในการจัดการกีฬาระดับภูมิภาคส่วนใหญ่เกี่ยวกับการจัดการภายในองค์กรดังกล่าวเช่นบุคลากรงบประมาณสถานที่วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน และสอดคล้องกับ อุทัยวรรณ ทองสุข และ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (2560: 85-87) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลกระทบของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาต่อความพึงพอใจของลูกค้า ณ ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 18-29 ปี โสด และได้รับปริญญาตรี ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ผลของสถานที่

เล่นกีฬาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ศูนย์กีฬาจุฬาลงกรณ์จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุ พบว่าศูนย์กีฬาของศูนย์กีฬาจุฬาลงกรณ์ในด้านกายภาพผลิตภัณฑ์หลักและบุคลากรบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ด้วยผลิตภัณฑ์หลักที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดรองลงมาคือด้านกายภาพและพนักงานบริการตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของการพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายของเทศบาล ควรวิเคราะห์จากความต้องการของแต่ละเทศบาลที่อาจจะมีปัญหาสุขภาพและเป้าหมายในการพัฒนากีฬาที่แตกต่างกัน เมื่อทราบปัญหาหรือความต้องการแล้วจึงดำเนินการจัดารอบรมพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานให้ตรงกับทักษะทางวิชาชีพที่จะนำไปใช้กับประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นจึงต้องส่งเสริมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานภาระงานตามการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานด้านการดูแลสุขภาพของประชาชนอย่างเร่งด่วน ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญในการแก้ปัญหาในการทำงาน โดยเน้นความรู้ทางวิทยาศาสตร์การกีฬา เวชศาสตร์การกีฬา และการฝึกสอนกีฬา ที่จำเป็นนำมาใช้กำหนดเป้าหมายชัดเจน การนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานตามภาระงาน มาสู่ปฏิบัติอย่างแท้จริง

2. ควรติดตามและประเมินผลประสิทธิภาพการดำเนินงานการอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของการพัฒนาบุคลากรทางการกีฬาให้ครบถ้วน ทั้งในเรื่องของการใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์การกีฬาในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมความรู้ ทักษะของบุคลากรทางการกีฬา และการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่เทศบาล หากพบว่าประเมินผลจากผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ควรหาแนวทางแก้พร้อมทั้งหาสาเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อป้องกันจะได้ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูง

3. ควรสร้างองค์กรเครือข่ายกีฬาครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งระดับอำเภอและจังหวัดมีการประสานความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกีฬาแห่งประเทศไทย กรมพลศึกษา และสถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา ในการพัฒนากีฬาในภูมิภาคในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ มีการส่งเสริมสนับสนุนให้ภาครัฐและเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนากีฬาในส่วนภูมิภาค เช่น การวางแผนการเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งกันและกัน การทำบันทึกช่วยจำในการดำเนินงานร่วมกัน มีการบูรณาการเพื่อดำเนินการในส่วนของการพัฒนากีฬาร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬา การจัดอบรมเพื่อพัฒนากีฬาในส่วนภูมิภาค

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรกีฬาในส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ในการใชความรู้และทักษะทางวิทยาศาสตร์การกีฬาไปใช้กับการดำเนินงานและการให้บริการกับภาคประชาชน โดยสอบถามกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการองค์กรกีฬาในส่วนภูมิภาค และผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนั้นจึงเห็นควรให้มีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ปฏิบัติงานบุคลากรทางการกีฬาในส่วนภูมิภาค นักกีฬา เจ้าหน้าที่ทีมกีฬาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการดูแลสุขภาพ

2. ควรมีการศึกษาหลักสูตรอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาของบุคลากรทางการกีฬาและการออกกำลังกายในระดับประเทศ ทั้งในเรื่องเนื้อหาการอบรม กระบวนการพัฒนา ควบคุม การติดตามการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของผู้รับการอบรม และประเมินผลความรู้จากการอบรม โดยใช้หลักการและทฤษฎีที่สามารถประเมินได้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น CIPP Model หรือ PERT (Program Evaluation and Review Technique: เทคนิคการประเมินผลและการทบทวนโปรแกรม) เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากรสู่ระดับชาติและนานาชาติ

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). **การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.

การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2555). **แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2555-2559).** สำนักนายกรัฐมนตรี.

พิชัยณรงค์ กงแก้ว. (2557). *การพัฒนารูปแบบการจัดการกีฬาและการออกกำลังกาย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลสำหรับผู้สูงอายุ ในเขตภาคเหนือตอนบน.* **วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่** 15(1) ตุลาคม 2556-มีนาคม 2557: 15.

พงษ์เอก สุขใส. (2557). **รูปแบบการบริหารจัดการกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด**. การศึกษาดุษฎีบัณฑิตสาขาการศึกษาแขนงวิชาการจัดการกีฬา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

มานิกา แสงหิรัญ. (2559). **การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในสาขาวิชาพลศึกษาและวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี**. งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

รัฐพันธ์ กาญจนรังสรรค์. (2558). *การพัฒนาต้นแบบและกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยกีฬาในประเทศไทย.* **วารสารครุศาสตร์**, 43(4) ตุลาคม-ธันวาคม 2558: 79-93.

เลิศชัย สุธรรมานนท์. (2560). **กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อองค์กรยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แอน มหาคีตะ. (2562). **แนวทางการปรับโครงสร้างองค์กรการกีฬาระดับภูมิภาคของประเทศไทย**. รายงานการวิจัย คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. (2558). **การประเมินผลการฝึกอบรมบนพื้นฐาน**. กรุงเทพฯ: เอช อาร์เซ็นเตอร์.

อุทัยวรรณ ทองสุข และ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย. (2560). **การประเมินผลกระทบของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาต่อความพึงพอใจของลูกค้า ณ ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์**. งานวิจัยคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Knowles, M. S. (1980). **The modern practice of adult education: From pedagogy to andragogy**. Englewood Cliffs, NJ: Cambridge Adult Education.

PEteacherEDU.org. (2019). **Becoming a PE Teacher through a Traditional Teacher Preparation Program**. Retrieved from https://www.peteacheredu.org/?fbclid=IwAR1nlc1JBgNTuyRPsR_FEflNRbTPYUBnzc5pDlq_1aXXIeK5_sSux3I8tnY

Samur, S. (2018). The dynamics of football club management. **European Journal of Education Studies**, 3(11). http://doi.org/10.5281/zenodo.1136334

การจัดการใบสั่งผลิตกรณีสินค้าส่งไม่ครบ

Production Work Orders Management for Back Order

ทรงยศ แก้ววิจิตร
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
E-mail: 62920298@go.buu.ac.th
ไพโรจน์ เร้าธนชนกุล
อาจารย์ประจำ สาขาวิชาโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
E-mail: pairoj@buu.ac.th
Songyot Keawvijit
Student, Faculty of Logistics, Burapha University
Pairoj Raothanachonkun
Lecturer, Faculty of Logistics, Burapha University

รับเข้า: *29 มิถุนายน 2564* **แก้ไข:** *23 กรกฎาคม 2564* **ตอบรับ:** *29 กรกฎาคม 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการจัดใบสั่งผลิตเพื่อแก้ไขปัญหากรณีสินค้าส่งไม่ครบ เป็นแนวทางในการจัดระบบการผลิตให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สามารถปรับแผนการผลิตบนสถานการณ์ที่ผันผวนทั้งที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เป็นการศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาโดยใช้ข้อมูลขาย ข้อมูลการผลิต ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ของบริษัทกรณีศึกษา นำมาวิเคราะห์ เรียบเรียง ทำความเข้าใจในลำดับขั้นตอนของกระบวนการทำงานและกระบวนการผลิต โดยใช้ Flow chart diagram เขียนเป็นภาพรวมของกระบวนการ จัดทำแผนภูมิก้างปลา หาสาเหตุของปัญหา ปัจจัยที่เป็นต้นเหตุ มาตรการแก้ไข จัดการข้อกำหนดของเงื่อนไขและวิธีจัดใบสั่งผลิตโดยใช้ตัวแบบทางคณิตศาสตร์ สมการเชิงเส้น (Linear programing) นำผลการวิเคราะห์มาพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ผลจากการวิจัยโดยประมวลผลจากข้อมูลการผลิตของบริษัทกรณีศึกษาเดือนมกราคม-พฤษภาคม 2564 พบว่ามีจำนวนใบสั่งผลิตในระบบลดลงในอัตรา 28% จำนวนครั้งในการ Setup เครื่องจักรลดลงในอัตรา 18% ระยะเวลาดำเนินการผลิตรวมลดลง 49.5 ชั่วโมง จากข้อมูลที่ได้ทำให้ทราบถึงการใช้เวลาโดยรวมของทรัพยากรการผลิต

ในด้านเครื่องจักรและกำลังคนที่ลดลง การเพิ่มการผลิตของผลิตภัณฑ์ในสูตรการผลิต (% Scrap) ช่วยชดเชยจำนวนผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ไม่ครบตามใบสั่งขาย ระบบแสดงข้อมูลการผลิต (WIP tracking report) ช่วยแสดงสถานะการผลิตสามารถรับรู้สถานะการผลิต และสามารถปรับแผนการผลิตได้ตลอดเวลาทำให้โอกาสที่สินค้าที่จะส่งให้ลูกค้าไม่ครบมีจำนวนน้อยลง

คำสำคัญ: การจัดการใบสั่งผลิต การจัดกระบวนการผลิต สินค้าส่งไม่ครบ

Abstract

The purpose of this research study was to study the method of arranging production orders to solve problems in case of incomplete deliveries. It is a guideline for organizing the production system to be able to fully meet the needs of customers. Able to adjust production plans in situations that fluctuate from both internal and external factors. It is a study of the cause of the problem using sales data, production information, and product information from the company case study. To be analyzed, compiled, and understood the sequence of working processes and production processes by using Flow chart diagrams to write an overview of the process to apply a fishbone chart to find the cause of the problem, causal factors, corrective measures, manage conditional requirements and how to arrange production orders using mathematical models linear equations (Linear programming). Apply the analysis results to develop computer and information systems. The results of the research by processing from the company production data, and case studies from January to May 2021. It was found that the number of production orders in the system was reduced at a rate of 28%, the number of times to set up the machine was reduced at the rate of 18%, and the total production run time was reduced by 49.5 hours. From the information obtained, the total time spent on production resources in machinery and manpower is reduced. Increasing the production of products in the bill of materials (% Scrap) compensates for the number of products that are not fully produced according to the sales order. The production information display system (WIP tracking report) helps to show the production status, recognize the production status, and adjust the production plan at any time, reducing the chances that the product will not be delivered to the customers.

Keywords: production work order management, production system, backorder

บทนำ

การเพิ่มผลผลิตเป็นความรับผิดชอบของทุกคนภายในองค์กร ในแง่ของบริษัท ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในเรื่องการเพิ่มผลผลิต และให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมอย่างเต็มที่ในขณะเดียวกัน ฝ่ายพนักงานต้องให้ความร่วมมือ โดยการทำงานอย่างเต็มความสามารถและเพิ่มทักษะการทำงานให้สูงขึ้น ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นสถานประกอบการหรือองค์กรต่าง ๆ จะต้องพยายามหาวิธีการเพิ่มผลผลิต เพื่อให้การผลิตสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 กระทบถึงวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของคนทั่วโลก ทำให้พฤติกรรมการดำรงชีวิตของคนเปลี่ยนไป ผู้คนมีความระมัดระวังตัวเองเพื่อหลีกเลี่ยงการแพร่ระบาดของโรค การหยุดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อลดโอกาสการแพร่เชื้อ การทำงานที่บ้าน Work from home เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ในลักษณะ New normal ทำให้ภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมจำเป็นต้องคอยปรับตัวกับความไม่แน่นอนทั้งในด้านอุปสงค์ และอุปทาน รวมถึงปัญหาการขาดความคล่องตัวของระบบการขนส่ง การขาดทรัพยากรการผลิตด้านกำลังคนและวัตถุดิบ ส่งผลให้บริษัทจำเป็นต้องบริหารจัดการปรับกระบวนการภาคธุรกิจของตนเองให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

บริษัทกรณีศึกษาเป็นบริษัทผลิตเลนส์แว่นตาทำการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าโดยทำการผลิตเป็นแบบตามคำสั่งซื้อ (Made To Order: MTO) ลักษณะสินค้าแฟชั่นที่มีอายุของผลิตภัณฑ์ที่จำกัด 2-3 ปี บริษัทไม่มีนโยบายเก็บสต็อคสินค้าเพื่อขาย ลูกค้ามีอัตราความต้องการสินค้าตามการสั่งซื้อ (Fill rate) สูง จากการดำเนินงานในด้านการบริหารจัดการในการผลิตตามคำสั่งซื้อของลูกค้านั้นในปัจจุบันบริษัทประสบปัญหาไม่สามารถส่งสินค้าให้ทันตามความต้องการสินค้าของลูกค้า ซึ่งกระบวนการผลิตของตัวผลิตภัณฑ์ค่อนข้างมีความซับซ้อน ต้องนำมาจัดเงื่อนไขในการจัดใบสั่งผลิต โดยจำแนกกลุ่มและจัดเรียงผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทตามเงื่อนไข ใบสั่งผลิตในระบบปัจจุบันมีจำนวนมากและมีขนาด Lot size เล็ก ส่งผลให้มีการตั้งค่าเครื่องจักรบ่อยเมื่อมีการเปลี่ยนใบสั่งผลิตที่มีเงื่อนไขต่างกัน ทำให้มีโอกาสสูญเสียของจำนวนชิ้นงานระหว่างการผลิตสูง ดังนั้นจึงต้องการหาวิธีการการจัดแผนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความสูญเสียและบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลเสียทั้งด้านเวลา และทรัพยากรการผลิตให้ดีขึ้น โดยทำการศึกษาวิเคราะห์ถึงแนวทางการจัดการทางด้านปัจจัยหลักในการผลิต ในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรการผลิต การลดเวลาการใช้เครื่องจักรและกำลังคนโดยการปรับกระบวนการจัดใบสั่งผลิต ลดการ setup เครื่องจักรเพื่อให้ใช้วัตถุดิบอย่างคุ้มค่าและใช้เวลาในการผลิตได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเหตุผลดังกล่าวทำให้ได้แนวคิดในการปรับปรุงความสามารถในการบริหารการผลิตโดยประยุกต์การทำงานร่วมระบบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ โดยการปรับเพิ่มจำนวนผลิตภัณฑ์ในสูตรการผลิตเพื่อชดเชยอัตราความสูญเสียของชิ้นงานระหว่างผลิต (%Scrap) ในสูตรการผลิตของผลิตภัณฑ์ (BOM) ส่วนของระบบ ERP ปรับวิธีการจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์และประเภท

ของผลิตภัณฑ์ในใบสั่งผลิตโดยการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจัดส่งโดยจัดทำตารางข้อมูลความต้องการรวมจากข้อมูลผลิตภัณฑ์รวมจากใบสั่งขาย ใช้สูตรทางคณิตศาสตร์สมการเชิงเส้นคำนวณหาความเหมาะสมในการจัดผลิตภัณฑ์ในใบสั่งผลิต นำหลักแนวคิดทางด้าน Agile Supply chain มาช่วยในการจัดการติดตามข้อมูลระหว่างผลิต แสดงสถานะงานระหว่างผลิต (WIP tracking report) เพื่อให้ทราบถึงสถานะผลิตภัณฑ์ระหว่างการผลิตเพื่อใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการดำเนินการจัดการผลิตให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัวมากขึ้น และสามารถใช้ในการปรับแผนการผลิตให้ทันตามความต้องการของลูกค้า เป็นการเพิ่มความคล่องตัวในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ซึ่งการวิจัยจะพิจารณาถึงการจัดใบสั่งผลิตเพื่อแก้ไขปัญหาสินค้าส่งไม่ครบ

วัตถุประสงค์การวิจัย

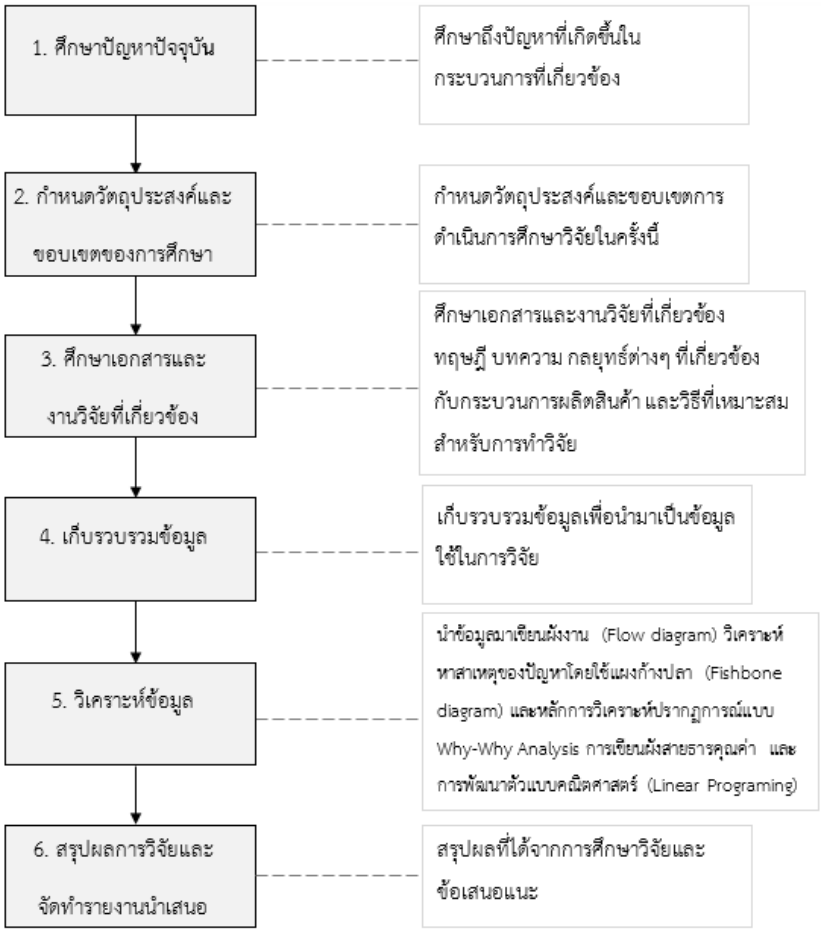
1. เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดแผนการผลิต และการจัดใบสั่งผลิตโดยศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข
2. เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการส่งสินค้าไม่ครบ

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้ ศึกษาเฉพาะส่วนของการรับคำสั่งซื้อของลูกค้า และการจัดใบสั่งผลิตหลังจากรับคำสั่งซื้อของลูกค้าเพื่อปรับกระบวนการในการจัดใบสั่งผลิตสินค้า โดยวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องก่อนการดำเนินการจัดใบผลิตสินค้า ของบริษัทกรณีศึกษาแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยวิเคราะห์เฉพาะส่วนของการจัดใบสั่งผลิตในกรณีสินค้าส่งไม่ครบ จากคำสั่งซื้อของลูกค้าในลักษณะสินค้าส่งไม่ครบ (Backorder) และวิเคราะห์หาสาเหตุและปรับกระบวนการในการจัดใบสั่งผลิต

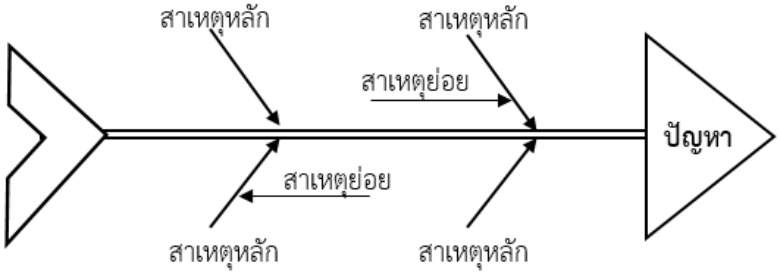
วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการจัดใบสั่งผลิตเพื่อแก้ปัญหาสินค้าส่งไม่ครบ ของบริษัทกรณีศึกษา ซึ่งเป็นโรงงานผลิตเลนส์ตามคำสั่งซื้อของลูกค้า Made to Order โดยการนำเสนอโดยการเขียนผังงานระบบ (Flow diagram) แผงก้างปลา (Fishbone diagram) และหลักการวิเคราะห์ตามทฤษฎี Why-Why Analysis เพื่อวิเคราะห์ปัญหาสินค้าส่งไม่ครบ และศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดใบสั่งผลิต โดยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นำหลักการวิเคราะห์โดยใช้การเขียนผังงาน (Flow diagram) และนำเครื่องมือวิเคราะห์ปัญหา คือ แผนผังก้างปลา (Fishbone diagram) หรือ แผนผังสาเหตุและผล (Cause and effect diagram) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดปัญหา

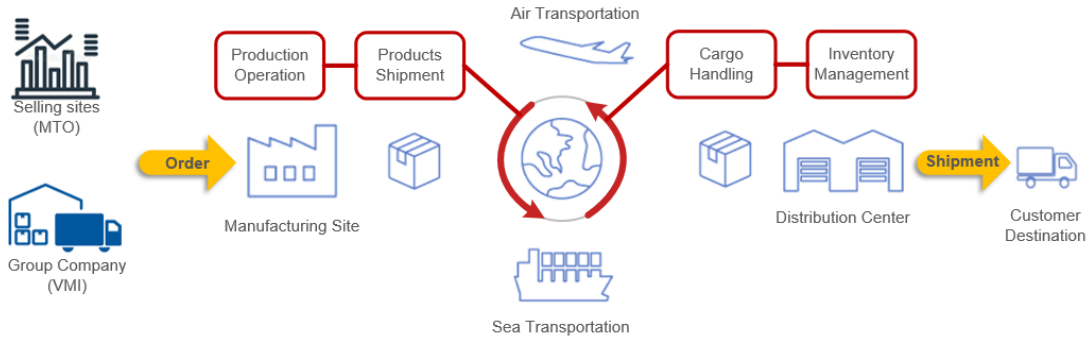


ภาพที่ 2 แผนผังก้างปลาใช้สำหรับวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
ที่มา: คาโอรุ อิชิกาวา (1943 อ้างถึงใน ลลัลดา ชมโฉม, 2559)

โดยนำหลักทฤษฎีการวิเคราะห์ปรากฏการณ์แบบ Why-Why Analysis เป็นเทคนิคการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุให้เกิดปรากฏการณ์อย่างเป็นระบบ ซึ่งหลักการวิเคราะห์แบบ Why-Why Analysis จะพิจารณาว่าอะไรเป็นปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์นั้น และสร้างรูปแบบในกระบวนการที่เหมาะสม รวมทั้งการนำแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ ในการพัฒนาตัวแบบคณิตศาสตร์ Linear Programing

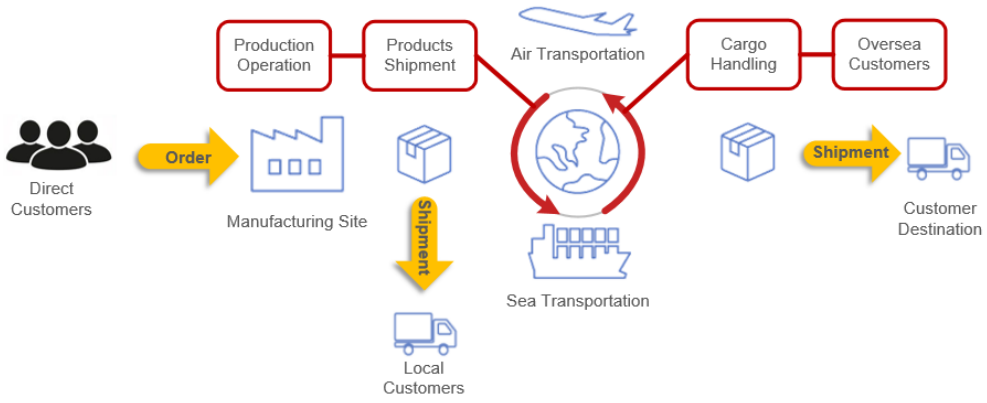
ผลการวิจัย

ผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข้อมูลการขาย กระบวนการจัดใบรายการผลิตสินค้า การจัดรายการผลิตสินค้า และขั้นตอนในกระบวนการผลิตจนถึงขั้นตอนการส่งมอบสินค้าตามรายการสั่งซื้อของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์ ซึ่งใช้หลักการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แผนภาพ Flow chart diagram แผนภูมิก้างปลา และหลักการวิเคราะห์ Why Why Analysis สามารถอธิบายได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการรับคำสั่งซื้อ กระบวนการผลิตสินค้า การจัดส่งมอบสินค้าในกลุ่มบริษัท

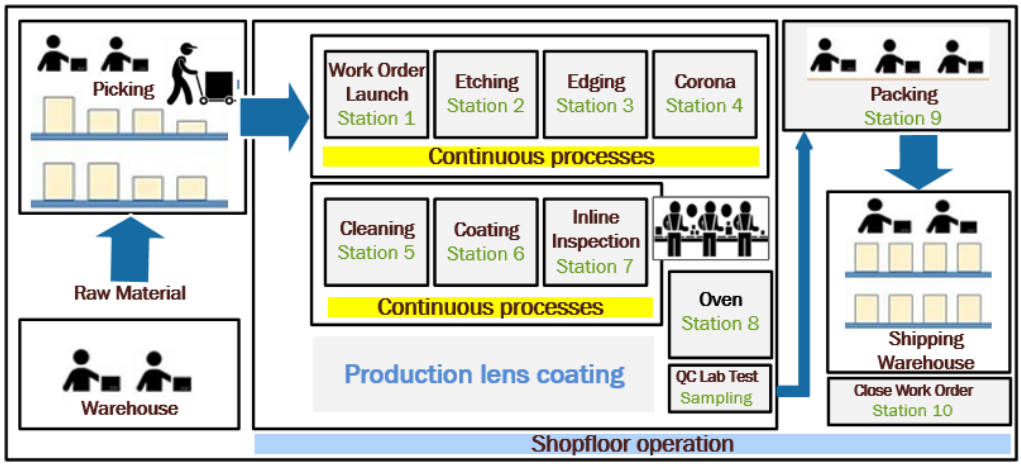
ส่วนการวิเคราะห์กระบวนการรับคำสั่งซื้อ กระบวนการผลิตสินค้า และการจัดส่งมอบสินค้า พบว่าขั้นตอนของการรับคำสั่งซื้อกระบวนการผลิตสินค้า การจัดส่งมอบสินค้าผ่าน DC นั้นมีการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าผ่านสำนักงานขาย (Selling sites) และข้อมูล VMI (Vendor Managed Inventory) ของระบบสินค้าคงคลัง ในการเติมสินค้าในส่วนของศูนย์กระจายสินค้า (DC-Distribution Center) ซึ่งระบบการผลิตจะเป็นรูปแบบของการผลิตตามคำสั่งซื้อ (Made-to-order) จากนั้นระบบจะนำข้อมูลสั่งซื้อมาเปลี่ยนเป็นใบสั่งผลิตเพื่อเข้าสู่ระบบการสั่งผลิตในส่วนของโรงงานการผลิต และส่งสินค้าผ่านรูปแบบการส่งทางอากาศ หรือทางเรือขึ้นอยู่กับระยะเวลาความต้องการของสินค้าผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ส่วนใหญ่ของผลิตภัณฑ์จะถูกส่งเข้าไปยังศูนย์กระจายสินค้าส่วนกลาง และจะถูกส่งมอบไปยังลูกค้าปลายทาง ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แผนภาพขั้นตอนการรับคำสั่งซื้อ กระบวนการผลิตสินค้าการจัดส่งมอบสินค้าส่งตรงให้กับลูกค้า

ขั้นตอนของการรับคำสั่งซื้อ กระบวนการผลิตสินค้า การจัดส่งมอบสินค้าส่งตรงให้กับลูกค้านั้น ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเป็นบริษัทในเครือของกลุ่มบริษัท ข้อมูลคำสั่งซื้อผ่านระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange: EDI) จากลูกค้ามายังโรงงานการผลิต จากนั้นจะเปลี่ยนใบรายการสั่งซื้อเป็นใบรายการขาย และนำส่งสู่ใบสั่งผลิต เพื่อทำการผลิต โดยกลุ่มลูกค้าจะเป็นบริษัทที่มีที่ตั้งอยู่ในประเทศ และต่างประเทศ

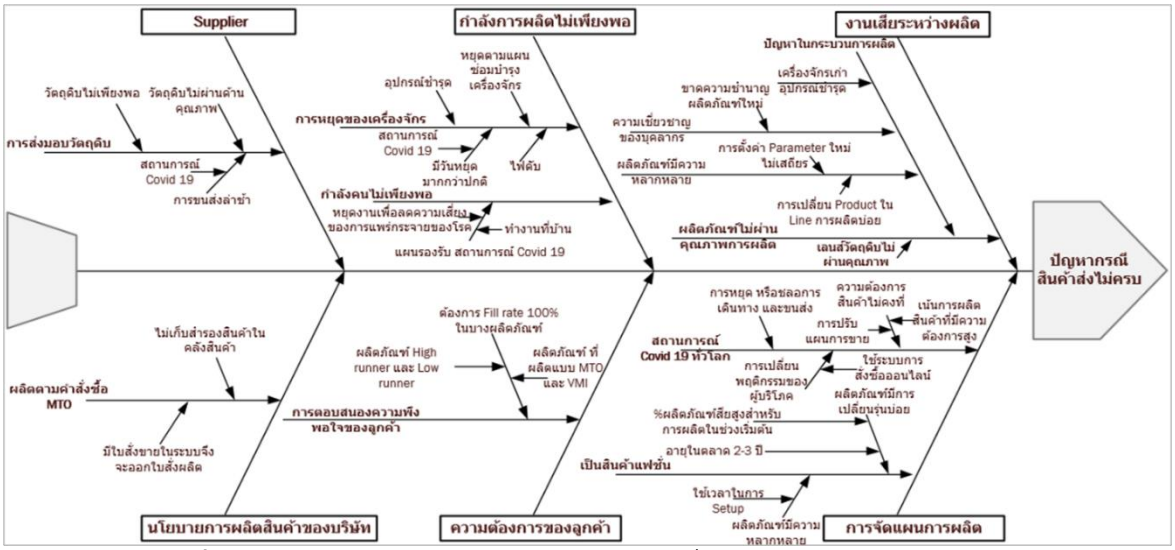
การผลิตจะเริ่มขึ้นเมื่อฝ่ายวางแผนการผลิตจัดใบสั่งผลิต (Work orders) ส่งมาที่แผนกผลิตเข้าสู่ไลน์การผลิต (Production shopfloor) โดยเมื่อเริ่มการผลิตสถานะของใบสั่งผลิตในระบบจะเป็นสถานะเริ่มต้น (Created–C) เปลี่ยนเป็นสถานะสู่การผลิต (Released–R) โดยบันทึกเวลาเริ่มต้นการผลิต และไหลข้อมูลการผลิตบันทึกสู่ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ตามขั้นตอนการผลิตในแต่ละกระบวนการผลิต (Production routing process) ที่ได้กำหนดไว้ในใบสั่งผลิตดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ผังแสดงการทำงานในกระบวนการผลิต

การจัดใบสั่งผลิตจะจัดกลุ่มตามผลิตภัณฑ์ ตามค่าสายตาที่มีคุณสมบัติเดียวกันเดียวกันโดยจะใช้เลนส์วัตถุดิบที่มีค่าคุณสมบัติตามที่กำหนดใน BOM และมี OPC เดียวกัน และมีขนาด Diameter เดียวกัน โดยหนึ่งใบสั่งผลิตจะประกอบไปด้วยหลายผลิตภัณฑ์ SKU (Stock keeping unit) แต่เป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์เดียวกัน ซึ่งในการออกใบสั่งผลิต ของบริษัทกรณีศึกษาจะจัดใบสั่งผลิตโดยกำหนดการจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์ในใบรับคำสั่งซื้อ และจัดเป็นใบสั่งผลิต และกำหนดหมายเลขใบรับคำสั่งซื้อกำกับอยู่ที่ใบสั่งผลิต ในลักษณะที่ใบรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าหนึ่งใบจะแตกออกเป็นใบสั่งผลิตตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ และประเภทของ Substrate เป็นลักษณะ 1 to Many โดยมีการกำหนดให้จำนวนเลนส์ต่อใบสั่งผลิตกรณีเป็นงานผลิตภัณฑ์ FSV ไม่เกิน 510 เลนส์ ต่อใบสั่งผลิต ผลิต ประเภทผลิตภัณฑ์ SFSV ที่จำนวนสูงสุดไม่เกิน 2,000 เลนส์ ต่อใบสั่งผลิต ซึ่งเป็นการควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิตเลนส์ต่อรอบการผลิตตามปริมาณที่บรรจุได้ของเครื่องจักรและอุปกรณ์การผลิตในการดำเนินการผลิตของบริษัทกรณีศึกษาได้กำหนดเป้าหมายในส่วนของการผลิตตาม

จากการวิเคราะห์ปัญหาการจัดใบสั่งผลิตกรณีสินค้าส่งไม่ครบผู้วิจัยได้นำเอาหลักการคิดวิเคราะห์โดยใช้แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เขียนแผนผังสาเหตุและผล (Cause and effect diagram) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและสาเหตุที่เป็นไปได้ที่ทำให้เกิดปัญหาสินค้าส่งไม่ครบ ที่เกิดจากการจัดใบสั่งผลิตโดยมุ่งเน้นไปในด้านที่จะสามารถแก้ไขได้จากสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดปัญหาในการกระบวนการผลิต ซึ่งพบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสินค้าส่งไม่ครบ เป็นปัญหาเรื่องการจัดแผนผลิต จัดผลิตสินค้าได้ไม่ครบจำนวนตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกประเภทความสูญเปล่าโดยใช้หลักการความสูญเปล่า 7 ประการ (Leanman, 2015) และนำหัวข้อปัญหาที่เป็นประเด็นหลักมาพิจารณาด้วยวิธีวิเคราะห์ Why Why Analysis เพื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุหลักของปัญหารวมถึงหามาตรการแก้ไขสามารถวิเคราะห์ได้ตามผังก้างปลาดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ผังก้างปลาการวิเคราะห์ปัญหาการจัดใบสั่งผลิตกรณีสินค้าส่งไม่ครบ

จากการวิเคราะห์กระบวนการจัดใบสั่งผลิตกรณีสินค้าส่งไม่ครบดังกล่าว โดยใช้เทคนิค Why Why Analysis สามารถสรุปปัญหาและแนวทางแก้ไขได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องและแนวทางแก้ไข

ลำดับที่	สรุปปัญหาที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการแก้ไข (มาตรการใหม่)
1	ชิ้นงานเสียจากวัตถุดิบที่มีปัญหาคุณภาพจาก Supplier	การวางแผนการสั่งผลิต โดยเผื่ออัตราส่วนการสูญเสียของ Substrate เลนส์ในแต่ละผลิตภัณฑ์ (% Scrap)
2	จำนวนวัตถุดิบไม่เพียงพอในการผลิต การส่งวัตถุดิบล่าช้า การขาดความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในตัวผลิตภัณฑ์ ปัญหาการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์การผลิตและการตั้งค่า Parameter บ่อย ผลิตภัณฑ์มีการเปลี่ยนรุ่นบ่อย ทำให้มีโอกาสที่ผลิตภัณฑ์เสียสูง ความต้องการการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในอัตราสูงในบางผลิตภัณฑ์ ในขณะที่ Yield การผลิตเฉลี่ย SFSV ที่ 97.6% การผลิตเฉลี่ย FSV ที่ 96% ทำให้สินค้าส่งไม่ครบตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ	กำหนด Priority การผลิต เรียงลำดับความสำคัญของผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้า และตามกำหนดเวลาการจัดส่ง การปรับแผนการผลิตโดยการเผื่อ% Scrap ของการสูญเสียของผลิตภัณฑ์ที่ทำการผลิต กำหนดให้ผลิตเพิ่มขึ้นตามค่าเฉลี่ย% จากงานที่เสียในผลิตภัณฑ์ที่มี Yield ต่ำ โดยเทียบจากจำนวน Yield ที่ผลิตได้จริง นำระบบสารสนเทศมาช่วยสนับสนุน Information flow ในระบบการผลิตเพื่อให้สามารถตรวจสอบสถานะการผลิตได้ตลอดเวลา และใช้เป็นข้อมูลในการช่วยปรับแผนการผลิต
3	กำลังการผลิตของเครื่องจักรไม่เพียงพอ กำลังคนไม่เพียงพอ และผลิตภัณฑ์มีความหลากหลายใช้เวลาในการ Setup บ่อย	ปรับกระบวนการและจัดแผนการผลิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตให้ต่อเนื่องลดเวลา Setup time จัดสรรงานให้มีความสมดุล จัดการอบรมและฝึกพนักงานให้มีทักษะหลายอย่าง
4	การเปลี่ยนพฤติกรรมขอผู้บริโภค ในตัวผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายมากขึ้น ข้อมูลการพยากรณ์ Forecast คลาดเคลื่อนขาดความแม่นยำ การหยุดระบบการขนส่งทำให้ต้องมีการจัดแผนปรับแผนการผลิต และการ	การปรับแผนการผลิตโดยการนำข้อมูลสารสนเทศทางการผลิตมาปรับใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในลักษณะ Real time เพื่อใช้ในการปรับสภาพการทำงาน และการจัดแผนการผลิตโดยการจัดกลุ่มข้อมูล ความต้องการผลิตภัฑ์ในภาพรวมของความต้องการ

ตารางที่ 1 สรุปประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องและแนวทางแก้ไข (ต่อ)

ลำดับที่	สรุปปัญหาที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการแก้ไข (มาตรการใหม่)
	ปรับการผลิตที่เน้นการผลิตสินค้าเฉพาะที่มีความต้องการสูง ทำให้สินค้าบางส่วนจัดส่งไม่ครบ และใบสั่งผลิตมีขนาด Lot size เล็กจำนวนมาก	สินค้าจากข้อมูลใบสั่งขายและช่วยปรับปรุงการจัดงาน Lot size ที่มีขนาดเล็ก

การสรุปผลการวิเคราะห์โดยใช้หลักการ Why Why Analysis โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านการผลิต ได้แก่ แรงงาน วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต หรือ 4M (Man, Material, Machine, Method)

1. การจัดกำลังการผลิตในส่วนของ แรงงาน (Man) และเครื่องจักร (Machine) ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้เกิดปัญหาด้านการจัดกำลังการผลิต แรงงานการผลิต จำนวนแรงงานไม่เพียงพอเพื่อดำเนินการผลิต พนักงานแต่ละคนมีความรู้ความสามารถไม่เท่ากัน การหยุดของบริษัทหรือพนักงานเมื่อจำเป็นต้องมีมาตรการจัดการการแพร่ระบาดของเชื้อโรคทำให้กำลังการผลิตลดลง

การกำหนดใบสั่งผลิตที่ขนาด Lot size เล็ก ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย มีผลทำให้เครื่องจักรต้องมีการเปลี่ยนค่าติดตั้งตามผลิตภัณฑ์บ่อยระยะเวลาในการหยุดรอเพื่อเปลี่ยนค่า setup เครื่องจักรบ่อยทำให้เกิดความสูญเสียในด้านเวลา และมีโอกาสทำให้ชิ้นงานเสียหาย

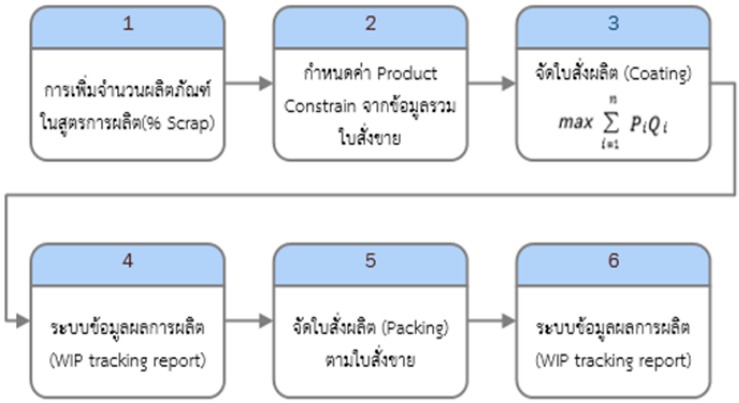
แนวทางการแก้ไข คือ การจัดแผนการผลิตให้มีความต่อเนื่อง การลดความซับซ้อนของหน้างานการผลิตโดยการหาแนวทางลดเวลา Setup time ของเครื่องจักรโดยการจัดใบสั่งผลิตให้มีความเหมาะสม จัดการอบรมและฝึกพนักงานให้มีทักษะหลายด้านเพื่อให้สามารถจัดการงานระหว่างผลิต

2. การจัดการด้านวัตถุดิบ (Material) และกระบวนการผลิต (Method) การที่ผลิตภัณฑ์เสียหายส่วนหนึ่งเกิดจากการไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐาน คือ ของเสียหรือชิ้นงานเสีย ซึ่งสาเหตุอาจเกิดขึ้นได้ทั้งในส่วนของวัตถุดิบและตัวผลิตภัณฑ์ เมื่อทำการผลิตแล้วผลิตได้ไม่ครบจำนวนตามใบสั่งผลิตก็ต้องทำการผลิตใหม่เพื่อทดแทนจำนวนที่เสียไป การผลิตมีกระบวนการและลำดับขั้นตอนที่ต้องใช้เวลา การผลิตแล้วได้ชิ้นงานที่เสีย นอกจากเสียหายทางกายภาพในส่วนของชิ้นงานและวัตถุดิบแล้วยังเสียหายทั้งด้านทรัพยากรที่ใช้ในระหว่างผลิต เละเสียเวลาดำเนินการ ในบางครั้งอาจไม่สามารถทำการผลิตใหม่ได้ทันตามความต้องการของลูกค้า ในขณะที่ความต้องการของลูกค้าอาจมีความต้องการที่ไม่คงที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา จึงเป็นความท้าทายที่จะทำการจัดการกระบวนการผลิตให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อยู่เสมอ และปัจจัยการผลิตอาจมีการผันผวนมากขึ้นบนสถานการณ์ที่ไม่ปกติดังเช่น ช่วงเวลาโควิด19 ซึ่งมีผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทาน Supply chain ทั้ง

ด้านอุปสงค์และอุปทาน ตลอดจนระบบจัดการและการขนส่ง การส่งวัตถุดิบที่ล่าช้า วัตถุดิบไม่เพียงพอต่อความต้องการในการผลิตสินค้า ระยะเวลาการรับวัตถุดิบและการส่งสินค้าอาจใช้เวลายาวนานกว่าช่วงเวลาปกติ

แนวทางการแก้ไข คือ มีแนวทางในการปรับแผนการผลิตและเงื่อนไขการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การใช้ทรัพยากรการผลิตให้ได้อย่างคุ้มค่า หาวิธีการในการลดความสูญเสีย นำแนวคิดการจัดการ Agile supply chain มาประยุกต์ โดยพัฒนาระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ เพื่อช่วยในการปรับปรุงกระบวนการผลิตให้สามารถรองรับสถานการณ์ที่มีให้ได้อยู่เสมอ การจัดการการผลิตโดยเผื่อ %Scrap เพื่อชดเชยอัตราการสูญเสีย การจัดกลุ่มเงื่อนไขผลิตภัณฑ์ในขั้นตอนการจัดใบสั่งผลิต การเพิ่มระบบการรายงานข้อมูลสถานะระหว่างการผลิต Tracking report สำหรับใช้พิจารณาจัดการแก้ไขเมื่อการผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

จากข้อมูลข้างต้นจึงนำมาพัฒนาระบบงานสารสนเทศ ปรับปรุงเงื่อนไขของระบบงานโดย1) ปรับเงื่อนไขการกำหนด %Scrap ผลิตภัณฑ์ในระบบ ERP 2) พัฒนาโปรแกรมในการจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์ตามเงื่อนไขก่อนออกใบสั่งผลิตจากข้อมูลใบสั่งขาย 3) พัฒนาโปรแกรมการจัดใบสั่งผลิตโดยเพิ่มเงื่อนไขตามสูตรคณิตศาสตร์ในขั้นตอนการจัดใบสั่งผลิต 4)พัฒนาระบบสารสนเทศในส่วนของการแสดงสถานะการผลิตให้สามารถตรวจสอบสถานะชิ้นงานที่ผลิตได้และจำนวนชิ้นงานที่เสีย WIP tracking report 5) จัดใบสั่งผลิตตาม Packaging ของลูกค้า 6) พัฒนาระบบสารสนเทศ WIP tracking report ในส่วนของการแสดงสถานะการผลิตในส่วนการผลิต Packing



ภาพที่ 7 กระบวนการปรับปรุงระบบงานสารสนเทศเพื่อจัดใบสั่งผลิตกรณีสินค้าส่งไม่ครบ

เงื่อนไขการกลุ่มผลิตของผลิตภัณฑ์ที่จะทำการผลิตเพื่อเป็นสูตรในการเขียนโปรแกรมเพื่อคำนวณในระบบงานคอมพิวเตอร์ในการจัดใบสั่งผลิต

P คือ รายการผลิตภัณฑ์ที่จะเลือกมาคำนวณ แทนค่าด้วย 0=ไม่เลือก และ 1 = เลือก

Q คือ ปริมาณความต้องการผลิตภัณฑ์ เป็นจำนวนจริงที่บวกกันเป็นขนาด n ของจำนวนผลิตภัณฑ์ในใบสั่งขาย

W เป็นจำนวนเลนส์สูงสุดต่อใบสั่งผลิต โดยกำหนดให้เลนส์ ประเภท FSV=510 เลนส์ และเลนส์ประเภท SFSV=2,000 เลนส์

คำนวณจำนวนเลนส์ที่เหมาะสมในการจัดผลิตภัณฑ์ในใบสั่งผลิต

Objective Function $\quad max \sum_{i=1}^{n} P_i Q_i$

Subject to $\quad \sum_{i=1}^{n} P_i Q_i \leq W$

$P \in \{0, 1\}$

$W \in \{510, 2000\}$

อภิปรายผล

1. การวางแผนการผลิตให้เกิดความสัมฤทธิ์ผล คือ การนำปัจจัยทางด้านการผลิต มาจัดระเบียบขั้นตอนการทำงานให้การผลิตบรรลุเป้าตามความต้องการของท้องตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ แรงงาน วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต หรือเรียกอีกอย่างว่า 4M (Man, Material, Machine, Method) โดยบริษัทผู้ผลิตจะต้องประเมินสถานการณ์ในตลาด ณ เวลานั้น และสามารถใช้กลยุทธ์ในการวางแผนการผลิตเพื่อปรับแผน ให้สามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจากการวิจัยยังพบสาเหตุที่เป็นปัจจัยจากภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการผลิต และการสั่งผลิต คือ สถานการณ์ของโรคระบาดโควิด-19 เป็นวิกฤติที่ส่งผลกระทบต่อผู้คนทั่วโลก ทำให้เกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมการดำรงชีวิต กระทบถึงสภาพการดำรงชีวิต ทำให้เกิดพฤติกรรมใหม่เพื่อให้อยู่ได้ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก ข้อมูลการวิเคราะห์ที่ส่งผลต่อการผลิตนั้นได้รับผลต่อพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภค ความต้องการของสินค้าที่มีความแตกต่างกัน ข้อมูลความต้องการสินค้าล่วงหน้าไม่ตรงกับความเป็นจริง กำลังการผลิตของผู้ผลิตวัตถุดิบไม่คงที่ ระบบการขนส่งที่หยุดชะงักในบางช่วงเวลา (สถาพร โอภาสานนท์, 2563) รวมทั้งบริษัทกรณีศึกษามีผลกระทบจากแผนการผลิต และการจัดการการผลิตจากมาตรการป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการผลิต สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ต้องปรับวิธีการ และปรับปรุงกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. การนำกลยุทธ์ห่วงโซ่อุปทานที่มีความคล่องตัว (Agile Supply Chain) เป็นกลยุทธ์ที่ใช้เพื่อพัฒนากระบวนการผลิต และส่งมอบสินค้าให้รวดเร็วและทันต่อความต้องการของ ลูกค้า หรือกรณีที่ไม่สามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้ล่วงหน้า กลยุทธ์นี้จำเป็นต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้ซื้อสินค้าและกลุ่มบริษัทพันธมิตรในห่วงโซ่อุปทาน เช่น ข้อมูลล่าสุดจาก

การขาย สินค้า (Up-to-Date Point-of-Sale Data) เพื่อให้ทุกฝ่าย ทราบข้อมูลและความเคลื่อนไหวของระบบการผลิตไป (ธโนทัย มงคงสินธุ์, 2558) กลยุทธ์นี้จึงถูกนำมาพัฒนากระบวนการผลิตและจัดใบสั่งผลิต ซึ่งจำเป็นต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยปรับกระบวนการ ในด้านการจัดใบสั่งผลิต โดยนำตัวแบบทางคณิตศาสตร์ สมการเชิงเส้น (Linear programing) (Dantzig & Thapa, 1997) มาช่วยในการปรับปรุงรูปแบบของการจัดใบสั่งผลิต และนำผลการศึกษาไปปรับปรุงระบบงานสารสนเทศ จัดกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่จะทำการผลิตในภาพรวม เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดใบสั่งผลิตให้เครื่องจักรสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ ลดการหยุดเวลาในการทำงานของเครื่องจักร จัดการนำเสนอข้อมูลแบบ Real Time เพื่อให้สามารถตรวจสอบสถานะการผลิตได้ตลอดเวลา สามารถนำข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจกรณีที่จำเป็นต้องปรับแผนการผลิต เช่น การปรับให้มีการผลิตเพิ่ม กรณีชิ้นงานเสีย เพิ่มจำนวนผลิตภัณฑ์ในสูตรการผลิต (%Scrap) และใช้ Flow chart แสดงภาพการไหลของงานเพื่อให้สามารถเข้าใจภาพรวมของการจัดการผลิต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดการใบสั่งผลิตกรณีสินค้าส่งไม่ครบเป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุและหาแนวทางการแก้ไขปัญหา ปรับวิธีการจัดแผนการผลิตและใบสั่งผลิต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และแก้ไขปัญหาสินค้าส่งไม่ครบ ที่เกิดขึ้นจากเงื่อนไขของตัวผลิตภัณฑ์และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต เช่น แรงงานในการผลิต การผลิตที่มีเงื่อนไขในการเปลี่ยนค่าเครื่องจักรบ่อยซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้ชิ้นงานเสีย รวมถึงปัญหาด้านวัตถุดิบไม่ได้คุณภาพและไม่เพียงพอ ซึ่งได้นำผลการวิเคราะห์ไปพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่อช่วยให้การจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการศึกษาวิจัยได้ใช้ข้อมูลของบริษัทแห่งหนึ่ง วิธีการวิเคราะห์เป็นไปโดยปัจจัยและเงื่อนไขของข้อมูลที่มีอยู่ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ในขณะที่อาจมีหลายปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ผู้วิจัยเลือกส่วนหนึ่งของปัญหาที่มีความสนใจมาทำการศึกษาวิจัย ดังนั้นผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการวิจัยเป็นเพียงแนวทางในการศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจไม่สามารถนำไปใช้กับบริษัท ธุรกิจ หรืออุตสาหกรรมที่มีความแตกต่างกันบนสถานการณ์ที่มีความแตกต่างกันได้ และในขั้นตอนการดำเนินการควรเพิ่มการกำหนดแผนงาน จัดตารางเวลาและสิ่งที่ต้องดำเนินการ กำหนดจำนวนและตัวบุคลากร พร้อมจัดหน้าที่รับชอบในการดำเนินการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการของกิจกรรมเป็นไปได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการศึกษาครั้งต่อไปด้วยการนำเสนอให้มีการวิเคราะห์ต้นทุนในการจัดการวางแผนการผลิต การจัดใบสั่งผลิตและการจัดการผลิต ในระบบต้นทุนฐานกิจกรรมในการ

ผลิต เพื่อให้เห็นต้นทุนของการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น ศึกษาระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการการวางแผนการผลิตและการจัดการผลิต เพื่อให้สามารถเห็นข้อมูลการดำเนินการและการจัดการต้นทุนได้อย่างเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

ธโนทัย มงคงสินธุ์. (2558). *การจัดการห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมแฟชั่นร่วมสมัย*. **วารสารนักบริหาร,** 35(1): 35-43.

ลลัลดา ชมโฉม. (2559). **การศึกษาปัญหาและการหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านเอกสารประกอบการเดินพิธีการกรมศุลกากร (ใบขนขาออก) กรณีศึกษาบริษัทตัวแทนส่งออกสินค้าทางอากาศแห่งหนึ่ง.** งานนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สถาพร โอภาสานนท์. (2563). **การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงวิกฤตโรคระบาด**. ค้นเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2563, จาก https://www.tbs.tu.ac.th/wp- content/uploads/2020/04/การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงวิกฤตโรคระบาด.pdf

Dantzig, G. B., & Thapa, M. N. (1997). **Linear programming 1 introduction**. New York: Springker.

Leanman.(2015). **The seven wastes of lean**. Retrieved on December, 19th, 2021, from https: / / leanmanufacturingtools. org/ wp-content/ uploads/ 2016/ 11/ seven-wastes.pdf

ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง

Tourist demand towards Thai Song Dam Ethnic Tourism Central Province Group

ศิริพา นันทกิจ
นิสิตปริญญาเอก สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา
E-mail: brave2001@gmail.com
เสรี วงษ์มณฑา
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา
E-mail: seri_wong@yahoo.com
Siripa Nantakit
Student, Tourism and Hotel Management, University of Phayao
Seri Wongmonta
Lecturer, Tourism and Hotel Management, University of Phayao

รับเข้า: *28 กรกฎาคม 2564* **แก้ไข:** *17 สิงหาคม 2564* **ตอบรับ:** *20 สิงหาคม 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง 2) เปรียบเทียบความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง เก็บข้อมูลกับจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และค่าแอลเอสดี ไคว์สแคว และค่าคาร์เมอร์วี โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-29 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือน

15,001-20,000 บาท และมีภูมิลำเนาในภาคกลาง/ปริมณฑล พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีช่วงเวลาเดินทางวันหยุดเทศกาล เดินทางกับครอบครัวและญาติ มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 2,000 บาท ส่วนใหญ่ท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี มีร่วมเดินทางท่องเที่ยว 4-5 คน ความถี่ในการเดินทางต่ำกว่า 3 เดือนต่อครั้ง ชื่นชอบแหล่งท่องเที่ยวประเภทภูมิปัญญาท้องถิ่น มีแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวจากสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, Instagram Pantip, YouTube หรือเว็บไซต์ และระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง ด้านกระบวนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรการขาย ด้านจัดการออกแบบสถานที่ท่องเที่ยว ด้านความร่วมมือทางด้านธุรกิจ และด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการมาท่องเที่ยว ต่างกัน มีความต้องการที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง

คำสำคัญ: การท่องเที่ยว ความต้องการของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ

Abstract

This research aims to: 1) Study the personal attributes and behavior of tourists as well as their needs towards ‘Thai Song Dam’ ethnic tourism in the Central Provinces region. 2) Compare the needs of tourists towards ‘Thai Song Dam’ ethnic tourism of the Central Provinces region, classified by the tourists’ personal characteristics, and behaviors, and 3) Study the relationship between personal attributes and travel behavior of Thai Tourists. Focus on the ‘Thai Song Dam’ ethnic tourism attractions of the central provinces region. The research collected information from 400 Thai tourists who traveled to the central provinces region and visited the ‘Thai Song Dam’ ethnic tourism attractions. The methodology used for this research was data collection from questionnaires. The data were analyzed with statistical analysis for frequency, mean, standard deviation, T-test F-test, and LSD Square and Cramer's-V values by setting the statistically significant standard at .05.

The results showed that: 1) The majority of tourists are male aged between 20-29 years old with education below a bachelor's degree, self-employed, single with a monthly income between 15,001-20,000 Baht, and domicile in the central/perimeter regions of Thailand. Thai tourists travel with the intention of rest and relaxation. They travel with families and relatives during Saturday-Sunday and public holidays. Their total trip average expenses are less than 2,000 Baht. The majority travel within Phetchaburi Province in groups of 4-5 people and make a trip in less than 3 months/time. Thai tourists like local cultural attractions and they search for travel resources from online media such as Facebook, Instagram, Pantip, Youtube, or websites. There is a demand from Thai tourists for promotion guidelines for 'Thai Song Dam' ethnic tourism of the central provinces region. Overall the average of the highest level of demand was the process of organizing ethnic tourism activities. The average is also at a high level on product aspects, price aspects, distribution channels, marketing promotions, sales personnel, tourism attractions, business cooperation, and ethnic tourism promotion by the government. 2) The various personal attributes and behaviors of tourists have a different levels of demand towards promotion guidelines of the 'Thai Song Dam' ethnic tourism of the central provinces region. And 3) Thai tourists' personal attributes have related to low to medium level of Thai tourism behavior towards 'Thai Song Dam' ethnic tourism in the central provinces region.

Keywords: tourists, needs of tourists, Thai Song Dam Ethnic Tourism

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะของชาติพันธุ์ที่แตกต่างกัน และเป็น ลักษณะเฉพาะของกลุ่มชาติพันธุ์นั้น ๆ ทำให้สิ่งเหล่านั้นเป็นที่รู้จัก (Schliesinger, 2001) ทั้งนี้ หากมีการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพิ่มเติมเข้าไปด้วยนั้น สามารถเพิ่มมูลค่าการท่องเที่ยวสินค้าและบริการ ตามแนวทางของเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ซึ่งจะนำมาใช้ในปี พ.ศ.2560-2564 วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับวิถีชีวิตของคนไทยมาอย่างยาวนาน จากกระแสความนิยมในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในระยะที่ผ่านมาได้ส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากการมีแหล่ง

ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมใหม่ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่มีจำนวนมากขึ้น นอกจากจำนวนแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดแล้วยังจะเห็นได้ว่ากระแสการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่น ได้กลับมาเป็นที่นิยมอีกครั้ง รวมถึงภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้มีการปรับเปลี่ยนไปในรูปแบบทันสมัยมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมไทยที่ เปลี่ยนไป (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) กลุ่มชาติพันธุ์ไทยทรงดำหรือลาวโซ่งในสังคมไทยเป็นกลุ่มคนที่มีถิ่นฐานดั้งเดิมอยู่ในบริเวณตอนเหนือของประเทศเวียดนาม การศึกษาพบว่าบ้านเมืองชาวลาวโซ่งดำรงอยู่เนิ่นนานจนพัฒนาเป็นเมืองใหญ่ เช่น เมืองแถง เมืองม่วย และเมืองทัน แต่ละเมืองมีเจ้าเมืองปกครองเหมือนเช่น บ้านเมืองของกลุ่มคนตระกูล ไทย-ลาวโดยทั่วไป การอพยพเคลื่อนย้ายเข้ามาในสังคมไทย การอพยพของกลุ่มชาติพันธุ์ไทยทรงดำ ได้เข้ามาเมืองไทยในสมัยพระเจ้ากรุงธนบุรี เมื่อปี พ.ศ.2311 เข้ามาอยู่ที่บ้านหนองปรง อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ต่อมาได้ขยับขยายที่ทำกินไปตามจังหวัดต่าง ๆ เช่น นครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สุโขทัย เลย พิจิตร พิษณุโลก วัฒนธรรม วิถีชีวิตและประเพณีของชาวไทยทรงดำเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง จังหวัดเพชรบุรีในทางประวัติศาสตร์เป็นจังหวัดที่มีการอพยพของกลุ่มไทยทรงดำมาตั้งถิ่นฐาน เป็นครั้งแรกหรือเรียกว่าเป็นเมืองแม่ ดังนั้น วิถีชีวิตของกลุ่มชาติพันธุ์ไทยทรงดำ ถือว่าเป็นอีกสถานที่ท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์อีกหนึ่งพื้นที่ที่บอกเล่าเรื่องราว วัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ไทยทรงดำในประเทศไทย

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง โดยเลือกศึกษากลุ่มจังหวัดภาคกลาง 3 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดเพชรบุรี ราชบุรี และจังหวัดนครปฐม เพื่อให้เกิดแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ ของกลุ่มจังหวัดภาคกลาง ให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ที่มีอัตลักษณ์ความโดดเด่นในการท่องเที่ยว ตลอดจนนำแนวทางที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ในพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศเพื่อก่อให้เกิดการสร้างรายได้ให้กับประเทศ การพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม อนุรักษ์อัตลักษณ์ชาติพันธุ์ของประเทศให้คงอยู่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของ นักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง

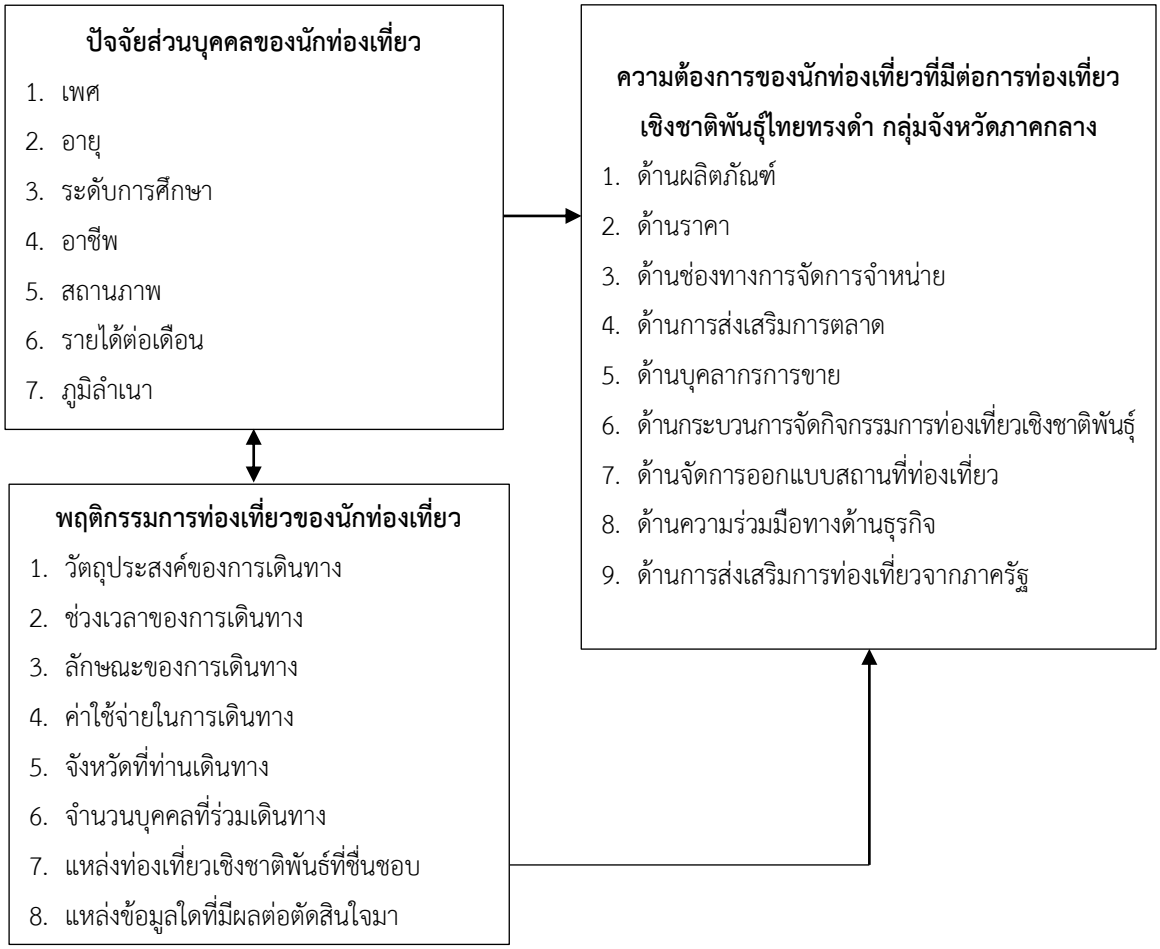
สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความต้องการต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง แตกต่างกัน

2. นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างกัน มีความต้องการต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง แตกต่างกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำกลุ่มจังหวัดภาคกลาง

2. กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธ์ไทยทรงดำในภาคกลาง 3 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัด เพชรบุรี จำนวน 589,759 คน จังหวัดราชบุรี จำนวน 235,148 คน และจังหวัดนครปฐม จำนวน 261,231 คน จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดใน 3 จังหวัด รวม 1,086,138 คน (สถิตินักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว เชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำกลุ่มจังหวัดภาคกลาง โดยแบ่งเกณฑ์ตามสัดส่วน ได้แก่ จังหวัดเพชรบุรี 200 คน จังหวัดราชบุรี 100 คน และจังหวัดนครปฐม 100 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธ์ไทยทรงดำ เวลา ระยะเวลาการศึกษาทั้งหมด 6 เดือน ช่วงเดือนมกราคม-มิถุนายน พ.ศ.2564

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดเป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวความคิด ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะเรียบร้อย ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแบบปลายเปิด (Open Questionnaire)

4. การเก็บรวมรวบข้อมูล การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมและค้นคว้ามาจากหนังสือ เอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดของสำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพะเยา รวมทั้งค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

4.3 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) ซึ่งผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำไปตรวจสอบความเชื่อมั่นหรือความเที่ยงก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง (Try Out) โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างทดลองที่คล้ายคลึงกับประชากรที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน ได้ค่า Alpha 0.824

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์ไทยทรงดำของนักท่องเที่ยว และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ประกอบด้วยสถิติวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) ค่าร้อยละ (Percentage) 2) ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) 4) การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test 5) การทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure (Lease-Significant Different) และค่าการทดสอบไคว์สแคว (Chi-square) และค่า Cramer's V

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในภาคกลาง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-29 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และมีภูมิลำเนา ภาคกลาง/ปริมณฑล

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีช่วงเวลาของการเดินทางวันหยุดเทศกาล มีลักษณะของการเดินทางกับครอบครัวและญาติ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้งต่ำกว่า 2,000 บาท ส่วนใหญ่มีเดินทางมาท่องเที่ยวใน จังหวัดเพชรบุรี มีจำนวนบุคคลที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว 4-5 คน ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ต่ำกว่า 3 เดือนต่อครั้ง มีความชื่นชอบแหล่งท่องเที่ยวประเภทภูมิปัญญาท้องถิ่น มีแหล่งข้อมูลที่มีต่อการตัดสินใจในการท่องเที่ยวจากสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, Instagram, Pantip, YouTube หรือเว็บไซต์

3. ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ	$\bar{X}$	**SD**	**ระดับความต้องการ**
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.17	0.14	มาก
2. ด้านราคา	4.09	0.16	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดการจำหน่าย	4.20	0.08	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.19	0.45	มาก
5. ด้านบุคลากรการขาย	4.13	0.93	มาก
6. ด้านกระบวนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์	4.22	0.08	มากที่สุด
7. ด้านจัดการออกแบบสถานที่ท่องเที่ยว	4.09	0.01	มาก
8. ด้านความร่วมมือทางด้านธุรกิจ	4.01	0.07	มาก
9. ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐ	4.06	0.86	มาก
โดยรวม	**4.13**	**0.60**	**มาก**

4. นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความต้องการต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง แตกต่างกัน แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนทางการตลาดในการ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ปัจจัยส่วนบุคคลนักท่องเที่ยว	**แตกต่าง**	**ไม่แตกต่าง**
เพศ		ไม่แตกต่าง กันทุกด้าน
อายุ	ด้านผลิตภัณฑ์	
	ด้านบุคลากรการขาย	
	ด้านจัดการออกแบบสถานที่ท่องเที่ยว	
	ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐ	
ระดับการศึกษา อาชีพ	ด้านช่องทางการจัดการจำหน่าย	
	ด้านบุคลากรการขาย	
	ด้านจัดการออกแบบสถานที่ท่องเที่ยว	
	ด้านความร่วมมือทางด้านธุรกิจ	
	ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐ	

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนทางการตลาดในการ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลนักท่องเที่ยว	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ	ด้านจัดการออกแบบสถานที่ท่องเที่ยว ด้านความร่วมมือทางด้านธุรกิจ	
รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา	แตกต่างกันทุกด้าน	

5. นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างกัน มีความต้องการต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง แตกต่างกัน แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลางจำแนกตามพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

พฤติกรรมการท่องเที่ยว	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		ไม่แตกต่างกันทุกด้าน
ลักษณะของการเดินทางตามช่วงเวลาของการเดินทาง	ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐ	
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง	ด้านบุคลากรการขาย ด้านกระบวนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐ	
จังหวัดที่เดินทางในครั้งนี้	ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ ด้านความร่วมมือทางด้านธุรกิจ ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐ	

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลางจำแนกตามพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย (ต่อ)

พฤติกรรมการท่องเที่ยว	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
จำนวนบุคคลที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว	แตกต่างกันทุกด้าน	
แหล่งท่องเที่ยวประเภทภูมิปัญญาท้องถิ่น	ด้านจัดการออกแบบสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐ	
แหล่งข้อมูลที่มีต่อการตัดสินใจในการท่องเที่ยว	ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านจัดการออกแบบสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐ	

6. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง

พฤติกรรมการท่องเที่ยว	ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย						
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	สถานภาพ	รายได้	ภูมิลำเนา
1. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง	×	×	ต่ำ	×	×	×	×
2. ช่วงเวลาของการเดินทาง	×	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
3. ลักษณะของการเดินทาง	×	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	×	ต่ำ
4. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง	×	ต่ำ	ต่ำ	×	×	ปานกลาง	ปานกลาง
5. จังหวัดที่เดินทางในครั้งนี้	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	×		ต่ำ
6. จำนวนบุคคลที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว	×	ต่ำ	ต่ำ	×	×	ปานกลาง	ต่ำ
7. ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว	×	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	×	ปานกลาง
8. แหล่งท่องเที่ยวประเภทใดที่ชื่นชอบ	×	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
9. แหล่งข้อมูลที่มีต่อการตัดสินใจในการท่องเที่ยว	×	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ

จากตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงปานกลาง

อภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในภาคกลาง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-29 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และมีภูมิลำเนาภาคกลาง/ปริมณฑล พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาท่องเที่ยวมีอายุไม่มากนัก เพราะมีความสนใจเดินทางมาศึกษาเชิงชาติพันธุ์ และกลุ่มของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20-29 ปี ยังมีฐานเงินเดือนที่ไม่สูงมากนัก และการเดินทางมาท่องเที่ยวนั้นส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ เพราะอาจจะด้วยสถานการณ์ที่ไม่เอื้อยอำนวยในการเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จรัสนันท์ สิทธิเจริญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาทต่อเดือน

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีช่วงเวลาของการเดินทางวันหยุดเทศกาล มีลักษณะของการเดินทางกับครอบครัวและญาติ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้งต่ำกว่า 2,000 บาท ส่วนใหญ่มีเดินทางมาท่องเที่ยวใน จังหวัดเพชรบุรี มีจำนวนบุคคลที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว 4-5 คน ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ต่ำกว่า 3 เดือนต่อครั้ง มีความชื่นชอบแหล่งท่องเที่ยวประเภทภูมิปัญญาท้องถิ่น มีแหล่งข้อมูลที่มีต่อการตัดสินใจในการท่องเที่ยวจากสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, Instagram, Pantip, YouTube หรือเว็บไซต์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวมาเพื่อพักผ่อนโดยอาจจะใช้วเลาว่างกับครอบครัวในวันหยุด เพื่อศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น วิถีชีวิต ของคนในท้องถิ่นโดยการมาท่องเที่ยวจะทราบจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปาริฉัตร อิ้งจะนิล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในรูปแบบตลาดเก่า กรณีศึกษา ตลาดคลองสวน 100 ปี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านพฤติกรรมและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อน/เที่ยวชมตลาด ส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว เดินทางมากับครอบครัว กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลจากญาติ/เพื่อน ส่วนใหญ่ไม่พักค้างคืน การใช้จ่ายเงินต่อครั้งระหว่าง 501-1,000 บาท เดินทางท่องเที่ยวในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวครั้งแรกและจะเดินทางกลับมาเที่ยวอีกครั้ง

3. ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง ด้านกระบวนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรการขาย ด้านจัดการออกแบบสถานที่ท่องเที่ยว ด้านความร่วมมือทางด้านธุรกิจ และด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พบว่า ภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและส่งเสริมการจัดกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวมีขั้นตอนการเข้าร่วมกิจกรรมที่ไม่ยุ่งยาก รวมถึงชุมชนมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รชาดา เครือทิวา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดอ่างทอง มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานของภาครัฐเอกชนผู้ประกอบการ และประชาชนเจ้าของพื้นที่ควรร่วมกันกระตุ้น ให้เกิดการทำงานในการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนร่วมกันอย่างสม่ำเสมอโดยใช้เทคนิควิธีการที่เหมาะสม มีการกำหนดความต้องการการวางแผนการปฏิบัติตามแผนและการนำผลการประเมินมาทบทวนการดำเนินงานเพื่อการประเมิน จะช่วยให้การพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความยั่งยืนมากขึ้นชุมชนควรส่งเสริมและสนับสนุนเด็กและเยาวชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนานาการท่องเที่ยวชุมชน

4. นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความต้องการต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรการขาย ด้านกระบวนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ ด้านจัดการออกแบบสถานที่ท่องเที่ยว ด้านความร่วมมือทางด้านธุรกิจ และด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐแตกต่างกัน พบว่า แหล่งท่องเที่ยวสามารถแสดงให้เห็นถึงการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำอย่างชัดเจน เช่น มีสัญลักษณ์ไทยทรงดำ มีการระบุชื่อ มีภาพถ่าย/ภาพวาดไทยทรงดำ ของกินของใช้เฉพาะกลุ่มชาติพันธ์ไทยทรงดำ เป็นต้น ผลิตภัณฑ์ ของที่ระลึกมีความหลากหลาย เหมาะสมกับราคา โดยแหล่งท่องเที่ยวมีการโฆษณาโดยการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่นโทรทัศน์ วิทยุ Web Page, Facebook, YouTube, Line, Instagram ซึ่งบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถให้ข้อมูลด้านชาติพันธุ์ไทยทรงดำได้อย่างดี ร่วมถึงภาครัฐภาคเอกชนกับชุมชนมีความร่วมมือในการพัฒนาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปฏิพันธ์ ตันมิ่ง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชาติพันธุ์ไทยทรงดำ บ้านนาป่าหมาด อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย แหล่งท่องเที่ยวชาติพันธุ์ไทดำมีองค์ประกอบด้านการท่องเที่ยวที่ควรได้รับการพัฒนา คือ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการตระหนักรู้ และด้านบุคลากร ดังนั้น แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวกลุ่มชาติพันธุ์ไทยทรงดำประกอบด้วย การออกแบบโลโก้ การรวมกลุ่มผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในชาติพันธุ์ไทยทรงดำ บ้านนาป่าหนาด อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย การออกแบบบรรจุภัณฑ์ การสร้างและขยายตลาด การพัฒนาด้านการ

ประชาสัมพันธ์ การสร้างแลนด์มาร์ค การพัฒนาบุคลากร การถ่ายรูปการท่องเที่ยวชาติพันธุ์ไทยทรงดำ Up-Facebook, Instagram

5. นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างกัน มีความต้องการต่อการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรการขาย ด้านกระบวนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ ด้านจัดการออกแบบสถานที่ท่องเที่ยว ด้านความร่วมมือทางด้านธุรกิจ และด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐ แตกต่างกัน พบว่า แหล่งท่องเที่ยวสามารถแสดงให้เห็นถึงการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ อย่างชัดเจน เช่น มีสัญลักษณ์ไทยทรงดำ มีการระบุชื่อ มีภาพถ่าย/ภาพวาดไทยทรงดำ ของกินของใช้เฉพาะกลุ่มชาติพันธ์ไทยทรงดำ ผลิตภัณฑ์ มีความหลากหลาย ซึ่งบุคลากรผู้ให้บริการในพื้นที่มีความรู้สามารถให้ข้อมูลด้านชาติพันธุ์ไทยทรงดำ ได้อย่างดี ร่วมถึงภาครัฐภาคเอกชนกับชุมชนมีความร่วมมือในการพัฒนาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชุณษิตา นาคภพ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเกยไชย อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ตำบลเกยไชยมีแหล่งทุนทางวัฒนธรรมที่มีศักยภาพ ทั้งวัด พิพิธภัณฑ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประเพณีและความเชื่อของชุมชนอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ควรพัฒนาศักยภาพ ของชุมชน ด้วยโครงการมัคคุเทศก์น้อยเชิงอนุรักษ์และโครงการสร้างอัตลักษณ์ส่วนรูปแบบที่เหมาะสม ต่อการจัดการท่องเที่ยวของตำบลเกยไชย คือ การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เน้นการศึกษา วิถีชีวิตชุมชน มีกิจกรรมบอกเล่าเรื่องราวความเป็นมาของชุมชน เยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางวัฒนธรรม และรับฟังเรื่องเล่า ความเชื่อและตำนาน ประเพณีของชุมชนผ่านมัคคุเทศก์น้อยเชิงอนุรักษ์เพื่อเพิ่ม ความรู้และสร้างความประทับใจต่อการมาเยี่ยมชม รวมไปถึงแวะซื้อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจาก ตาลโตนด สินค้าขึ้นชื่อของตำบลเกยไชยที่แสดงถึงภูมิปัญญาของคนในชุมชนได้เป็นอย่างดี

6. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง พบว่า นักท่องเที่ยวเองมีความสนใจและตั้งใจที่จะเดินทางมาพักผ่อนและศึกษาวิถีชีวิตกลุ่มเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำ โดยอาจจะใช้วเลาว่างกับครอบครัวในวันหยุด โดยการมาท่องเที่ยวจะทราบจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนณัฏฐ์ โชคปรีดาพานิช (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ขีดความสามารถการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในชุมชนชาติพันธุ์ไทยทรงดำเขาย้อย เพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า ทรัพยากรการท่องเที่ยวชุมชนชาติพันธุ์ไทยทรงดำ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรม การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งต้องมีการ ตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากร

ทางการท่องเที่ยวและขีดความสามารถในการบริหารจัดการ รวมทั้งความยินดีในการทำการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังคงต้องเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้กับชุมชนมากขึ้น รวมไปถึงการทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับจากการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการท่องเที่ยวในเชิงชาติพันธุ์ไทยทรงดำทั้ง 3 แห่ง จำเป็นต้องได้รับความร่วมมืออย่างจากกลุ่มเชิงชาติพันธุ์ทั้งในด้านการจัดเตรียมสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ กิจกรรมท่องเที่ยว สินค้าและบริการ ฯลฯ ซึ่งกลุ่มชาติพันธุ์เองก็มีข้อจำกัดในการปรับปรุงพัฒนา ดังนั้น ภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนควรเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนทั้งงบประมาณและการจัดกิจกรรม เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวทางชาติพันธุ์สามารถเกิดขึ้นได้และยั่งยืนอย่างแท้จริง

2. การจัดการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ องค์กรธุรกิจนำเที่ยวอาจจะมีการผสมผสานการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ร่วมกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในลักษณะเฉพาะนี้อาจจะมีน้อยหรือยังไม่เห็นเสน่ห์หรือคุณค่าของความเป็นเชิงชาติพันธุ์เพียงพอ ดังนั้นการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบผสมผสานจะทำให้โอกาสของการพัฒนาแหล่งแหล่งเที่ยวเชิงชาติพันธุ์มีโอกาสสำเร็จยิ่งขึ้น

3. การจัดการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ควรตั้งอยู่บนแนวคิดผสมผสานระหว่างการสะท้อนอัตลักษณ์ชาติพันธุ์ของชุมชนกับความสนใจดึงดูดใจในเชิงการท่องเที่ยว สาธารณูปโภค การคมนาคมที่สะดวก ฯลฯ ดังนั้นการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์จำเป็นต้องวางแผนร่วมกันไปทั้งด้านแหล่งท่องเทียวและปัจจัยแวดล้อม

4. กลุ่มชาติพันธุ์เป็นปัจจัยที่สำคัญมากต่อการจัดการท่องเที่ยวประเภทนี้ กลุ่มชาติพันธุ์เองจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของตนและสมาชิกกลุ่มในการนำเสนออัตลักลักษณ์ทางชาติพันธุ์ของตนสู่นักท่องเที่ยวอย่างภาคภูมิใจสามารถถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในคุณค่าของวัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตของชาติพันธุ์ได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการบูรณาการการจัดการแหล่งท่องเที่ยวชาติพันธุ์ร่วมกับท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ ว่ารูปแบบการผสมผสานใดจะทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจ และบรรลุเป้าหมายในการท่องเที่ยวชาติพันธุ์ได้มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาถึงแนวทางการสร้างความมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ในพื้นที่อื่นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติพ.ศ. 2560-2564.** กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

จรัสนันท์ สิทธิเจริญ. (2555). **พฤติกรรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือของนักท่องเที่ยวชาวไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชุณษิตา นาคภพ. (2561). **รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเกยไชย อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์**. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ธนณัฏฐ์ โชคปรีดาพานิช. (2562). **แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานอาชีพผู้นำเที่ยวไทยที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปาริฉัตร อิ้งจะนิล. (2558). **พฤติกรรมของนักทองเที่ยวชาวไทยตอการทองเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในรูปแบบตลาดเก่า กรณีศึกษา ตลาดคลองสวน 100 ปี จังหวัดสมุทรปราการ.** การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รชาดา เครือทิวา. (2555). **แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดอ่างทอง**. สถาบันการพลศึกษา: อ่างทอง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

Schliesinger, J. (2001). **Tai Group of Thailand, Volume 1: Introduction and overview**. Bangkok: White Lotus Press.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร

Important Marketing Mix Factors Affecting Condominium Purchase Decision at Thong Lor Area, Sukhumvit Rd, Bangkok

เฉลิมพล เฉลิมแสน
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
E-mail: huneij@gmail.com
จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
E-mail: jirasek1@hotmail.com
นันท์นภัส สว่างการ
อาจารย์ประจำคณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการบิน วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
E-mail: saipin_2010@hotmail.com
Chaloempon Chaloemsean
Student, Master of Business Administration, Southeast Bangkok College
Jirasek Trimetsoontorn
Lecturer, Master of Business Administration, Southeast Bangkok College
Nannaphat Sawangkan
Lecturer, Faculty of Logistics and Aviation Technology,
Southeast Bangkok College

รับเข้า: *2 กรกฎาคม 2564* **แก้ไข:** *21 กรกฎาคม 2564* **ตอบรับ:** *27 กรกฎาคม 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ได้แก่ ผู้เยี่ยมชมสำนักงานขายคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ

Suzie Sangren กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffé) ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ คอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสูงสุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ 2) ผู้บริโภคที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานครในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจซื้อ คอนโดมิเนียม

Abstract

This research aimed to 1) study the level of important marketing mix factors affecting condominium purchase decisions at Thong Lor area, Sukhumvit Rd., Bangkok, and 2) compare the important marketing mix factors affecting condominium purchase decision at Thong Lor area Sukhumvit Rd., Bangkok, classified by personal factors. The samples consisted of 385 visitors (potential customers) at the condominium's sale office in the Thong Lor area, Sukhumvit Rd, Bangkok. By determining the sample size according to Suzie Sangren's formula for sample size calculation in the case of an unknown population, with a 95% confidence level and 5% acceptable error, and using accidental sampling. The instrument used for the study was a questionnaire with an Index of item-objective congruence (IOC) between 0.67-1.00 and an overall reliability of 0.84. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA (F-test) for testing of variance as well as pair-wise comparison by means of Scheffé's method.

The results were as follows: 1) The important marketing mix factors affecting the condominium purchase decision at Thong Lor area, Sukhumvit Rd., Bangkok. Overall,

it was at a high level. The most important factor in a condominium purchase decision was the product, followed by the price, the places (the distribution channels), and the promotion respectively. 2) The consumers who were of different gender, ages, educational levels, occupations, and incomes gave priority toward marketing mix factors on condominium purchase decisions in the Thong Lor area, Sukhumvit Rd., Bangkok. Overall, it was not different at a statistical significance level of .05.

Keywords: marketing mix factors, purchase decision, condominium

บทนำ

การตลาดอสังหาริมทรัพย์คอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานครมีอัตราการเติบโตที่ดีอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่มีความสนใจจากชาวต่างชาติ และการนิยมตั้งถิ่นฐานของชาวจีนที่มีความนิยมในกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้คนไทยต่างจังหวัดก็ยังนิยมเข้ามาตั้งถิ่นฐานเพื่อทำงานเป็นจำนวนมาก ดังนั้นธุรกิจผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์คอนโดมิเนียมกับธุรกิจผู้รับเหมาก่อสร้าง ทั้งบริษัทไทยและบริษัทนานาชาติจึงมีอุปทานสูงเพื่อจะรองรับผู้ที่ต้องการที่พักอาศัยเพื่อทำงานในกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่ถนนทองหล่อที่มักจะมีคอนโดมิเนียมอาคารสูงราคาแพง เพื่อรองรับอุปสงค์ต่อที่พักอาศัยของผู้บริโภคชาวต่างประเทศที่มาทำงานในบริเวณดังกล่าวนี้ ราคาคอนโดมิเนียมจึงต้องสูงเพื่อสนองอุปสงค์ของชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่อเดือนค่อนข้างสูงกว่าคนไทยเป็นอย่างมากถึงแม้ว่าการเดินทางสัญจรของถนนทองหล่อ การเดินทางค่อนข้างลำบาก เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ความหนาแน่นของประชากรค่อนข้างสูงเป็นอย่างมากจะไม่มีความสะดวกสบาย ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถไม่เพียงพอ การจราจรติดขัด แต่ก็ยังอยู่ในบริเวณที่รถไฟฟ้าเข้าถึง ค่าครองชีพและมูลค่าที่ดินจึงสูงและสูงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกปี

สำหรับรัฐบาลไทยก็ได้มีนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจที่เปิดโอกาสให้ชาวต่างชาติ โดยเฉพาะพันธมิตรทางการค้าประเทศจีนให้มาลงทุนในประเทศไทยอย่างเต็มที่ และยังรวมถึงความเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์สถานประกอบการของชาวต่างชาติได้ถึงร้อยละ 49 ต่อ 51 ซึ่งได้แก่อัตราส่วนของหุ้นส่วนบริษัท และอัตราส่วนความเป็นเจ้าของที่ดินนั้นทำให้ชาวต่างชาติสามารถซื้อคอนโดมิเนียมได้เป็นปริมาณครึ่งหนึ่งของจำนวนห้องของทั้งโครงการได้ ยกเว้นบ้านที่มีที่ดินนั้นส่งผลให้การเติบโตของอุปสงค์ของตลาดคอนโดมิเนียมจากนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจในประเทศไทย และนโยบายการเพิ่มเส้นทางของรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดิน เพิ่มมากขึ้น ทำให้ปริมาณพื้นที่ดินที่เหมาะแก่การก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัยมีมากขึ้นเพื่อรองรับอุปสงค์ของตลาดที่พักอาศัยในปัจจุบันและอนาคตได้

นั้นเองเพื่อตอบสนองอุปสงค์ที่คาดว่าเป็นกลุ่มประชากรที่ทำงานภายใต้บริษัทเอกชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจะมีปริมาณสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อกรุงเทพมหานครในทุก ๆ ปี

ความนิยมย้ายถิ่นฐานหรือเข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานครมีอัตราการเติบโตที่ดี และชาวจีนยังนิยมซื้อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครมากที่สุดเป็นอันดับ 1 จากสถิติปีคริสต์ศักราช 2018 ซึ่งผู้พัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์จำเป็นจะต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถขายโครงการได้ทั้งหมดหรือมีปริมาณจำนวนห้องที่ขายไม่ได้มีปริมาณที่เหลือลดน้อยลงการเติบโตทางด้านอสังหาริมทรัพย์จากข้อมูลทางสถิติมีการเติบโตที่ดีตลอดทศวรรษที่ผ่านมา นับตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2547 เป็นต้นมา ของกรุงเทพมหานคร อันส่งผลให้กรุงเทพมหานครมีสถิติความหนาแน่นของประชากรสูง ซึ่งสามารถเทียบได้จากสถิติของอุปสงค์อุปทาน และยอดขายของคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร (เน็กซัส พร็อพเพอร์ตี้ มาร์เก็ตติ้ง, 2562)

ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าแนวทางของส่วนประสมทางการตลาดคอนโดมิเนียมจึงต้องศึกษาเพื่อหาแนวทางในการคัดสรรคอนโดมิเนียมหรือแนวทางที่ถูกต้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้านานาชาติได้ถูกทิศทาง รวมถึงประเมินสถานการณ์ธุรกิจคอนโดมิเนียมในปัจจุบัน พบว่ามีอุปทานสูงจากนักลงทุนมากกว่าอุปสงค์จากคนที่เกินกว่าความต้องการอยู่อาศัยที่แท้จริงจากกลุ่มลูกค้าที่ต้องการอยู่อาศัยไม่ว่าจะเป็นประเภทซื้ออาศัยเอง หรือเช่าเพื่ออยู่อาศัยการหาคำตอบจากส่วนผสมทางตลาดเข้ามาช่วยไม่ว่าจะเป็น 4Ps หรือ 7Ps เท่านั้นยังไม่เพียงพอ ยังต้องทำการศึกษาหาตัวแปรอย่างละเอียดและครอบคลุมทุกช่องทางในการสื่อสารที่สอดคล้องกับเทคโนโลยี 5G หรือโลกาภิวัตน์ 4.0 ด้วย ซึ่งจำเป็นจะต้องหาปัจจัยในการได้มาซึ่งลูกค้าแบบประสิทธิภาพมากที่สุดในมุมมองของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท ในอสังหาริมทรัพย์คอนโดมิเนียม ทั้งปัจจัยเลือกสถานที่ตั้ง ปัจจัยทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หรือปัจจัยทางด้านสไตล์การออกแบบห้องและอาคาร ต้องมีเกณฑ์การเลือกน้ำหนักไปทิศทางใดบ้าง ในการตัดสินใจเพื่อหาลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดเนื่องจากสถานที่ตั้งโครงการในกรุงเทพมหานครนั้น มักมีข้อดีคล้ายคลึงกัน ทั้งนั้นเช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกคล้ายคลึงกัน ราคาใกล้เคียงกัน แต่ยอดขายและจำนวนคนเช่ามีความแตกต่างกัน อะไรเป็นสาเหตุของปัจจัยที่แท้จริงในการตัดสินใจซื้อเพื่ออยู่อาศัย เพื่อเช่าอยู่ และซื้อเพื่อการลงทุนในระยะสั้นและระยะยาวที่ลูกค้ากำลังมองหาอย่างแท้จริง

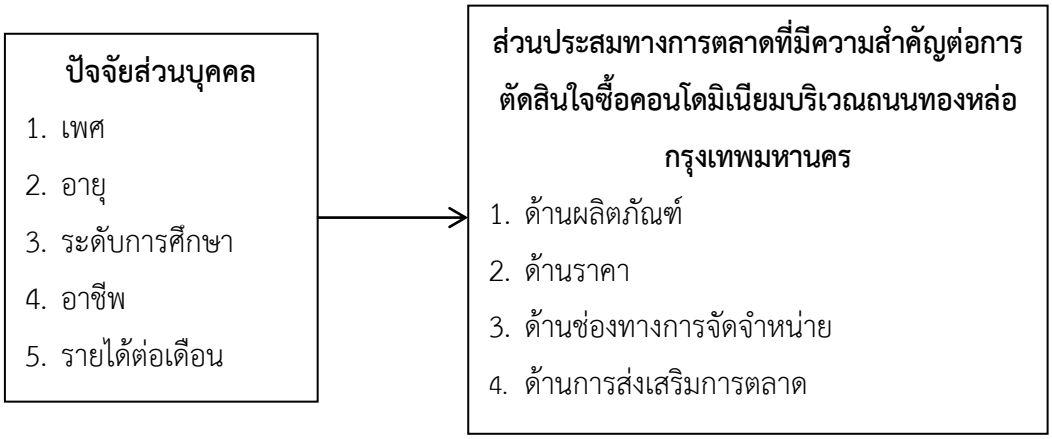
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เยี่ยมชมสำนักงานขายคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เยี่ยมชมสำนักงานขายคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Suzie Sangren ที่กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% (Suzie Sangren, 2019) และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (พรรณี ลีกิจวัฒนะ, 2558: 153)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งก่อนที่จะดำเนินเก็บข้อมูลจริงได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างเนื้อหากับแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67-1.00 แล้วปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒินำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การวิจัย จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach (Alpha Coefficient: α) (อ้างในพรรณี ลีกิจวัฒนะ, 2558) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.84

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้เยี่ยมชมสำนักงานขายคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์หาค่า t-test และ F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffé)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังแสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	n = 385		ระดับที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ
	$\bar{x}$	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.06	0.49	มาก
ด้านราคา	3.99	0.48	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.84	0.60	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.71	0.70	มาก
รวม	**3.91**	**0.36**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่

มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสูงสุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อจากมากไปหาน้อยดังนี้ คอนโดมิเนียมมีการออกแบบที่สวยงาม ทันสมัย รองลงมาคือ คอนโดมิเนียมมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น คอนโดมิเนียมมีขนาดที่พักพื้นที่ใช้สอย ตรงกับความต้องการ คอนโดมิเนียมมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ โดดเด่น สภาพแวดล้อมโดยรอบคอนโดมิเนียมตกแต่งสวยงาม เช่น สวนสาธารณะ เป็นต้น และชื่อเสียงโครงการของคอนโดมิเนียมเป็นที่รู้จัก ได้รับความนิยม ตามลำดับ

ด้านราคา ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อจากมากไปหาน้อยดังนี้ คอนโดมิเนียมมีเงื่อนไขการผ่อนชำระที่น่าสนใจ รองลงมา คือ ราคาคอนโดมิเนียมต่ำกว่าโครงการอื่นที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกัน ราคามีความเหมาะสมกับคอนโดมิเนียม คอนโดมิเนียมมีราคาให้เลือกหลากหลายระดับ และคอนโดมิเนียมมีราคาที่ท่านสามารถซื้อได้ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อจากมากไปหาน้อยดังนี้ สำนักงานขายคอนโดมิเนียมสามารถติดต่อได้สะดวก รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของคอนโดมิเนียมใกล้แหล่งสาธารณูปโภค เช่น โรงพยาบาล, ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ทำเลที่ตั้งคอนโดมิเนียมสะดวกต่อการเดินทาง เช่น รถไฟฟ้า Airport Link, รถไฟฟ้า BTS, รถไฟฟ้า MRT เป็นต้น และโครงการมี เว็บไซต์ ที่ให้ข้อมูลคอนโดมิเนียมที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่องน่าสนใจ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อจากมากไปหาน้อยดังนี้ พนักงานให้การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำเสียงไพเราะ รองลงมา คือ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ โบรชัวร์ เป็นต้น และ มีกิจกรรมส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น มีส่วนลด มีของแถม เป็นต้น ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิง

อนุมาน วิเคราะห์หาค่า t-test และ F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffé) ดังแสดงตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	เพศ	อายุ	ตัวแปร ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน
1. ด้านผลิตภัณฑ์	.99	.54	.03*	.02*	.04*
2. ด้านราคา	.68	.63	.30	.50	.06
3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.21	.00*	.47	.31	.53
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	.20	.82	.77	.46	.93
ภาพรวม	**.21**	**.14**	**.22**	**.58**	**.47**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้บริโภคที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานครในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวม มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ คอนโดมิเนียมถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าสูง มีระยะเวลาในการใช้งานที่ยาวนาน ผู้บริโภคจึงต้องใช้ความพยายามในการตัดสินใจซื้อสูง มีการหาข้อมูล และเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบการตัดสินใจ อาทิ การออกแบบที่สวยงาม ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เงื่อนไขการผ่อนชำระ ระดับราคาที่เหมาะสม รวมถึงการศึกษาข้อมูลจากการเยี่ยมชมซึ่งอาจพิจารณาจากสำนักงานขายคอนโดมิเนียมที่สามารถติดต่อได้สะดวก รวมถึงการมีพนักงานให้การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำเสียงไพเราะ ทำให้ผู้บริโภคที่สนใจซื้อสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลเป็นอย่างดี

สอดคล้องกับแนวคิดการตัดสินใจของ Kotler and Armstrong (อ้างถึงใน บุษรา บรรจงการ, 2558) ซึ่งกล่าวว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจะแตกต่างกันไปตามประเภทของการตัดสินใจซื้อ เช่น การตัดสินใจซื้อสบู่ โทรศัพท์มือถือ และรถยนต์ย่อมมีความแตกต่างกัน ผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน และราคาแพง ก็จะมีผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาและการตัดสินใจมากขึ้น โดยพฤติกรรมการซื้อประเภท พฤติกรรมการซื้อที่ซับซ้อน เป็นพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการซื้อสูง และตระหนักว่าตราสินค้ามีความแตกต่างกันอย่างมาก ซึ่งมักเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีราคาแพง และไม่ใช่สิ่งที่ซื้อเป็นประจำ และผลิตภัณฑ์แต่ละตรามีลักษณะความเป็นตัวตนสูง สิ่งสำคัญที่นักการตลาดต้องตระหนักในการซื้อประเภทนี้ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติและความสำคัญของผลิตภัณฑ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัตชญา ยาเสร็จ (2560) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของคอนโดมิเนียมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยแต่ละด้านมีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการศึกษา พบว่า มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ คอนโดมิเนียมบริเวณถนนทองหล่อ มีการออกแบบที่สวยงาม ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ซึ่งเป็นส่วนของคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ สอดคล้องกับแนวคิดด้านผลิตภัณฑ์ของ เชาว์ โรจนแสง (2542) ที่กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย อาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ จะต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับประเภทผลิตภัณฑ์ของ นรินทร์ ปิดจัตุรัส (2559) ที่กล่าวว่า สินค้าเลือกซื้อ (Shopping Goods) เป็นสินค้าที่ผู้บริโภคมีการเปรียบเทียบ คุณสมบัติ คุณภาพสินค้า ราคา ประโยชน์ที่จะได้รับจากสินค้า ฯลฯ ก่อนการตัดสินใจซื้อ เป็นสินค้าที่มีราคาค่อนข้างสูงมีการซื้อไม่บ่อยครั้ง โดยสินค้าเลือกซื้อแตกต่างกัน (Heterogeneous Shopping Goods) เป็นสินค้าที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบ คุณสมบัติและคุณภาพสินค้าแล้วเห็นว่าแตกต่างกัน อาจพิจารณาเลือกซื้อสินค้าโดยเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบกันหลายด้าน เช่น ด้านรูปทรง การออกแบบ สมรรถนะ ภาพลักษณ์ ความเหมาะสม เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณิกา จัดเจน (2560) ซึ่งได้ทำการการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมศุภาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

ด้านราคา ผลการศึกษา พบว่า มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคอนโดมิเนียมบริเวณถนนทองหล่อ มีเงื่อนไขการผ่อนชำระที่น่าสนใจ จึงส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในระดับมาก เนื่องจากคอนโดมิเนียมเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีราคาสูง การซื้อขายจึงอยู่ในรูปแบบของการผ่อนชำระผ่านสถาบันการเงิน การมีเงื่อนไขด้านราคาที่เหมาะสมจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภคนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจซื้อ สอดคล้องกับแนวคิดด้านราคาของ วิทวัส รุ่งเรืองผล (2558) ที่กล่าวว่า ราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์ที่นักการตลาดได้จัดหาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคนั้นจะต้องอยู่ภายใต้ระดับราคาที่ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจและยินดีที่จะจับจ่าย การกำหนดราคาขายจึงควรคำนึงถึงความคุ้มค่าและความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการจะได้รับจากผลิตภัณฑ์นั้น ๆ และต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณิกา จัดเจน (2560) ซึ่งได้ทำการการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมศุภาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชวลิต จันทป และ ศราวุธ สังข์วรรณะ (2561) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ส่วนผสมทางการตลาดบริการและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ซื้อบ้านจัดสรรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านราคา มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผลการศึกษา พบว่า มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักงานขายคอนโดมิเนียมสามารถติดต่อได้สะดวก ทำให้ผู้บริโภคสามารถที่จะเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้โดยง่าย มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อเพราะเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีราคาสูง ความสะดวกในการเข้าถึงหรือติดต่อ จะช่วยลดความรู้สึกกังวลของผู้บริโภคได้ สอดคล้องกับแนวคิดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของ วิทวัส รุ่งเรืองผล (2558) กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) นักการตลาดยังต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งต้องมีความสอดคล้องกับการบริหารด้านผลิตภัณฑ์ และราคาที่ได้กำหนดขึ้นด้วย เนื่องจากสถานที่จัดจำหน่าย มีผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพและราคาของผลิตภัณฑ์ด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณิกา จัดเจน (2560) ซึ่งได้ทำการการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมศุภาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชวลิต จันทป และ ศราวุธ สังข์วรรณะ (2561) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ส่วนผสมทางการตลาดบริการและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการ

ตัดสินใจ ซื้อบ้านจัดสรรใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการช่องทางการจัดจำหน่าย มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการศึกษา พบว่า มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานให้การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำเสียงไพเราะ รวมถึงมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ โบรชัวร์ เป็นต้น ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับคอนมิเนียมประกอบการตัดสินใจซื้ออย่างครบถ้วน สอดคล้องกับแนวคิดการส่งเสริมการขายของ นรินทร์ ปิดจัตุรัส (2559) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาด เป็นการสื่อสารข้อมูลข่าวสารทางการตลาดไปสู่ตลาดเป้าหมายของธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารกับตลาดเป้าหมายเพื่อจูงใจและกระตุ้นให้ผู้บริโภคซื้อสินค้า นอกจากนี้ยังได้อธิบายในส่วนของส่วนประสมการส่งเสริมการขาย ด้านการขายโดยพนักงานขายว่า เป็นการส่งเสริมการตลาดอีกประเภทหนึ่งที่สามารถสื่อสารกับผู้บริโภคได้อย่างใกล้ชิด และมีการโต้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ทันท่วงที ซึ่งสามารถสร้างความสนใจ จูงใจ และสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ในระยะยาวที่จะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความจงรักภักดีในตราสินค้า (Brand Loyalty) ของธุรกิจได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณิกา จัดเจน (2560) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมศุภาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทัตชญา ยาเสร็จ (2560) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อในระดับมาก

2. การอภิปรายผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณทองหล่อ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมบริเวณถนนทองหล่อ กรุงเทพมหานครในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ (Age) ของ กมลพร นครชัยกุล (2559) ซึ่งกล่าวว่า พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคยอมเปลี่ยนไปตามระยะเวลาที่ยังมีชีวิตอยู่และในแต่ช่วงอายุจะมีความต้องการสินค้าที่แตกต่างกัน และยังกล่าวถึงปัจจัยด้านการศึกษา (Education) โดยกล่าวว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะบริโภค

สินค้าที่มีคุณภาพดีมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาน้อยเพราะผู้มีการศึกษาสูงมักได้งานทำที่ดี ซึ่งส่งผลต่อรายได้ที่สูงอำนาจการซื้อย่อมสูงด้วย ทั้งนี้เพราะจากผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะเห็นได้ว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 47.27) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 80.52) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 65.45) และมีรายได้ตั้งแต่ระดับต่ำกว่า 50,000 บาท จนถึงระดับ 100,000 บาท (ร้อยละ 52.99 และ 32.73 ตามลำดับ) ซึ่งผู้บริโภคกลุ่มนี้ เป็นกลุ่มที่เริ่มต้นการสร้างฐานะและอยู่ในวงจรครอบครัวช่วงต้นที่มีความต้องการที่พักอาศัยในลักษณะคอนโดมิเนียมมากขึ้น รวมถึงมีความสามารถในการซื้อ การยื่นขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางการตลาดของธุรกิจคอนโดมิเนียมได้ดี อีกทั้งคอนโดมิเนียมเป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่มีความเกี่ยวพันในการตัดสินใจซื้อสูง ผู้บริโภคจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ในการตัดสินใจซื้อมากไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่น ๆ พบว่า ด้านรายได้ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ วศิน สันหกรณ์ (2557) ที่กล่าวว่า รายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ แสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภคข่าวสาร และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภารัตน์ คามบุตร (2562) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าสายสีม่วง ของผู้บริโภคในเขตนนทบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าสายสีม่วงของผู้บริโภคในเขตนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการทำการตลาดคอนโดมิเนียม ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบคอนโดมิเนียม ให้มีความสวยงามทันสมัย มีเอกลักษณ์สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงคำนึงถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอย่างเหมาะสมกับภาพลักษณ์ของคอนโดมิเนียม

2. ด้านราคา ควรมีความร่วมมือกับสถาบันการเงิน ในการกำหนดเงื่อนไขการผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย หรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการซื้อคอนโดมิเนียมให้มีความน่าสนใจ ดึงดูดความต้องการของผู้บริโภคได้

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรให้ความสำคัญกับการจัดการสำนักงานขายคอนโดมิเนียมให้ผู้บริโภคสามารถติดต่อได้โดยสะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย และสะท้อนภาพลักษณ์ของคอนโดมิเนียมได้

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรให้ความสำคัญกับการอบรมและย้ำเตือนให้พนักงานบริการ และพนักงานขายของคอนโดมิเนียม ให้บริการลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำเสียงไพเราะ มีความเต็มใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อคอนมิเนียมของผู้บริโภค เพื่อให้ทราบความต้องการ พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กมลพร นครชัยกุล. (2559). **หลักการตลาด.** พิมพ์ครั้งที่ 2. อุบลราชธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ชวลิต จันทป และ ศราวุธ สังข์วรรณะ. (2561). *ส่วนผสมทางการตลาดบริการและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* **วารสารมจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, 7(2): 141-145.

เชาว์ โรจนแสง. (2542). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการตลาด**. เอกสารการสอนชุดวิชาตลาดสินค้าเกษตรกรรมกับเศรษฐกิจของไทย เลม 1 หนวยที่ 1 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ญาณิกา จัดเจน. (2560). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมศุภาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทัตชญา ยาเสร็จ. (2560). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

นรินทร์ ปิดจัตุรัส. (2559). **การบริหารการตลาด**. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

เน็กซัส พรอพเพอร์ตี้ มาร์เก็ตติ้ง. (2562). **อสังหา 2560**. ค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2562, จาก http://www.realist.co.th/blog/%E0%B8%AD%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%AB%E0%B8%B2-2560/?hcb=1

บุษรา บรรจงการ. (2558). **หลักการตลาด.** จันทบุรี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

พรรณี ลีกิจวัฒนะ. (2558). **วิธีการวิจัยทางการศึกษา.** กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วศิน สันหกรณ์. (2557). **ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้ออะไหล่ประดับรถยนต์ในสินค้าประเภทหลอดไฟหน้ารถยนต์.** นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2558). **หลักการตลาด.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภารัตน์ คามบุตร. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าสายสีม่วงของผู้บริโภคในเขตนนทบุรี.** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

Suzie Sangren. (2019). **A simple solution to nagging questions about survey, sample size and validity.** Retrieved on December 20th, 2019, from https://www.quirks.com/articles/a-simple-solution-to-nagging-questions-about-survey-sample-size-and-validity

แนวทางการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน เพื่อมุ่งสู่เกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

Management Guidelines for Private Early Childhood Learning Centers towards at the Standards of The Ministry of Social Development and Human Security

ญดา เจนจาฏุพัฒน์
นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาบริหารการศึกษา
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
E-mail: nina_chicken@hotmail.com
เกรียงไกร สัจจะหฤทัย
อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารการศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
E-mail: kriangkrai.sa@spu.ac.th
ภัทราวดี มากมี
หน่วยวิจัยวิทยาการปัญญาและนวัตกรรม วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
มหาวิทยาลัยบูรพา
E-mail: pattrawadee@gmail.com
Yada Janejatupat
Student, Philosophy Program in Educational Administration Sripatum University
Kriangkrai Satjaharuthai
Lecturer, Philosophy Program in Educational Administration Sripatum University
Pattrawadee Makmee
Lecturer, Cognitive Science and Innovation Research Unit: CSIRU, College of Research Methodology and Cognitive Science, Burapha University

รับเข้า: *14 มิถุนายน 2564* **แก้ไข:** *1 กรกฎาคม 2564* **ตอบรับ:** *2 กรกฎาคม 2564*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการบริหารจัดการ และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อก้าวสู่มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาวิจัยจากเอกสาร การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการจัดระดมความคิดเห็น โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้แทนของศูนย์การเรียนรู้ปฐมวัยเอกชนที่ได้รับรางวัลประเมินคุณภาพศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ประจำปี 2560 จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับศูนย์ที่มีบริบทของศูนย์การเรียนรู้ปฐมวัยเอกชนที่มีเด็กครอบคลุมอายุ ตั้งแต่แรกเกิด–6 ปี

ผลการศึกษาองค์ประกอบของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน พบว่า มีการบริหารจัดการตามแนวทางที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้ มีการจัดระบบบุคลากรที่เหมาะสม โดยครู และผู้ดูแลเด็กมีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดในการดูแลและพัฒนาเด็กปฐมวัย ศูนย์ฯ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีการดูแลทำความสะอาดในระดับดี มีการฝึกอบรม การฝึกซ้อมแผนป้องกันอัคคีภัยและอุบัติเหตุ และมีการทำกิจกรรมร่วมกับส่วนงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และแนวทางการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย ควรนำหลัก POSDCoRB มาใช้ในการบริหารจัดการ และควรนำคู่มือการประเมินตนเองไปใช้ประเมินศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนในการวิเคราะห์ผลการประเมินตนเอง เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุง ได้ตรงตามเกณฑ์ของศูนย์การเรียนรู้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: แนวทางการบริหารจัดการ ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน องค์ประกอบของการบริหารจัดการ แนวคิด POSDCoRB มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ

Abstract

The purposes of this research were to study the components of management and develop guidelines for the management of private early childhood education learning centers in order to reach the National Childhood Center Standards, Ministry of Social Development and Human Security. This research employs a qualitative research methodology by documentary research, in-depth interviews, and brainstorming sessions. The respondents were representatives of private early childhood learning centers at Received the National Quality Assessment Award 2017 for 10 people. By using a selective approach to centers with the context of private early childhood learning centers with children aged from birth to 6 years. The results of the study on the components of the management of private early childhood education learning centers revealed that the management was in accordance with the guidelines of the private

early childhood learning centers. Qualifications of early childhood care and development requirements, early childhood education learning centers are in a suitable environment, there is a good level of cleaning, drills are practiced, fire and accident prevention plans are available, and they are involved with related external departments. Guidelines for the management of early childhood education learning centers should adopt the POSDCoRB principle in management and the self-assessment manual should be used to assess private early childhood learning centers in the analysis of the assessment results. Themselves in order to use the results as a guideline for improvement to meet the criteria of the learning center more effectively.

Keywords: management, private elementary learning centers, Elements of Management, The concept of POSDCoRB, the National Standard of Children Center

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้สังคมมีความเจริญก้าวหน้า ช่วยพัฒนาศักยภาพและความสามารถของคนในสังคมทั้งในด้านการปฏิบัติตนในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ การทำงานประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาทางสังคมให้ลดน้อยลงได้ ดังนั้นในครอบครัวผู้ปกครองจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่ในการอบรมเลี้ยงดูบุตรในทุกช่วงวัย ทั้งนี้จากการศึกษาในหลักจิตวิเคราะห์ อธิบายว่า วัยเริ่มต้นของชีวิตมนุษย์คือระยะ 5 ปีแรกของคน ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับในตอนต้นของชีวิตจะมีอิทธิพลต่อชีวิตจนถึงวาระสุดท้าย นอกจากนี้ Erikson (1991) กล่าวว่า วัยทารกตอนปลาย เป็นช่วงที่บุคคลเรียนรู้เจตคติของความมั่นใจหรือไม่มั่นใจ ขึ้นอยู่กับพ่อแม่ให้สิ่งที่เด็กต้องการ จึงเห็นว่าในช่วงวัยเด็กทารก-5 ปีแรกเป็นช่วงของการเรียนรู้ที่ดีของเด็ก แต่ด้วยภาวะสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบัน พ่อและแม่ต้องทำงานนอกบ้านเพื่อหารายได้ จึงไม่มีเวลาอบรมเลี้ยงดูบุตร ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนจึงเป็นทางเลือกที่ดีทางเลือกหนึ่ง ที่พ่อและแม่คาดหวังให้ช่วยดูแลบุตรหลานได้เป็นอย่างดี ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนจัดเป็นการศึกษาระดับปฐมวัย ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงสาธารณสุข สำหรับศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนของเอกชน จะมีกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เข้ามากำกับดูแลส่งเสริมและจัดการศึกษาปฐมวัยให้กับเด็กในศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนของภาคเอกชน

การจัดการศึกษาปฐมวัยให้กับเด็กในศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนของภาคเอกชน แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) การจัดการศึกษาปฐมวัยที่บ้าน หมายถึง การดูแลและพัฒนาเด็กเล็กที่จัดขึ้นที่บ้านของผู้ดูแล (2) การจัดการศึกษาปฐมวัยที่ศูนย์รับเลี้ยงเด็ก แบ่งตามอายุได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มเด็กทารกอายุ 2 ขวบแรก 2) กลุ่มเด็กเล็กอายุ 2-4 ขวบ และ 3) กลุ่มเด็กอายุก่อนอนุบาลอายุ 5-6 ขวบ โดยช่วงปี พ.ศ.2561 มีจำนวนศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนทั่วประเทศ ที่ขึ้นทะเบียนจัดตั้ง จำนวน 1,573 แห่ง ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 369 แห่ง นอกจากนั้นยังมีศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ขึ้นทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมาย (กรมกิจการเด็กและเยาวชน สังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2561)

ทั้งนี้จากการศึกษาข้อมูล เกี่ยวกับการจัดการศึกษาปฐมวัย ภาคเอกชน ที่ขึ้นทะเบียนแล้วของกรมกิจการเด็กและเยาวชนกระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2560 พบว่าปัญหาของการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เกิดขึ้นในช่วงปี 2560-2561 คือ ผ่านการตรวจประเมินตามคุณภาพมาตรฐานในระดับดีมาก เพียงร้อยละ 16.26 แสดงให้เห็นว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานน้อยกว่าระดับดีมากถึงร้อยละ 83.74 ทั้งนี้สาเหตุสำคัญที่ทำให้ ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนของภาคเอกชน อยู่ในเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานน้อยกว่าระดับดีมาก คือ ผู้ปฏิบัติตามงานใน ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนของภาคเอกชน ยังขาดคู่มือในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ดังกล่าว ส่งผลให้ เกิดผลเสีย 2 ประการ คือ 1. ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเอกชนจำนวนมากเปิดกิจการแห่งใหม่โดยที่ไม่ขึ้นทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการยื่นขอขึ้นทะเบียนแต่ไม่ผ่านเกณฑ์การตรวจประเมิน จึงไม่สามารถขึ้นทะเบียนได้ และ 2. การเลี้ยงดูเด็กเล็กไม่มีคุณภาพ จึงทำให้เกิดเหตุการณ์ทำร้ายร่างกายเด็กและเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ (กรมกิจการเด็กและเยาวชน สังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2561)

จากาสภาพปัญหาดังกล่าว จึงเห็นว่า มีศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนในกรุงเทพมหานครจำนวนมากที่ผ่านเกณฑ์การประเมินน้อยกว่าระดับดีมาก และศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนที่ยังไม่ขึ้นทะเบียน เนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพตามมาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องมีการแก้ไขโดยการจัดการศึกษา เพื่อให้ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีมาตรฐานผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพมาตรฐานในระดับสูงขึ้น และทำให้ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนที่ยังไม่ขึ้นทะเบียน สามารถดำเนินงานผ่านเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพตามมาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ทั้งนี้การจัดการศึกษาจะช่วยให้การบริหารงานในศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนมีเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานดีขึ้น จำเป็นต้องอาศัยการดำเนินงานมาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ตาม

ข้อกำหนดของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ร่วมกับสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อยกระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในชุมชน มีองค์ประกอบที่ศูนย์เด็กเล็กควรใช้ดำเนินการ ประกอบด้วย การบริหารอย่างเป็นระบบ การบริหารจัดการบุคลากร การจัดสภาพแวดล้อม มาตรการด้านความปลอดภัย และการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม

ซึ่งจะช่วยให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีระบบตามวงจรคุณภาพตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2555) นอกจากนั้นควรบริหารจัดการศูนย์เด็กเล็กโดยใช้เครื่องมือการบริหารจัดการที่ช่วยเพิ่มมาตรฐาน และประสิทธิภาพในการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งสามารถศึกษาได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ งานวิจัยของ ภัธรภร ปุยสุวรรณ นพดล เจนอักษร และปิลัญ ปฏิพิมพาคม (2557) พบว่า การใช้เครื่องมือในการระดมทรัพยากรในการจัดการศึกษา จะช่วยให้การบริหารงานในระยะต่อไปประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ งานวิจัยของ ภัธรภร ปุยสุวรรณ (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสถานศึกษาของสมาคมผู้ปกครองและครูที่เหมาะสมกับสังคมไทย พบว่า การใช้หลัก “POSDCoRB” เป็นเครื่องมือในการระดมทรัพยากรในการจัดการศึกษา ทำให้การบริหารงานในระยะต่อไปประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ และในงานวิจัยของ Wellington Samkange (2016) พบว่า การบริหารจัดการสถาบันการศึกษาสมัยใหม่ โดยใช้หลักการของ POSDCORB ประกอบไปด้วย การวางแผน การจัดระเบียบ การจัดบุคลากร การกำกับการประสานงาน การรายงาน และการจัดทำงบประมาณ ช่วยให้การระดมทรัพยากรในการจัดการศึกษาในสถาบันการศึกษา ประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

จึงเห็นว่า การบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนสามารถบริหารงานตามองค์ประกอบศูนย์เด็กเล็ก มาใช้ในการดำเนินงานได้ตรงมาตรฐานที่ระบุไว้ในมาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ และการใช้หลักการบริหาร POSDCoRB มาบริหารศูนย์เด็กเล็กเพื่อนำไปสู่การพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในประเทศไทย ให้มีคุณภาพประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้ วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย หัวข้อ “แนวทางการบริหารจัดการในศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน เพื่อมุ่งสู่เกณฑ์มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” โดยศึกษาองค์ประกอบของการบริหารจัดการ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อก้าวสู่มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน

2. เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อก้าวสู่มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมุ่งอธิบายและตีความข้อมูลที่ได้มาจากวิธีการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงที่มีลักษณะเป็นวิทยาศาสตร์ โดยผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอด้วยการพรรณนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

แหล่งข้อมูล

ตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้แทนจากศูนย์การเรียนรู้ปฐมวัยที่ได้รับรางวัลประเมินคุณภาพศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติประจำปี 2560 จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย หลังจากกำหนดแนวทางจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ และสร้างประเด็นการสังเกต สำหรับการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Observation) รวมทั้งสร้างข้อคำถามในลักษณะ “แนวสัมภาษณ์” สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้แนวทางตามทฤษฎีและข้อคำถามที่เคยมีผู้พัฒนาขึ้นให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีการตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยด้วยการประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) และความเหมาะสมของแบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบ ผลการตรวจสอบสรุปได้ว่า ข้อคำถามที่ใช้เป็นประเด็นการสังเกตและแนวสัมภาษณ์จำนวนทั้งสิ้น 18 แต่ละข้อ มีข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ย +1 ซึ่งถือว่าเป็นข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ รวม 17 ข้อ และมีเพียง 1 ข้อ ที่ได้คะแนน 0.8 ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์ จึงตัดออกและไม่นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งนี้ และได้นำไปทดลองสัมภาษณ์ และสังเกตเพื่อดูความเหมาะสมของข้อคำถามอยู่ในระดับที่เหมาะสม ประเด็นหลักของข้อคำถาม มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วย ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่ง ชื่อผู้ทำการสัมภาษณ์ วันที่สัมภาษณ์ และสถานที่สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบในการทางการบริหารศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารอย่างเป็นระบบ 2) การบริหารจัดการบุคลากร 3) การจัดสภาพแวดล้อม 4) มาตรการด้านความปลอดภัย และ 5) การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม โดยส่วนนี้ใช้เพื่อศึกษาผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดแนวทางการพัฒนาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2

ส่วนที่ 3 ปัจจัยการบริหารจัดการตามหลัก POSDCoRB ตามแนวคิดของ Luthes Gulick & Lyndall Urwick (1937) ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organization) 3) การบริหารงานบุคคล (Staffing) 4) การสั่งการ (Directing) 5) การประสานงาน (Coordinating) 6) การรายงาน (Reporting) 7) งบประมาณ (Budgeting) โดยส่วนนี้ใช้เพื่อศึกษาผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ข้อการวิจัย และเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดแนวทางการพัฒนาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร SWOT Analysis และการจัดทำกลยุทธ์องค์กรด้วยวิธี TOWS Matrix โดยส่วนนี้ใช้เพื่อศึกษาผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยส่วนนี้ใช้เพื่อศึกษาผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การเข้าสู่สนามและกำหนดบทบาทผู้วิจัย ประกอบด้วยกิจกรรม 2 ส่วน ได้แก่ 1) ผู้วิจัยเข้าสู่สนามการวิจัย ซึ่งในงานวิจัยนี้คือศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 10 ศูนย์ตามที่กำหนดในการเลือกกลุ่มเป้าหมาย 2) ผู้วิจัยมีบทบาทเป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ และสังเกตผู้แทนของศูนย์การเรียนรู้ปฐมวัยที่ได้รับรางวัลประเมินคุณภาพศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ประจำปี 2560 จำนวน 10 ศูนย์

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดบทบาทของตนเองเพิ่มเติมในฐานะเป็นผู้สังเกตการณ์การทำงานของหัวหน้าศูนย์ และครูผู้ดูแลเด็ก/ครูพี่เลี้ยงของศูนย์การเรียนรู้ปฐมวัยที่ได้รับรางวัลประเมินคุณภาพศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ประจำปี 2560 โดยประเด็นหลักในการสังเกตการณ์ คือ องค์ประกอบ และแนวทางการบริหารจัดการในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เป็นสถานที่เป้าหมาย 1 ศูนย์ ด้วยการเลือกแบบเจาะจงเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 จึงคัดเลือกจากศูนย์ที่เข้าสัมภาษณ์เชิงลึกที่ยังเปิดให้บริการอยู่ เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Observation) รวมถึงเป็นผู้รวบรวมข้อมูลจากการจัดระดมความคิดเห็น (Brainstorm) โดยเป็นการแสดงความคิดเห็นระหว่างตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 13 คน เกี่ยวกับคู่มือการดำเนินการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อยกระดับคุณภาพเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ (ฉบับเบื้องต้น) ทั้งนี้ เพื่อนำความคิดเห็นจากการระดมความคิดเห็นไปปรับปรุงเนื้อหาในคู่มือแนวทางการบริหารจัดการในศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อก้าวสู่มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ฉบับสมบูรณ์ ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในขณะที่ผู้วิจัยลงสนาม ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูล 4 วิธี คือ 1) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) 2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) 3) การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Observation) และ 4) การระดมความคิดเห็น (Brainstorm)

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) ศึกษาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 2 และ 2) นำผลการศึกษาวิเคราะห์มากำหนดแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการในศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อยกระดับคุณภาพเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ (ฉบับเบื้องต้น) เพื่อเตรียมใช้เป็นเอกสารสำคัญในการจัดระดมความคิดเห็น ซึ่งหลังจากการจัดระดมความคิดเห็น (Brainstorm) ผู้วิจัยจะนำความคิดเห็นที่เก็บรวบรวมได้ไปปรับปรุงคู่มือแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อยกระดับคุณภาพเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ฉบับสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 4 การเสนอผลสรุปการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะการพรรณนา (Descriptive Content) โดยนำเสนอตามประเด็นที่ระบุในวัตถุประสงค์การวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะการพรรณนา (Descriptive Content) โดยนำเสนอตามประเด็นที่ระบุในวัตถุประสงค์การวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

1. การคัดเลือกข้อมูลที่เก็บรวมรวมได้จากวิธีการวิจัยทั้ง 3 วิธี โดยสังเคราะห์ประเด็นที่ต้องการศึกษาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย

1.1 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อรูปแบบการบริหารจัดการในศูนย์เด็กเล็กที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 ศูนย์ เทียบกับปัจจัยการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) การบริหารงานอย่างเป็นระบบ 2) การบริหารจัดการบุคลากร 3) การจัดสภาพแวดล้อม 4) มาตรการด้านความปลอดภัย และ 5) การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม

1.2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารจัดการ 7 ด้าน ซึ่งได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Co-Ordinating) การรายงาน (Reporting) และ การจัดทำงบประมาณ (Budgeting) ที่ส่งผลต่อรูปแบบการบริหารจัดการในศูนย์เด็กเล็กที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 แห่ง เทียบกับปัจจัยการบริหารจัดการตามหลัก POSDCoRB

2. นำเสนอผลการศึกษาเปรียบเทียบโดยตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการศึกษากับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3. นำผลการศึกษาวิเคราะห์ มาจัดทำคู่มือแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการในศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อยกระดับคุณภาพเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ (ฉบับเบื้องต้น) เพื่อเตรียมใช้เป็นเอกสารสำคัญในการจัดระดมความคิดเห็น (Brainstorm) ซึ่งหลังจากการจัดระดมความคิดเห็น (Brainstorm) ผู้วิจัยจะนำความคิดเห็นที่เก็บรวบรวมได้ไป

ปรับปรุงคู่มือแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อยกระดับคุณภาพเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ฉบับสมบูรณ์

4. การสรุปและการอภิปรายผลการวิจัย โดยสรุปผลการวิจัยเพื่ออธิบายข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย ส่วนการอภิปรายผลการวิจัย เพื่อบรรยาย วิเคราะห์ และอธิบายผลการวิจัยตามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่ละข้ออย่างละเอียด ว่าสอดคล้อง และเชื่อมโยงกับทฤษฎี หรืองานวิจัยอื่นหรือไม่อย่างไร

5. การเขียนรายงานการวิจัย สรุปผลการวิเคราะห์ และนำผลลัพธ์ที่ได้มาอภิปรายผลการวิจัย โดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเขียนรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ให้ได้แนวทางการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อก้าวสู่มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน ดังนี้

1. องค์ประกอบในการทางการบริหารศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participatory observation) ผลการศึกษา สรุปข้อค้นพบในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 การบริหารอย่างเป็นระบบ สรุปว่า ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย มีครูที่มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอน โดยมุ่งเน้นส่งเสริมพัฒนาการเด็กให้เหมาะสมตามวัยโดยใช้กิจกรรมต่าง ๆ เช่น เต้นประกอบเพลง เล่านิทาน การทำขนม มีการดูแลเด็กโดยใช้การสร้างความใกล้ชิด เพื่อให้เด็กรู้สึกอบอุ่นเหมือนอยู่ที่บ้าน

1.2 การบริหารจัดการบุคลากร สรุปว่า ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย มีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรประจำศูนย์ โดยต้องมีคุณวุฒิของครู และผู้ดูแลเด็กที่มีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดในการดูแลและพัฒนาเด็กปฐมวัย ทั้งนี้ทางศูนย์ฯ มีการจัดทำแผนพัฒนา และมีการดำเนินงานตามแผนประจำปี มีการจัดทำโครงสร้าง คุณสมบัติ และมีกระบวนการคัดเลือกในการพัฒนาบุคลากรประจำปีอย่างชัดเจน และมีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานศูนย์เด็กเล็กโดยหน่วยงานที่กำกับดูแลศูนย์เด็กเล็กเป็นประจำทุกปี

1.3 การจัดสภาพแวดล้อม สรุปว่า ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นลักษณะบ้านเดี่ยวที่ตั้งอยู่ในชุมชน มีการจัดโต๊ะ และพื้นที่สำหรับครูและเด็กไว้เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม รวมถึงการจัดพื้นที่ระหว่างพักได้เหมาะสม เพียงพอกับจำนวน

เด็ก แต่ส่วนใหญ่ไม่มีสนามเด็กเล่น เนื่องจากไม่มีบริเวณพื้นที่ที่จะสามารถจัดสร้างสนามเด็กเล่นได้ พื้นที่ทั้งภายใน และภายนอกโดยรวมมีการดูแลทำความสะอาดในระดับดี

1.4 มาตรการด้านความปลอดภัย สรุปว่า ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย มีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินกรณีเกิดอัคคีภัย มีการจัดฝึกอบรมด้านการป้องกันอุบัติเหตุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่เกิดจากอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วย มีแผนการเฝ้าระวังความปลอดภัยที่เกิดจากโรคระบาด เพื่อป้องกันไม่ให้เด็กเกิดความเสี่ยงจากโรคติดต่อ

1.5 การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม สรุปว่า ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย มีการทำกิจกรรมร่วมกับศูนย์สาธารณสุขในพื้นที่ใกล้เคียง มีการสอนพัฒนาการอบรมด้านต่าง ๆ ให้กับเด็กให้เหมาะสมตามวัย การสอนผ่านกิจกรรม เช่น เต้นประกอบเพลง เล่านิทาน การดูแลที่อบอุ่นใกล้ชิด เหมือนบ้าน กิจกรรมพิเศษ เช่น การทำขนม เป็นต้น

2. ปัจจัยการบริหารจัดการตามหลัก POSDCoRB พบว่า

2.1 การวางแผน สรุปว่า ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย มีกำหนดการทำงานไว้ล่วงหน้า มีการกำหนดแผนการดำเนินการให้สอดคล้องตามแผนพัฒนาหลักสูตร และมีการกำหนดแผนค่าใช้จ่ายประจำปีเพื่อให้ในการดำเนินการในแผนต่าง ๆ

2.2 การจัดองค์การ สรุปว่า ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย มีการกำหนดหน้าที่ตามตำแหน่งความรับผิดชอบงานของแต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน การกำหนดโครงสร้างองค์การเพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานที่ช่วยลดความยุ่งยากซับซ้อนที่อาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เจ้าของศูนย์และผู้ร่วมงานเน้นการปฏิสัมพันธ์กันแบบครอบครัว จึงมีการสื่อสารและมีความสัมพันธ์ที่ดีกันแบบครอบครัว

2.3 การบริหารงานบุคคล สรุปว่า ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย มีหัวหน้างานที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จึงสามารถเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงาน สามารถสอน และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ได้อย่างชัดเจน มีการกำหนดตำแหน่งงาน และคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อสามารถคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานได้ตรงตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ โดยจะมีการทำสัญญาจ้างงานไว้อย่างชัดเจน ถูกต้องตามกฎหมาย มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำปีละ 1–2 ครั้ง

2.4 การสั่งการ สรุปว่า ผู้บริหารศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของศูนย์ฯ ซึ่งมีอำนาจในการสั่งการผู้ปฏิบัติงานโดยตรง จึงไม่มีปัญหาในเรื่องการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งการ โดยส่วนใหญ่จะสั่งการมอบหมายงานตามภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

2.5 การประสานงาน สรุปว่า บุคลากรในศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย มีจำนวนน้อยประมาณ 2–3 คน จึงมีสัมพันธภาพแบบครอบครัว และได้รับคำสั่งการปฏิบัติงานจากเจ้าของศูนย์ นอกจากนั้นยังมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อเชื่อมโยงการดำเนินงานให้

สอดรับกับขอบเขต หน้าที่ของศูนย์ฯ โดยติดต่อประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทจัดหางาน บริษัทผลิตสื่อ หรือหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เช่น กรมพัฒนาสังคม สาธารณสุขของจังหวัดหรือเขตที่ศูนย์ตั้งอยู่

2.6 การรายงาน สรุปว่า ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย มีการจัดทำผลการปฏิบัติงานประจำเดือน เพื่อรายงานเสนอต่อเจ้าของศูนย์ และผู้ปฏิบัติงานร่วมกันจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของศูนย์

2.7 งบประมาณ สรุปว่า ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย มีการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี ปีละ 1 ครั้ง ซึ่งงบประมาณที่จัดทำขึ้นจะมุ่งเน้นให้สอดรับกับพฤติกรรมผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมาย และจำนวนของลูกค้า รวมไปถึงการกำหนดงบประมาณให้สอดรับกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคม

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อก้าวสู่มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อก้าวสู่มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้วิจัยใช้แนวทางการศึกษาด้วยการระดมสมอง (Brainstorm) การกำหนดผู้เข้าร่วมสนทนาต้องไม่น้อยกว่า 6-10 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. มีการจัดทำคู่มือการประเมินตนเองเพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการในศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน เพื่อมุ่งสู่เกณฑ์มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยการจัดทำคู่มือแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการในศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ 1) บทนำ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์หลัก ขอบเขต และนิยามศัพท์สำคัญ 2) การประเมินตนเองขององค์กร ประกอบด้วย การวิเคราะห์จุดแข็ง (S: Strength) และจุดอ่อน (W: Weakness) ขององค์กร การวิเคราะห์โอกาส (O: Opportunities) และอุปสรรค (T: Threats) ขององค์กร สรุปผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ขององค์กร และ 3) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการในศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน

2. การปรับปรุงคู่มือแนวทางการบริหารจัดการในศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน เพื่อมุ่งสู่เกณฑ์มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จากการศึกษา สรุปได้ว่า คู่มือฯ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการศูนย์

การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน ตามเกณฑ์การประเมินหลักในเอกสารมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ปี พ.ศ.2562 ได้สะดวกยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

ผลการศึกษาองค์ประกอบของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน ดังนี้

1. องค์ประกอบในการทางการบริหารศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน ผลการศึกษา อภิปราย ดังนี้ ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย มีการบริหารอย่างเป็นระบบ โดยครูมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอน โดยมุ่งเน้นส่งเสริมพัฒนาการเด็กให้เหมาะสมตามวัย การบริหารจัดการบุคลากร มีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรประจำศูนย์ โดยต้องมีคุณวุฒิของครู และผู้ดูแลเด็กที่มีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดในการดูแลและพัฒนาเด็กปฐมวัย การจัดสภาพแวดล้อมของศูนย์ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นลักษณะบ้านเดี่ยวที่ตั้งอยู่ในชุมชน มีการดูแลทำความสะอาดในระดับดี มาตรการด้านความปลอดภัย มีการฝึกอบรม การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินกรณีเกิดอัคคีภัย การป้องกันอุบัติเหตุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการป้องกัน. โรคติดต่อที่แพร่ระบาด การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม มีการทำกิจกรรมร่วมกับศูนย์สาธารณสุขในพื้นที่ใกล้เคียง มีการสอนพัฒนาการอบรมด้านต่าง ๆ เมื่อพิจารณาข้อค้นพบ เห็นว่าผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยดังนี้ งานวิจัยของ นงลักษณ์ เรือนทอง (2550) พบว่า องค์กรบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาผู้เรียนได้ ต้องมีการบริหารงานบุคคลที่มีมาตรฐาน เช่น การสร้างหรือพัฒนาบุคลากรด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรนำความรู้ไปใช้พัฒนาการเรียนการสอนนั้น เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ งานวิจัยของ นิเวศน์ อุดมรัตน์ (2554) ศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนเอกชนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในประเทศไทย พบว่า องค์ประกอบการบริหารการจัดการโรงเรียนเอกชนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในประเทศไทย ที่สอดคล้องกัน คือ ด้านการบริหารงานส่วนบุคคล และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน งานวิจัยของ นริสานันท์ เดชสุระ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารโรงเรียนสาธิตปฐมวัยของมหาวิทยาลัย พบว่า องค์ประกอบด้านการพัฒนาครูปฐมวัยมืออาชีพเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะส่งผลต่อรูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษา โดยต้องมีการดำเนินการอย่างเหมาะสมและทั่วถึง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบในการทางการบริหารศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนผลการศึกษา มีการบริหารศูนย์ฯ ตามองค์ประกอบครบตามมาตรฐานที่ดีอย่างเป็นระบบ มีการบริหารจัดบุคลากร การจัดสภาพแวดล้อม การรักษามาตรการด้านความปลอดภัย การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมที่ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล และนิติการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2560) ระบุว่า ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ดี ผู้บริหารต้องมีคุณสมบัติ

หรือทักษะที่แสดงออกที่ชัดเจน ซึ่งถือเป็นตัวชี้การได้รับมอบหมายภารกิจที่จะนำไปสู่การปฏิบัติการและพัฒนาการศึกษาอย่างมีศักยภาพพัฒนาเด็กปฐมวัยอย่างน้อยปีละ 20 ชั่วโมงตามเกณฑ์ที่หน่วยงานภาครัฐกำหนดและที่ นิเวศน์ อุดมรัตน์ (2554) อธิบายไว้ว่า องค์กรที่มีการกำหนดโครงสร้างระบบงาน ประกอบด้วย งานด้านวิชาการ บุคลากร งบประมาณ การบริหารทั่วไป และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ย่อมทำให้องค์กรมีโครงสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น การบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนควรบริหารและดำเนินการตามแนวทางที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้ ทั้งการจัดระบบบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม โดยครูมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอน มุ่งเน้นส่งเสริมพัฒนาการเด็กให้เหมาะสมตามวัย กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรประจำศูนย์ โดยต้องมีคุณวุฒิของครูและผู้ดูแลเด็กที่มีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดในการดูแลและพัฒนาเด็กปฐมวัย การจัดตั้งศูนย์ฯ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีการดูแลทำความสะอาดในระดับดี มีการฝึกอบรม การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินกรณีเกิดอัคคีภัย การป้องกันอุบัติเหตุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการป้องกัน.โรคติดต่อที่แพร่ระบาด และมีการทำกิจกรรมร่วมกับศูนย์สาธารณสุขในพื้นที่ใกล้เคียง มีการสอนพัฒนาการอบรมด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ

2. ปัจจัยการบริหารจัดการตามหลัก POSDCoRB ผลการศึกษา อภิปราย ดังนี้ ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย มีการวางแผน โดยกำหนดแผนการดำเนินการให้สอดคล้องตามแผนพัฒนาหลักสูตร การวางแผน มีกำหนดการทำงานไว้ล่วงหน้า มีการกำหนดแผนการดำเนินการให้สอดคล้องตามแผนพัฒนาหลักสูตร การจัดองค์การ มีการกำหนดหน้าที่ตามตำแหน่งความรับผิดชอบงานของแต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน การกำหนดโครงสร้างองค์การเพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงาน การบริหารงานบุคคล มีหัวหน้างานที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การสั่งการ ส่วนใหญ่ผู้บริหารศูนย์ เป็นเจ้าของศูนย์ฯ ซึ่งมีอำนาจในการสั่งการผู้ปฏิบัติงานโดยตรง จึงสั่งการมอบหมายงานตามภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง การประสานงาน มีสัมพันธภาพกับบุคลากรในศูนย์ฯ เป็นแบบครอบครัว และมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อเชื่อมโยงการดำเนินงานให้สอดรับกับขอบเขต หน้าที่ของศูนย์ฯ การรายงาน มีการจัดทำผลการปฏิบัติงานประจำเดือน และงบประมาณ มีการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี ปีละ 1 ครั้ง เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยหลายเล่ม ดังนี้ งานวิจัยของ ทศพล ธีฆะพร (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารวิทยาลัยชุมชนในประเทศไทย พบว่า ในบริหารงานของวิทยาลัยชุมชนมีการพัฒนาจากการใช้กระบวนการบริหาร 7 หลักการตามแนวคิด POSDCoRB งานวิจัยของ ภัธรภร ปุยสุวรรณ (2557) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสถานศึกษาของสมาคมผู้ปกครองและครูที่เหมาะสมกับสังคมไทย พบว่า การบริหารสถานศึกษาโดยใช้หลัก “POSDCoRB” มาเป็นแนวทางในการกำหนดระดับการส่วนร่วมที่เหมาะสม ทั้งยังช่วยระดมทรัพยากรในการจัดการศึกษา และแก้ไขปัญหา

ความประพฤติของนักเรียนงานวิจัยของ อณิยา นุชสำเนียง (2552) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการงานวิชาการและการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนด้านทักษะการคิดวิเคราะห์ ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การวางแผนส่งผลต่อการกระตุ้นการประสานงาน และการสร้างประสบการณ์เฉพาะของผู้เรียน และงานวิจัยของ เพ็ชรรัตน์ ฮีมินกูล (2554) ที่ศึกษาเรื่อง มาตรวัดการจัดการความรู้ พบว่า องค์ประกอบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ด้านการวางแผน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันดับแรกสำหรับการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยของเอกชน ควรนำหลัก POSDCoRB มาใช้ในการบริหารจัดการ โดยวางแผนการดำเนินการให้สอดคล้องตามแผนพัฒนาหลักสูตร มีการกำหนดหน้าที่ตามตำแหน่งความรับผิดชอบงานของแต่ละหน้าที่เพื่อกำหนดโครงสร้างองค์การเพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงาน หัวหน้างานควรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อสามารถบริหารบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าของศูนย์ฯ ควรแต่งตั้งผู้มีอำนาจในการสั่งการ มีการสั่งการเพื่อมอบหมายงานตามภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง มีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อเชื่อมโยงการดำเนินงานให้สอดรับกับขอบเขต หน้าที่ของศูนย์ฯ การรายงานมีการจัดทำผลการปฏิบัติงานประจำเดือน และมีการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน เพื่อก้าวสู่มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จากการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนเพื่อก้าวสู่มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน ควรนำคู่มือการประเมินตนเองไปใช้เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการในศูนย์ฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการศูนย์ฯ ได้ตรงตามเกณฑ์การประเมินหลักในเอกสารมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ปี พ.ศ.2562 ได้สะดวกยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าการจัดทำคู่มือการประเมินตนเองนี้ สอดคล้องกับ มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติให้เป็นมาตรฐานกลางของประเทศไทยของ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2555) และกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2561) ที่ได้กำหนดเกณฑ์การบริหารจัดการศูนย์เด็กเล็กตามมาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การบริหารอย่างเป็นระบบ โดยมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพของมาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ทั้งนี้เมื่อผู้วิจัยพิจารณาเกณฑ์การบริหารจัดการศูนย์เด็กเล็กกับเกณฑ์นี้มากำหนดกับคู่มือที่มีการประเมินโดยใช้หลัก POSDCoRB ตามองค์ประกอบ 7 ด้าน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การสั่งการ การประสานงาน การรายงาน และงบประมาณ จะทำให้ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน สามารถวิเคราะห์ผลการประเมินตนเอง ผ่านคู่มือการประเมินตนเองไปใช้เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการในศูนย์ฯ ได้สะดวกยิ่งขึ้น และจะทำให้มีการ

พัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชนควรบริหารและดำเนินการตามแนวทางที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้ ทั้งการจัดระบบบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม โดยครูมีความรู้ทักษะและประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอน มุ่งเน้นส่งเสริมพัฒนาการเด็กให้เหมาะสมตามวัย กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรประจำศูนย์ โดยต้องมีคุณวุฒิของครู และผู้ดูแลเด็กที่มีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดในการดูแลและพัฒนาเด็กปฐมวัย การจัดตั้งศูนย์ฯ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีการดูแลทำความสะอาดในระดับดี มีการฝึกอบรม การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินกรณีเกิดอัคคีภัย การป้องกันอุบัติเหตุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการป้องกัน.โรคติดต่อที่แพร่ระบาด และมีการทำกิจกรรมร่วมกับศูนย์สาธารณสุขในพื้นที่ใกล้เคียง มีการสอนพัฒนาการอบรมด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ

2. ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยของเอกชน ควรนำหลัก POSDCoRB มาใช้ในการบริหารจัดการ โดยวางแผนการดำเนินการให้สอดคล้องตามแผนพัฒนาหลักสูตร มีการกำหนดหน้าที่ตามตำแหน่งความรับผิดชอบงานของแต่ละหน้าที่เพื่อกำหนดโครงสร้างองค์การเพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงาน หัวหน้างานควรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อสามารถบริหารบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าของศูนย์ฯ ควรแต่งตั้งผู้มีอำนาจในการสั่งการ มีการสั่งการเพื่อมอบหมายงานตามภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง มีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อเชื่อมโยงการดำเนินงานให้สอดรับกับขอบเขต หน้าที่ของศูนย์ฯ การรายงาน มีการจัดทำผลการปฏิบัติงานประจำเดือนและมีการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3. ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน ควรนำคู่มือการประเมินตนเองไปใช้ประเมินศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน เพื่อสามารถปรับปรุงการบริหารจัดการในศูนย์ฯ และวิเคราะห์ผลการประเมินตนเอง ได้สะดวกยิ่งขึ้น และจะทำให้มีการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการใช้คู่มือแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน เพื่อมุ่งสู่เกณฑ์มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญต่อการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลและกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน/พัฒนาบุคลากรขององค์กร หลังจาก

ทดลองใช้คู่มือแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอกชน เพื่อมุ่งสู่เกณฑ์มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

3. การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Management System) เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจและแนวคิดการบริหารของศูนย์การเรียนรู้ปฐมวัยเอกชนเพื่อแข่งขันในตลาดธุรกิจการศึกษาและให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ปี พ.ศ.2562

เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2561). **รายงานการพัฒนาเด็กและเยาวชน ประจำปี 2560**. กรุงเทพฯ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

นงลักษณ์ เรือนทอง. (2550). **รูปแบบการบริหารโรงเรียนทีมีประสิทธิผล.** ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นริสานันท์ เดชสุระ. (2552). **รูปแบบการบริหารโรงเรียนสาธิตปฐมวัยมหาวิทยาลัยราชภัฏ.** ดุษฎีนิพนธ์ ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นิเวศน์ อุดมรัตน์. (2554). *รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อยกระดับคุณภาพสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 2*. **วารสารราชพฤกษ์,** 8(3) กุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2554: 23-29.

เพ็ชรรัตน์ ฮีมินกูล. (2554). **มาตรวัดการจัดการความรู้.** มหาวิทยาลัยศิลปากร: ม.ป.ท.

ภัธรภร ปุยสุวรรณ นพดล เจนอักษร และ ปิลัญ ปฏิพิมพาคม. (2557). *แนวทางการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสถานศึกษาของสมาคมผู้ปกครองและครูที่เหมาะสมกับสังคมไทย.* **วารสารสุทธิปรทัศน์,** 28(87): 345-367.

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2555). **มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ: คู่มือการดำเนินงานตามมาตรฐาน.** กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

Wellington Samkange, (2013). *Management and Administration in Education: A focus on primary school heads in one district in Zimbabwe.* **International J. Soc. Sci. & Education,** ISSN: 2223-4934 E and 2227-393X Print 635Vol.3 Issue 3

การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาประเพณีกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต

Cultural Tourism Development: A Case Study of a Vegetarian Tradition and Worshipping at Shrines in Phuket Province

บุญพา คำวิเศษณ์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งจังหวัดภูเก็ต
E-mail: bukamw@rpu.ac.th
Bunpa Kamwiset
Lecturer, Department of Tourism Industry, Faculty of Business Administration,
Rajapruk University, Phuket Center

รับเข้า: *7 มิถุนายน 2564* **แก้ไข:** *24 กุมภาพันธ์ 2565* **ตอบรับ:** *25 กุมภาพันธ์ 2565*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณีกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อปัจจัยการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณีกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณีกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต 4) กำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณีกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศาลเจ้าทั้ง 6 แห่ง จำนวน 60 คน ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 10 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวศาลเจ้าทั้ง 6 แห่ง จำนวน 330 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว มากกว่า 3 ระยะเวลา ช่วงเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว คือ วันหยุดพักผ่อนประจำ วันหยุดสุดสัปดาห์ วัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน เพื่อศึกษาวัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิต สื่อที่ได้รับข้อมูล คือ สื่อออนไลน์ และการบอกต่อ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า เพศที่ต่างกันของนักท่องเที่ยวมีปัจจัยที่

ส่งผลต่อการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การศึกษาและภูมิลำเนาที่ต่างกันของนักท่องเที่ยวมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยว ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ปัจจัยด้านความถี่ ระยะเวลา ช่วงเวลา วัตถุประสงค์ ในการเดินทางท่องเที่ยว และสื่อที่ได้รับข้อมูล มีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และ 4) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณีกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต คือ การส่งเสริมการบูรณะศาลเจ้าจีน และพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อความสะดวกของนักท่องเที่ยว บริการและทัศนคติของเจ้าบ้านควรได้รับการปรับและทำให้เป็นมาตรฐานเพื่อการบริการที่ดีขึ้น ควรเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ดีและควรจัดหาอาหารเจให้มากขึ้น

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประเพณีกินผัก ภูเก็ต

Abstract

This research aimed to study peoples' behavior of cultural tourism: a case study of vegetarian festival and worship at shrines in Phuket. To compare Thai tourists' opinions towards factors influencing of cultural tourism: a case study of vegetarian festival and worship at shrines in Phuket. To study correlation towards factors influencing of cultural tourism: a case study of vegetarian festival and worship at shrines in Phuket and to determine the guidelines for the development of cultural tourism. The samples in this study were a group of 60 officers from 6 shrines, representatives from government agencies involved in cultural tourism development. In Phuket such as Phuket Tourism Authority A total of 10 people were selected by purposive sampling. As for determining the groups of tourists visiting the 6 shrines of 330 people and using the accidental sampling method, data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Pearson Product Moment Correlation.

It was found that; 1) Cultural tourism behavior found that the frequency of traveling for more than 3 periods of travel time was regular vacation and weekend. Relaxation and study culture traditional were purpose of traveling in Phuket. Media that provides information of cultural tourism was an online media and telling. 2) Comparison of the opinions of Thai tourists on cultural tourism factors found that different genders of

tourists were factors that affect tourism are not different., age, status, occupation, average monthly income Different education and domiciles of tourists had different factors affecting tourism as a whole with a statistically significant difference at the .05. 3) The relationship of factors in frequency, duration, time period, purpose of travel and media receiving information affect cultural tourism at the level of statistical significance of .05 4) Suggestions for the development of cultural tourism: a case study of a Vegetarian Tradition and Worshipping at Shrines in Phuket Province is the concept of promoting the restoration of Chinese shrines and nearby areas. For the convenience of tourists, the service and attitude of the host should be adjusted and standardized for better service. Overall the service is satisfactory. Public relations media should be distributed to tourists to get good information and more vegetarian food should be provided.

Keywords: cultural tourism, Vegetarian Festival, Phuket

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นกลไกที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์สามารถสนองตอบความต้องการในการเรียนรู้ด้านการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ที่มีความแตกต่างจากพื้นที่อาศัยของตนเอง การที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชน จึงมีผลให้มรดกทางวัฒนธรรมทั้งหมดของชุมชนใดชุมชนหนึ่งกลายเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว ในมุมมองของนักท่องเที่ยววัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับ “กลุ่มคนในชุมชน” และ “ลักษณะทางสังคมเฉพาะกลุ่ม” ได้แก่ พฤติกรรมทางสังคม ธรรมเนียมปฏิบัติ และวิถีการดำเนินชีวิตในแต่ละวันซึ่งมีอัตลักษณ์ที่แตกต่างจากชุมชนอื่น ไม่ว่าอัตลักษณ์นั้นเป็นของดั้งเดิม หรือเป็นอัตลักษณ์ที่ปรับเปลี่ยนไปตามการเคลื่อนไหวทางวัฒนธรรม (UNESCO, 2006: 18) และวัฒนธรรมจะเป็นสิ่งดึงดูดใจที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ในขณะเดียวกันวัฒนธรรมของแต่ละประเทศจะมีการเคลื่อนไหวไปยังประเทศอื่นโดยผ่านการประชุมหรือสัมมนา การจัดงานแสดงสินค้า อาหาร ดนตรี ภาพยนตร์ และสื่อโฆษณาต่าง ๆ (Richards, 2007: 4) ซึ่งยิ่งทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปยังพื้นที่ที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากตนเพื่อเรียนรู้ เข้าใจ และเห็นคุณค่าสถาปัตยกรรม ศิลปะ เทศกาล เทศกาล วิถีชีวิตของคนในพื้นที่อื่นซึ่งเรียกอีกนัยหนึ่งว่า “การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม”

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจึงเป็นผลิตภัณฑ์ในการสร้างรายได้ให้กับประเทศต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีบทบาทในการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรมของประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวอีกด้วย

กระแสการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นเชิงบวกที่ชัดเจนที่สุดซึ่งเกิดจากการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เพราะหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเห็นความสำคัญของวัฒนธรรมท้องถิ่นว่าเป็นผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่นำเสนอขายให้แก่นักท่องเที่ยวได้ หน่วยงานต่าง ๆ จึงได้ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์และสร้างจิตสำนึกให้ชุมชนท้องถิ่นรื้อฟื้นเทศกาลที่กำลังสูญหาย อนุรักษ์โบราณสถานต่าง ๆ ร่วมสืบสานเทศกาลดั้งเดิม หรือเทศกาลที่ปฏิบัติสืบทอดกันตั้งรุ่นก่อนมาถึงรุ่นปัจจุบัน ซึ่งล้วนเป็นสิ่งกระตุ้นให้คนท้องถิ่นมีความภาคภูมิใจต่อวัฒนธรรมของตน และมีความตื่นตัวที่จะอนุรักษ์และพัฒนามรดกทางวัฒนธรรมโดยร่วมมือกันเป็นหนึ่งเดียว รวมทั้งมีบทบาทในการจัดการหรือการบริหารการท่องเที่ยวมากขึ้น ศักยภาพความพร้อมในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านคุณค่าด้านศิลปวัฒนธรรมดั้งเดิมในงานเทศกาลถือศีลกินผักส่งผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมากที่สุด ศักยภาพของผู้คนในพื้นที่จำเป็นต้องรู้จักรากเหง้าของตนเองให้ดี เพื่อความพร้อมในการบอกเล่าข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว คนในชุมชนก็ต้องรู้จักรักและหวงแหน รวมทั้งเห็นคุณค่าของงานเทศกาลของตน สามารถที่จะนำมาจัดการได้อย่างยั่งยืน ด้านศักยภาพของพื้นที่ศาลเจ้ายังคงยึดถือธรรมเนียมปฏิบัติที่สืบทอดกันมา ทำให้มีความพร้อมในการเป็นแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นได้ (เจษฎา นิลสงวนเดชะ, 2562: 48)

เทศกาลถือศีลกินผัก (เจี๊ยะฉ่าย) จังหวัดภูเก็ตถือว่าเป็นเทศกาลที่ยิ่งใหญ่เนื่องจากประชาชนที่อาศัยในจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่เป็นชาวไทยเชื้อสายจีน เทศกาลกินเจทุกปีจะอยู่ในช่วงวันขึ้น 1–9 ค่ำ เดือน 9 ของจีน (ตรงกับช่วงเดือนกันยายน–ตุลาคม) โดย ถือเอาวันที่ 9 เดือน 9 เป็นวันแรกของเทศกาลกินเจและยาวนานถึง 9 วัน ดังที่ปรากฏอยู่ทุกวันนี้ ในช่วงเทศกาลกินเจชาวภูเก็ตแทบทั้งเมืองจะแต่งกายด้วยเสื้อผ้าสีขาวมีการถือศีลกินผัก ไหว้พระศาลเจ้าและมีพิธีกรรมทางศาสนาต่าง ๆ มากมายตลอด 9 วัน 9 คืน เช่น พิธีการขึ้นเสาโกเต้ง ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของเทศกาลกินเจ พิธีอัญเชิญเทพเจ้า การแสดงอิทธิฤทธิ์ของเหล่าเทพเจ้าต่าง ๆ เช่น พิธีลุยไฟ พิธีไต่บันไดมีด การใช้ของแหลมทิ่มแทงตัวเอง และมีการจัดขบวนแห่ของแต่ละศาลเจ้าไปรอบตัวเมือง ดังนั้นการมาเที่ยวงานเทศกาลกินผักจึงเป็นเป้าหมายหนึ่งในการเดินทางมาเที่ยวเทศกาลถือศีลกินผัก จังหวัดภูเก็ต ซึ่งสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้คือการไหว้พระศาลเจ้า เป็นวัฒนธรรมที่คนไทยเชื้อสายจีนยึดถือกันมานาน นั่นคือ เมื่อถึงเทศกาลกินผักแต่ละครอบครัวจะเดินทางไหว้พระศาลเจ้า 8 ศาลเจ้า เชื่อกันว่าเลข 8 เป็นเลขมงคล จึงได้ยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นประเพณี สอดคล้องกับโครงการจัดการท่องเที่ยวของ ททท.จังหวัดพังงา ได้จัดโครงการไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ 8 ศาลเจ้า 9 วัดวันที่ 9 กันยายน 2561ไหว้พระมีการดำเนินงานที่ดี แต่การเข้ามามีส่วนร่วมของภาคีการท่องเที่ยวยังขาดความเป็นระบบและขาดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง หากไม่มีการจัดการแบบมีส่วนร่วมแล้วจะก่อให้เกิดปัญหาด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว

เนื่องจากปัจจุบันนักท่องเที่ยวที่เข้ามาร่วมงานมีจำนวนมากขึ้นทุกปี การที่ชาวบ้าน ชุมชนหรือคณะกรรมการจัดงานขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการจัดการการท่องเที่ยวก็จะไม่สามารถสร้าง

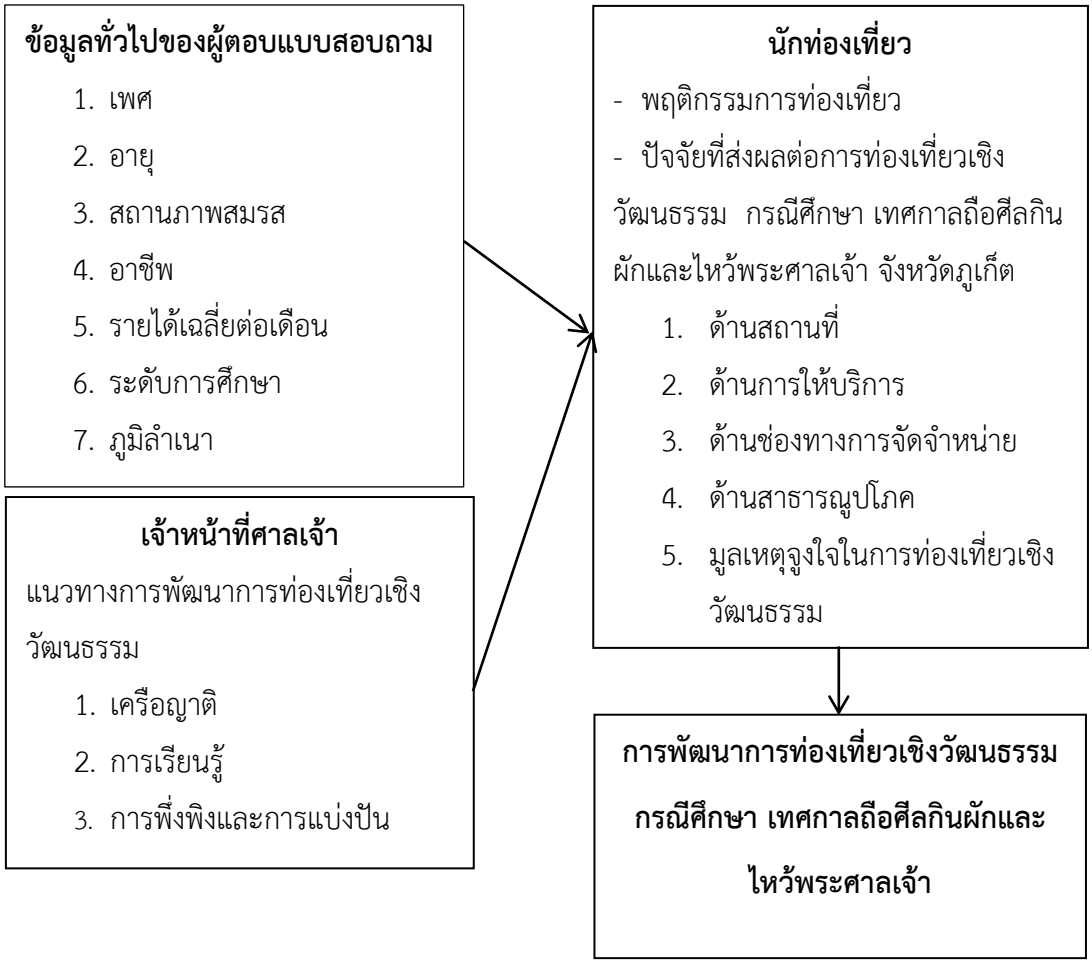
ความสะดวกและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้ จึงทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจได้ไม่มากเท่าที่ควร ดังนั้น การให้ภาคีการท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการจัดการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในงานเทศกาลนี้ ถือว่าเป็นเรื่องที่ควรจะลงมือปฏิบัติอย่างเร่งด่วน เพื่อปิดช่องว่างของปัญหาด้านการจัดการการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมที่จะส่งผลดีให้งานเทศกาลถือศีลกินผัก จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นการท่องเที่ยวทางเลือกหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม อัตลักษณ์ของชุมชน และสนใจที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณค่าเหล่านั้น ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษา เทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต และการจัดการดังกล่าวนั้นส่งผลต่อความยั่งยืนของ ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต และอัตลักษณ์ของชุมชนภายใต้การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจและสังคมโลก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในงานเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อปัจจัยการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในงานเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในงานเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต
4. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในงานเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษา ประเพณีกินผัก และไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต ดังแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีดำเนินการเป็นลำดับต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศาลเจ้าทั้ง 6 แห่ง ประกอบด้วย ศาลเจ้าหล่ายฎู่ต่าวโบ้เก๊ง (ศาลเจ้ากระทู้) ศาลเจ้าหลิมฮู้ไท้ซู (ศาลเจ้าสามกอง) ศาลเจ้าท่าเรือ ศาลเจ้าจุ้ยตุ่ยและศาลเจ้าปุดจ้อ ศาลเจ้าต่าวบู้เก๊ง (ศาลเจ้าบางเหนียว) และศาลเจ้ากิ้วเที้ยนเก้ง (อ้ามสะพานหิน) ซึ่งกำหนดเป็นแห่งละ 10 คน จำนวนทั้งสิ้น 60 คน ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในจังหวัดภูเก็ต เช่น ททท.ประจำจังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 10 คน และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่ศาลเจ้าฯ ตามที่กล่าวมา

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากตารางของ Krejcie & Morgan ที่มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มร้อยละ .05 ได้จำนวนดังนี้ กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศาลเจ้าทั้ง 6 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 60 คน ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในจังหวัดภูเก็ต เช่น ททท.ประจำจังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 10 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ส่วนการกำหนดกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวศาลเจ้าทั้ง 6 แห่ง ได้จำนวน 330 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษา ประเพณีกินผัก และไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบ่งออกเป็นดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีจำนวน 7 ข้อได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักไหว้พระศาลเจ้าจังหวัดภูเก็ต ของนักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ จำนวนครั้งของการเดินทางท่องเที่ยว ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว ช่วงเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว และการได้รับข่าวสารจากสื่อโฆษณา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต จำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสาธารณูปโภคและมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2535: 100 อ้างถึงใน นุชาวดี ใสสะอาด, 2552: 51)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เป็นการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับข้อมูลเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสัมภาษณ์อย่างมีหลักเกณฑ์ ได้แก่ ชื่อ-สกุล เพศ อาชีพหลัก อาชีพเสริม และตำแหน่ง

ตอนที่ 2 บทสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า

จังหวัดภูเก็ต แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การทำความเข้าใจในระบบ ระเบียบของศาลเจ้าการทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยว และสภาพปัญหาที่มักจะพบบ่อย

ตอนที่ 3 บทสัมภาษณ์ วิถีชีวิตชาวบ้านรอบบริเวณศาลเจ้า ได้แก่ ความเป็นมาของชุมชนรอบบริเวณศาลเจ้า การดำรงชีวิตของชาวบ้านบริเวณศาลเจ้า เผยแพร่ความรู้ผ่านการท่องเที่ยวชุมชน และผลกระทบของการท่องเที่ยวศาลเจ้าต่อชุมชน

ตอนที่ 4 บทสัมภาษณ์ เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวของศาลเจ้า ได้แก่ เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว ด้านแนวคิดเกี่ยวกับส่งเสริมการรณรงค์อนุรักษ์ ป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู พัฒนาพื้นที่ ทรัพยากรการท่องเที่ยวภายในศาลเจ้าให้มีประสิทธิภาพรวมทั้งปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการบริการการท่องเที่ยว

การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้าง และพัฒนาเครื่องมือ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษา เทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต

2. กำหนดกรอบแนวคิด และเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถาม และบทสัมภาษณ์

3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อย แล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อเสนอแนวปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

4. การหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ เมื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว และด้านการวิจัย ได้แก่ รศ.ดร.โกสุม สายใจ ผศ.ดร.นิภา พงศ์วิรัตน์ และ ผศ.เศรษฐวิฐษ์ คงกะพันธ์ ซึ่งกำหนดเกณฑ์ไว้ที่แต่ละข้อ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67–1.00 แล้วมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์การวิจัย กับข้อคำถามที่สร้างขึ้น (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าความสอดคล้อง เท่ากับ 0.95

5. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หลังจากที่ได้ปรับข้อแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาทดลองใช้ (Try Out) เพื่อทดสอบคุณภาพความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของเครื่องมือกับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่างแค่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตร KR-20 สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Chronbach's Alpha Coefficient) (เศรษฐวิฐษ์ คงกะพันธ์, 2557: 44) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.78

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้มีรูปแบบงานวิจัยแบบผสมระหว่างเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพื่อหายุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษา เทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต และนำมาสรุปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งในบทนี้ได้นำเสนอวิธีเก็บข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสัมภาษณ์ เป็นการเข้าพบกลุ่มเป้าหมายอย่างใกล้ชิดและสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศาลเจ้า โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะประเด็นเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตามแนวทางความเชื่อและศรัทธา การพึ่งตนเอง การเรียนรู้และการสร้างเครือข่ายของศาลเจ้า ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรม ประเพณี แนวทางการพัฒนาศาลเจ้า และตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในจังหวัดภูเก็ต เช่น ททท. ประจำจังหวัดภูเก็ต โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

2. การสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวศาลเจ้าอ๊ามหล่ายฎู่ต่าวโบ้เก๊ง (ศาลเจ้ากระทู้) ศาลเจ้าอ๊ามหลิมฮู้ไท้ซู (ศาลเจ้าสามกอง) ศาลเจ้าท่าเรือ ศาลเจ้าจุ้ยตุ่ยและศาลเจ้าปุดจ้อ ศาลเจ้าต่าวโบ้เก๊ง (ศาลเจ้าบางเหนียว) และศาลเจ้ากิ้วเที้ยนเก้ง (อ๊ามสะพานหิน) โดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บด้วยตนเอง ในพื้นที่เป้าหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลแบบสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยว จากข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยว โดยการวิเคราะห์ด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ โดยการถอดบทสัมภาษณ์จากเครื่องบันทึกเสียงสัมภาษณ์ จากนั้นจึงคัดเลือกข้อความและประเด็นสำคัญเพื่อนำมาตีความหมาย และวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ จะใช้หลักการทฤษฎีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ตลอดจนแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต พบว่า มีความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว มากกว่า 3 ระยะเวลา ช่วงเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว คือ วันหยุดพักผ่อนประจำ วันหยุดสุดสัปดาห์ วัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน เพื่อศึกษาวัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิต สื่อที่ได้รับข้อมูล คือ สื่อออนไลน์ และการบอกต่อ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อปัจจัยการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยว	ตัวแปร						
	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	อาชีพ	รายได้	ระดับการศึกษา	ภูมิลำเนา
1. ด้านสถานที่	.89	.04*	.01*	.00*	.11	.20	.00*
2. ด้านการให้บริการ	.40	.00*	.72	.03*	.82	.57	.02*
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.16	.50	.53	.05	.02*	.03*	.10
4. ด้านสาธารณูปโภค	.37	.90	.62	.51	.37	.74*	.16
5. ด้านมูลเหตุจูงใจใจการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	.08	.98	.50	.03*	.03*	.42	.16
ภาพรวม	**.35**	**.61**	**.25**	**.00***	**.05***	**.19**	**.01***

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผัก และไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผัก และไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยว	ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยว					
	สถานที่	การให้บริการ	ช่องทาง	สาธารณูปโภค	มูลเหตุจูงใจ	รวม
1. ความถี่	.00	.34	.00*	.00*	.00*	**.00***
2. ระยะเวลา	.00*	.02*	.14	.54	.27	**.17**
3. ค่าใช้จ่าย	.02	.28	.00*	.56	.00*	**.00***
4. ช่วงเวลา	.97	.92	.06	.58	.38	**.92**
5. วัตถุประสงค์	.27	.00*	.57	.50	.55	**.25**
6. สื่อที่รับข้อมูล	.00*	.02*	.19	.89	.01*	**.00***

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต ด้านความถี่ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านสื่อรับข้อมูล มีความสัมพันธ์กันทั้งสามด้าน ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 นอกจากนี้พบว่าด้านระยะเวลา ด้านช่วงเวลา และด้านวัตถุประสงค์ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับส่งเสริมการรณรงค์อนุรักษ์ โดยการบูรณะศาลเจ้าไม่ให้มีสภาพเสื่อมโทรม มีพิธีกรรมในศาลเจ้า โดยภาพรวมถือว่ามีประสิทธิภาพในการรับนักท่องเที่ยวเข้ามาชมชนและศึกษาความรู้ภายในศาลเจ้าฯ แต่ยังขาดสื่อประชาสัมพันธ์และบุคลากรที่ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว และ ชุมชนมีแนวทางในการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว คือ ชุมชนจะช่วยกันดูแล และบูรณะซ่อมแซมให้ศาลเจ้ามีความสวยงาม ส่งเสริมการขาย อาหารเจให้กับคนในชุมชนด้วยการสามัคคีกัน และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน การจัดทำคู่มือด้านการท่องเที่ยวและจัดตั้งจุดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของชุมชน

อภิปรายผล

จากการศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษา ประเพณีกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ที่ภาคเหนือ มีความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระ

ศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต คือ มากกว่า 3 ครั้ง ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยว น้อยกว่า 5 วันการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวน้อยกว่า 10,000 บาท ช่วงเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว คือ วันหยุดพักผ่อนประจำปี วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อศึกษาวัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิต สื่อที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต คือ สื่อออนไลน์ซึ่งสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรกคือด้านสถานที่ในส่วนของศาลเจ้าในจังหวัดภูเก็ต มีชื่อเสียงโด่งดัง รองลงมา คือ มูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในส่วนของต้องการร่วมเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต ในส่วนของจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้ติดต่อ-สอบถาม โดยที่นักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ตที่มีอายุที่ต่างกัน สถานภาพที่ต่างกัน อาชีพที่ต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน การศึกษาที่ต่างกันและภูมิลำเนาที่ต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผัก และไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศกาลถือศีลกินผัก และไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับการใช้จ่ายในการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต และมีความสัมพันธ์กับสื่อที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเทศกาลถือศีลกินผักและไหว้พระศาลเจ้า จังหวัดภูเก็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชวลิต ตั้งสมบูรณ์กิตติ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การวิจัยการจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมภายในตลาดเก่าบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมนั้น จำเป็นต้องมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ (1) สิ่งดึงดูดใจ (2) สิ่งอำนวยความสะดวก (3) ความสะดวกในการเข้าถึง และองค์ประกอบสนับสนุน 2 ประการ คือ (1) แผนการท่องเที่ยวและอนุรักษ์ (2) จิตสำนึกและความร่วมมือของชุมชน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณพงศ์ ภู่กลาง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ย่านคลองอ้อม จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจและสังคม ทรัพยากรทางวัฒนธรรมในย่านคลองอ้อม ได้รับผลจากการเปลี่ยนแปลงนั้นด้วยการพัฒนาการท่องเที่ยวยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร แนวทางการจัดการทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่นำเสนอ มาจากการวิจัยแนวคิดและทฤษฎีการจัดการทรัพยากรทางวัฒนธรรม การพัฒนาวัฒนธรรมชุมชน ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และการจัดการการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และรูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมย่านคลองอ้อม จังหวัดนนทบุรี คือ การจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมโดยชุมชน ด้วยกระบวนการที่

เหมาะสมกับวิถีชีวิตและทรัพยากรที่ตนมีอยู่ ด้วยเป้าประสงค์หลักเพื่อปรับปรุงสภาพเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมให้อยู่ในสภาวะที่สมดุล

2. แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวของศาลเจ้า โดยการส่งเสริมการรณรงค์อนุรักษ์ ป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู ทรัพยากรการท่องเที่ยวภายในศาลเจ้าให้มีประสิทธิภาพ โดยการบูรณะไม่ให้ศาลเจ้ามีสภาพเสื่อมโทรม ป้องกันควบคุมพฤติกรรมของม้าทรง เพื่อไม่ให้เกิดความเสื่อมศรัทธา เจ้าหน้าที่มาให้คำแนะนำ ให้ความรู้เกี่ยวกับการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขยะมูลฝอยทั่วไป ที่ถูกวิธี และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน อบรมการทำครัวอย่างสะอาดให้กับแม่ครัว และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ส่วนปัญหาอุปสรรคในการส่งเสริมพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในศาลเจ้า ด้วยการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงาม ถือเป็นสถานที่ที่เป็นศูนย์กลางยึดเหนี่ยวจิตใจของคนในชุมชน มีการจัดทำคู่มือพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในศาลเจ้า ซึ่งมีการจัดทำแบบลักษณะ โบรชัวร์ หรือเอกสาร แผ่นพับ บอกถึงแนวทางการปฏิบัติตน ความรู้ด้านวัฒนธรรม ความรู้ทางการประชาสัมพันธ์ ความรู้ด้านกราฟิก ความรู้ทางด้านการตลาด เป็นต้น ส่วนการให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างในการเดินทางเข้ามาในศาลเจ้า โดยมีที่จอดรถ ไม่เพียงพอ เพราะศาลเจ้าสร้างในที่ดินส่วนบุคคล แต่มอบให้ใช้เป็นของชุมชน มีป้ายข้อความอธิบายตามจุด แต่ไม่มีบริการที่พัก อาหาร และเครื่องดื่ม ไม่มีการติดตั้งป้ายบอกทางเข้าหรือป้ายให้ความรู้ และระบบอินเทอร์เน็ตให้ใช้ฟรีตลอดในงานฯ ส่วนการให้บริการที่พัก โดยที่ชุมชนในพื้นที่ มีทั้งโฮมสเตย์ และที่พักให้นักท่องเที่ยวเข้าพักได้อย่างสะดวกสบาย สะอาด และอยู่ใกล้ศาลเจ้าฯ และในช่วงงานฯ ทางศาลเจ้ามีอาหารเจที่ถูกหลักอนามัยให้บริการตลอดงาน มีความพร้อมของการบริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งอุปกรณ์ในการดำเนินกิจกรรม ในการท่องเที่ยวภายในศาลเจ้า พบว่า ไม่เพียงพอ เพราะศาลเจ้าจะมีคณะกรรมการส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านในชุมชน โดยเริ่มต้นที่ปรับทัศนคติของคนเก่าแก่เป็นเบื้องต้น โดยภาพรวมถือว่ามีความประสิทธิภาพในการรับนักท่องเที่ยวเข้ามาชมและศึกษาความรู้ภายในศาลเจ้า แต่ยังขาดสื่อประชาสัมพันธ์และบุคลากรที่ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว และการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าในศาลเจ้า คือ ศาลเจ้ามีความปลอดภัย เนื่องจากได้รับการแนะนำข้อควรปฏิบัติจากผู้ดูแลศาลเจ้า แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่เฝ้าตลอดเวลา และมีการการส่งเสริมพัฒนาการโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวศาลเจ้า พบว่า การโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ไม่ค่อยทั่วถึง โดยจังหวัดเลือกประชาสัมพันธ์เฉพาะศาลเจ้าใหญ่ ๆ ควรจะประชาสัมพันธ์ศาลเจ้าที่ขึ้นทะเบียนถูกต้อง ด้วยเช่นเดียวกัน ขาดงบประมาณ ใช้วิธีการแบบปากต่อปากหรือแผ่นพับ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการ ชาวบ้านในพื้นที่ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลศาลเจ้าฯ และผู้ที่มีความรู้ด้านวัฒนธรรม จับมือร่วมกันเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประเพณีถือศีลกินผัก จะสามารถนำนักท่องเที่ยวเข้ามาสู่ชุมชน และยังสามารถสร้างรายได้ในกับชุมชน

2. ความพร้อมของการบริการแก่นักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวภายในศาลเจ้า พบว่า ไม่เพียงพอ เพราะศาลเจ้าจะมีคณะกรรมการส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านในชุมชน ทำให้ยากในการบริหารจัดการ ควรจัดให้มีการอบรมการบริการนักท่องเที่ยว

3. สื่อประชาสัมพันธ์และบุคลากรที่ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว การแนะนำข้อควรปฏิบัติจากผู้ดูแลศาลเจ้าตลอดจนประชาสัมพันธ์ด้านกิจกรรมของศาลเจ้า พิธีกรรมในศาลเจ้า เช่น การอาบน้ำร้อน การไต่บันไดมีด การลอดบ่วงไฟ การลุยกระเบื้องแหลมคม และการลุยไฟ

4. งบประมาณสนับสนุนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของศาลเจ้า ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยที่ศาลเจ้าฯ

5. การจัดทำคู่มือพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในศาลเจ้า ซึ่งมีการจัดทำแบบลักษณะ โบรชัวร์ หรือเอกสาร แผ่นพับ บอกถึงแนวทางการปฏิบัติตน ความรู้ด้านวัฒนธรรม ความรู้ทางการประชาสัมพันธ์ ความรู้ด้านกราฟิก ความรู้ทางด้านการตลาด เป็นต้น ส่วนการให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างในการเดินทางเข้ามาในศาลเจ้า โดยมีที่จอดรถ ไม่เพียงพอ เพราะศาลเจ้าสร้างในที่ดินส่วนบุคคล แต่มอบให้ใช้เป็นของชุมชน มีป้ายข้อความอธิบายตามจุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การมุ่งประเด็น การขายการท่องเที่ยวของท้องถิ่น ที่มีทรัพยากรอยู่แล้ว เช่นแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวตลาดท้องถิ่น ตลาดนวัตวิถี และมีแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวแนวอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

กฤษณพงศ์ ภู่กลาง. (2554). **การจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมย่านคลองอ้อม จังหวัดนนทบุรีการจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมย่านคลองอ้อม จังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชวลิต ตั้งสมบรูณ์กิตติ. (2554). **การศึกษาการจัดการการ ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมภายในตลาดเก่าบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เศรษฐวิฐพ์ คงกะพันธ์. (2557) **พฤติกรรมเปิดรับสื่อที่ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุจังหวัดภูเก็ต.** รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

Richards, R. (2007). **Everyday creativity: Our hidden potential.** In R. Richards (Ed.), *Everyday creativity and new views of human nature: Psychological, social, and spiritual perspectives* (pp. 25–53). American Psychological Association.https://doi.org/10.1037/11595-001