



สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนนคูทองนอก แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 0-2160-1403 โทรสาร 0-2160-1403 / www.grad.ssu.ac.th

วารสารบัณฑิตศึกษา ปีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 6 เดือน



วารสารบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

SSRU Graduate Studies Journal

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2562
วารสารราย 6 เดือน Vol.12 No.2 ISSN 1906-3849



วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา SSRU Graduate Studies Journal

ปีที่ 12 ฉบับ 2 วารสารราย 6 เดือน (เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม) Vol. 12 No. 2 ISSN 1906-3849

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Graduate School, Suan Sunandha Rajabhat University



วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

SSRU Graduate Studies Journal

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Humanities and Social Sciences

ปีที่ 12 ฉบับ 2

ISSN 1906-3849

พิมพ์ครั้งที่ 1 จำนวน 100 เล่ม

ที่ปรึกษาภายใน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช เกิดวิชัย
2. รองศาสตราจารย์พิศณุ พูนเพชรพันธุ์
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรัฐรักษ์
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์
5. รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป วชิทองรัตน

บรรณาธิการบริหาร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.บังอร เสรีรัตน์

รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ

รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทะนี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์ พวงยามณี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์

อาจารย์ ดร.ธงไชย สุรินทร์วารุงกูร

อาจารย์ ดร.พลอยทราย โอฮามา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ และนักวิจัยทั่วไปในสาขา ครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการจัดการ กฎหมาย และศิลปะการแสดง
2. เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านวิชาการให้แก่นักวิชาการและบุคคลที่สนใจทั่วไป

กำหนดออก

ปีละ 2 ฉบับ (มกราคม – มิถุนายน และ กรกฎาคม – ธันวาคม)

การเผยแพร่

จัดส่งวารสารที่เสร็จสมบูรณ์แล้วทั้งที่เป็นเล่ม และแผ่น CD-ROM ให้กับ ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐทุกแห่ง ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแห่งละ 2 เล่ม

สืบค้นข้อมูลได้ที่

www.journal.grad.ssru.ac.th

สำนักงาน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 0 2160 1403 โทรสาร 0 2160 1403

พิมพ์ที่

ฝ่ายธุรกิจมัลติมีเดียเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 0 2160 1263 - 4 โทรสาร 0 2160 1309

“บทความวิชาการในวารสารฉบับนี้ ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนเท่านั้น”
สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์

ผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความประจำฉบับนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ กุณิศร์
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ
3. รองศาสตราจารย์ ดร.สจิวรรณ ทรรพวุสุ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คันสนีย์ จະสุวรรณ์
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุสุมา ผลาพรม
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิชัย ธรรมเสนห์
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วรารัตน์ไชย
9. ดร.ภรณ์นภัส เบิร์น
10. ดร.อัญชญา สุขสมจิตร
11. ดร.ธนชาติ จันทร์เวโรจน์
12. ดร.วิชุดา จันทร์เวโรจน์
13. ดร.เพ็ญศรี บางบอน
14. ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ

บทบรรณาธิการ

วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จัดทำขึ้นในปี 2551 ปัจจุบันได้ดำเนินการเป็นปีที่ 12 มีการเผยแพร่วารสารใน 2 รูปแบบ คือ แบบตีพิมพ์ ISSN 1906 – 3849 และแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ออนไลน์) ISSN 2408 – 1620 และได้เริ่มเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2557 ฉบับที่ 1 เป็นต้นไป

โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนเผยแพร่บทความวิจัย บทความวิชาการของนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยกองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานในการจัดทำวารสารบัณฑิตศึกษา เพื่อก้าวไปสู่การพัฒนาวารสารให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้นทั้งในระดับชาติและนานาชาติ และเพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ที่อ่านวารสาร และหรือใช้อ้างอิงวารสาร

วารสารฉบับนี้ มีบทความวิชาการที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 8 เรื่อง ดังมีชื่อปรากฏในสารบัญ ซึ่งบทความวิชาการในฉบับนี้ มีทั้งบทความวิจัยของอาจารย์ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และอีกส่วนหนึ่งเป็นบทความของนักศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิตและมหาบัณฑิต ซึ่งบทความทั้งหมดที่ลงในวารสารฉบับนี้ ทางกองบรรณาธิการได้มีกระบวนการในการจัดทำตั้งแต่การรับบทความและผ่านผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกที่มีประสบการณ์และมีคุณวุฒิในสาขาวิชาที่ประเมิน เพื่อให้บทความที่จะลงตีพิมพ์มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งวารสารวิชาการฉบับนี้ได้เข้าสู่การรับรองมาตรฐานจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 2 และคาดว่าในอนาคตอันใกล้จะได้อำนาจการประเมินอีกครั้งเพื่อขอรับรองมาตรฐานอยู่ในกลุ่มที่ 1 ต่อไป

ขอขอบคุณผู้เขียนบทความและผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขบทความให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ และขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนการจัดทำวารสารมาโดยตลอด อีกทั้งกำลังใจจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ทำให้วารสารวิชาการฉบับนี้ และทุก ๆ ฉบับที่ผ่านมาประสบความสำเร็จ บรรณาธิการและกองบรรณาธิการเชื่อมั่นว่าวารสารวิชาการฉบับนี้ มีเนื้อหาที่น่าสนใจและมีคุณค่า อันจะทำให้ผู้ที่สนใจงานวิชาการสามารถนำไปเป็นข้อมูลอ้างอิงทางวิชาการได้เป็นอย่างดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์

บรรณาธิการบริหาร

สารบัญ

บทความวิจัย	หน้า
● ทศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศ <i>ณัฐรีพรรณ ดำรงรัตน์เกษม และ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์</i>	1
● ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต <i>ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ</i>	13
● ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน <i>ธีรวดี ยิงมี</i>	31
● แนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 <i>พชรวรรณ โพธิ์น้อย, เอื้อมพร โตภาณุรักษ์กุล และ กาญจนา บุญส่ง</i>	43
● ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร <i>พัชพรกานต์ ศรีบุญเพ็ง และ พอดิ สุขพันธ์</i>	59
● การพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมการและเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา <i>ศิลป์ชัย พูลคล้าย, พงศ์ประเสริฐ ทกสุวรรณ และ ดวงพร ธรรมมะ</i>	71
● ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าพระเครื่องในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร <i>สุรเดช ว่องเจริญพร และ ธนสุวิทย์ ทับทิมรักรักษ์</i>	83
บทความวิชาการ	
● เกษียณอย่างไรให้เกษม <i>อุไร สุทธิแย้ม</i>	95
การเตรียมต้นฉบับบทความเพื่อตีพิมพ์	
● แนวทางการเตรียมต้นฉบับและการส่งต้นฉบับ วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	109

ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศ
Attitudes towards Working as a Flight Attendant
for an International Airline

ณัฐรีพรรณ ดำรงรัตน์เกษม¹

Nattaripan Dhamrongratkasem

E-mail: nattaripan@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์^{1, 2}

Assistant Professor Dr. Rawewan Proyrungroj

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1, 2}

Master of Arts Program in Tourism and Hospitality Management,
Suan Sunandha Rajabhat University^{1, 2}

(Receipt of the manuscript: March 11, 2019; Receipt of the revised manuscript:
November 25, 2019; Acceptance of the final manuscript: March 21, 2019)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศโดยศึกษาจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศ ที่มีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 2 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คัดเลือกโดยวิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงร่วมกับวิธีการคัดเลือกแบบกึ่งสุ่ม เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ร่วมกับการสัมภาษณ์กลุ่มและการสังเกตโดยผู้วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง 3 มิติ ได้แก่ 1) ทัศนคติในมิติด้านความคิดและความเชื่อ โดยอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถูกมองว่าเป็นอาชีพในฝันของผู้หญิงส่วนใหญ่ มีโอกาสได้ท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นอาชีพที่มีรายได้ดี และมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม 2) สำหรับทัศนคติในมิติด้านความอารมณ์ และความรู้สึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้สึกในด้านบวกกับอาชีพนี้ เช่น รู้สึกตื่นเต้น รู้สึกกระตือรือร้น และรู้สึกหลงใหลในอาชีพนี้ และ 3) ในทัศนคติในมิติด้านพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติด้านความคิดและความเชื่อและด้านอารมณ์และความรู้สึก พบว่า จากการที่ผู้ให้ข้อมูลมีความคิด ความเชื่อและความรู้สึกในด้านบวกต่ออาชีพ จึงพยายามทุกวิถีในการเตรียมตัวให้มีความพร้อมที่สุดที่จะสามารถได้รับโอกาสในการประกอบอาชีพพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น เข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ ฝึกปฏิบัติงานให้บริการ และเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คำสำคัญ: ทักษะคติ, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สายการบินระหว่างประเทศ

Abstract

The objective of this research was to study flight attendants' attitudes towards working for an international airline. It employed a qualitative research methodology. Data were collected from 10 Thai flight attendants who had at least 2 years of work experiences, selected by purposive sampling and snowball sampling. A combination of semi-structured interviews and participant observation was used to collect the data. The data were then analyzed with thematic analysis. As for the research findings, three main dimensions of attitudes were identified: 1) for the cognitive dimension, being a flight attendant was perceived as a dream career for most girls; having an opportunity to travel abroad; gaining good remunerative incentives; their duties mainly involving providing food and beverage service; 2) as for the affective dimension, all respondents had positive attitudes towards the career; these attitudes included being excited, enthusiastic, and passionate; 3) for the behavior dimension, it was found that cognitive attitudes and affective attitudes led the respondents to do everything they could to prepare themselves for this career and to ensure that they would gain an opportunity to work as a flight attendant such as taking a English course, getting a training in a service sector, and taking a preparation course for flight attendants.

Keywords: Attitudes, Flight Attendant, International Airline

บทนำ

ท่ามกลางภาวะการแข่งขันอย่างเข้มข้นทางการตลาดของธุรกิจการบินในปัจจุบัน การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ที่ดีของสายการบิน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นบุคคลากรสำคัญเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุด ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสายการบินในการสร้างความประทับใจและเป็นจุดดึงดูดที่ดีที่ทำให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการกับสายการบินอีก

ด้วยคุณลักษณะความสำคัญของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดังที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับอดีตผู้วิจัยได้ประกอบอาชีพนี้ จึงได้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของทัศนคติในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นเหตุให้ผู้วิจัยอยากทราบถึงทัศนคติของบุคคลใน

การตัดสินใจก้าวเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นมีทัศนคติอย่างไร เพื่อนำความรู้ของผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในตัดสินใจการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับผู้สนใจต่อไป นอกจากนี้ผลของการวิจัยยังมีประโยชน์ต่อองค์กรสายการบินในการรับรู้ถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพของพนักงานเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงทัศนคติก่อนเริ่มประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศในภูมิภาคเอเชีย

การทบทวนวรรณกรรม

Fishbein and Ajzen (1975, p. 6) ซึ่งเป็นนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาทัศนคติของมนุษย์ ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า "a learned pre-disposition to respond in consistently favorable or unfavorable manner with respect to a given object" ซึ่งหมายถึง ความโน้มเอียงในการตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งเกิดขึ้นเกิดจากการเรียนรู้

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2548) สรุปความสำคัญของการศึกษาทัศนคติ ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้ความเข้าใจ (Understanding or knowledge function) ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้ และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่น
2. เพื่อป้องกันตนเอง (Ego-defense or protect their self-esteem) โดยปกติคนทั่วไปมักจะมีความมั่นใจในตัวเองที่ไม่ยอมรับความจริงในสิ่งที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน ดังนั้นทัศนคติจึงสะท้อนออกมาโดยการแสดงออกเพื่อปกป้องตนเอง เป้าหมายของการแสดงออกมาซึ่งทัศนคตินั้นก็เป็นเพียงสิ่งที่บุคคลผู้นั้นหวังใช้เพียงเพื่อการระบายความรู้สึกเท่านั้น
3. เพื่อใช้ในการปรับตัว (Adjusting function or need satisfaction) ทัศนคติจะช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสังคมโดยปกติบุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ และจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะตอบสนองความต้องการของตนได้
4. เพื่อการแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value expression) ทัศนคตินั้นเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่าง ๆ ที่จะใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ดังนั้นทัศนคติจึง ช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง

กมลเดช ฤทธิเตชชา (2558) ได้ศึกษาเรื่องนางฟ้าติดปีก: ทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดและวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส โดยมีผู้วิจัยเป็นหนึ่ง ในผู้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์บุคคลกลุ่มที่ศึกษาทั้งแบบไม่เป็นทางการ และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการศึกษา

พบว่า ทักษะคิดร่วมในการเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส คือ การรับรู้ว่าคุณภาพลักษณะที่แสดงออกถึงความสวยงามของเพศหญิง รายได้ดี เป็นอาชีพที่คนในสังคมให้ค่าสูง รวมถึงการซึมซับอิทธิพลจากครอบครัวหรือคนรอบตัวที่ปฏิบัติงานในองค์การสายการบิน และจากการได้เข้ามาประกอบอาชีพเป็นระยะเวลาหนึ่ง ได้ผ่านกระบวนการขัดเกลาขององค์การสายการบินนับ ตั้งแต่ขั้นตอนในการคัดเลือกแอร์โฮสเตส เข้าสู่องค์การการจัดหลักสูตรอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส การทดลองปฏิบัติงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การ และผู้โดยสารสิ่งเหล่านี้ได้หล่อหลอมและขัดเกลาให้แอร์โฮสเตสเป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของการปฏิบัติงานบนเครื่องบินเป็นอย่างมาก

สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติในการทำงานบริการของบุคคลที่ต้องการเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้ ควรมีคุณสมบัติดังนี้ ความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดีแบบมืออาชีพ ความรู้ในความปลอดภัยบนเครื่องบิน ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ด้านทักษะที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะการทำงานประจำ ทักษะการจัดการทำงาน ทักษะการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานภายใต้ความกดดันได้ ทักษะการเรียนรู้และทักษะการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานบริการ ด้านทัศนคติในการทำงานบริการ ได้แก่ ต้องการความคิดและการแสดงออกที่เป็นบวก ยิ้มแย้มเต็มใจในการบริการ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยใช้กรอบแนวคิดของ Fishbein and Ajzen (1975) ในการศึกษา โดยแนวคิดนี้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติออกเป็น 3 มิติ ดังนี้

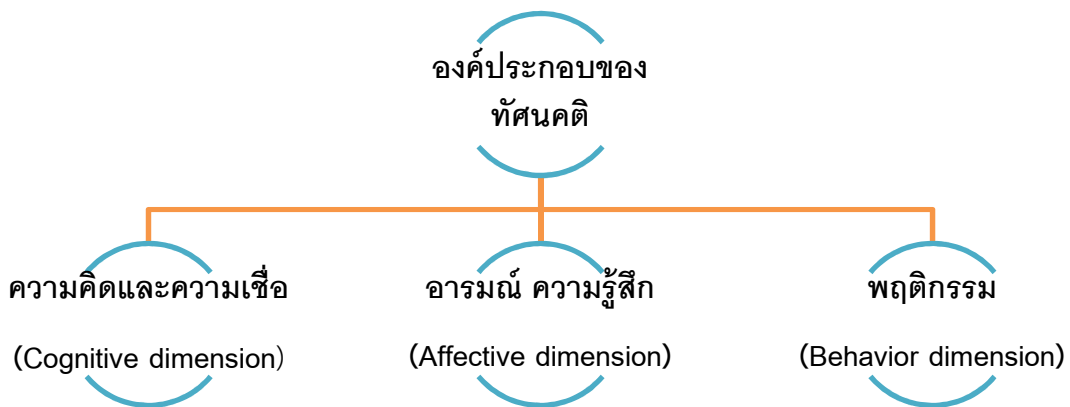
1. องค์ประกอบด้านความคิดและความเชื่อ (Cognitive dimension) เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้เป็นความเข้าใจ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลนั้น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากบุคคลมีความรู้หรือเชื่อว่าสิ่งใดดี ก็มักจะมีความทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงข้าม หากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ตัวอย่างเช่น ผู้หญิงไทยมีความใฝ่ฝันที่จะประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะด้วยความเชื่อที่ว่า ค่าตอบแทนสูง และได้ท่องเที่ยวต่างประเทศ

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective dimension) เป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้สึกของบุคคล ซึ่งมีอารมณ์เกี่ยวข้องด้วยเป็นการแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกรัก หรือชอบพอในบุคคลใดหรือสิ่งใด ก็จะช่วยให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลนั้นไปด้วย หรือหากมีความรู้สึกเกลียดหรือโกรธบุคคลใด สิ่งใด ก็จะทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลนั้นหรือสิ่งนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสวมใส่เครื่องแบบของสายการบินแล้ว มีความรู้สึก ภูมิใจ ดูดี สวยสง่า

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior dimension) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทัศนคติ เป็นแนวโน้มที่จะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งที่คุณคนมีทัศนคติ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากความเชื่อและความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้น ยกตัวอย่างเช่น คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องมีความสามารถ

สื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ฉะนั้น ผู้ที่มีความประสงค์จะประกอบอาชีพนี้ ต้องมั่นฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษให้เกิดความเชี่ยวชาญ

องค์ประกอบของทัศนคติต้องมียุ่ประกอบทั้งสามด้านนี้ จึงทำให้เกิดทัศนคติต้องประกอบด้านสติปัญญาและองค์ประกอบด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กัน และยังมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบด้านพฤติกรรมด้วย ถ้ามีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและมีความรู้สึกที่ดีโอกาสที่จะแสดงออกทางพฤติกรรมที่ดีก็ย่อมจะมีมากตามไปด้วย



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา: ดัดแปลงจาก Fishbein and Ajzen (1975)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้กระบวนทัศน์เชิงตีความ (interpretive paradigm) เป็นแนวคิดในการดำเนินการวิจัย เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยนี้คือการได้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกที่มีรายละเอียดรอบด้านตลอดภาพรวมและบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับชาวไทยที่ร่วมงานกับสายการบินระหว่างประเทศ นอกจากนี้ผลการวิจัยของงานวิจัยนี้ยังขึ้นอยู่กับความเข้าใจและการตีความของผู้วิจัยเป็นหลัก โดยความเข้าใจและการตีความดังกล่าวเกิดจากการสังเกตและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นกระบวนทัศน์เชิงตีความจึงมีความเหมาะสมสำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้เลือกวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพราะวิธีการวิจัยนี้จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นข้อมูลเชิงลึกที่มีรายละเอียดและครอบคลุมรอบด้าน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องที่จะศึกษาอย่างชัดเจนและลึกซึ้ง ซึ่งข้อมูลในรูปของสถิติจากการวิจัยเชิงปริมาณนั้น ไม่สามารถที่จะช่วยอธิบายถึงความซับซ้อนและความหลากหลายของทัศนคติต่อการประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างชัดเจน ที่สำคัญงานวิจัยนี้ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรต่าง ๆ กับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยไม่ต้องการที่จะนำผลการวิจัยไปขยายผลอ้างอิงว่าผลการวิจัยดังกล่าว เป็นภาพรวมของทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดของสายการบินระหว่างประเทศ ในทางตรงกันข้ามผู้วิจัยมองว่าทัศนคติเป็นความจริงที่เป็นเอกลักษณ์และเกิดขึ้นเฉพาะบุคคลในสถานการณ์นั้น ๆ จึงไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงต่อประชากรมวลรวมได้

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้วิจัยใช้ในโครงการวิจัยนี้ ประกอบด้วย (1) การสัมภาษณ์ส่วนบุคคลหรือการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (2) การสังเกตแบบที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วมในฐานะผู้สังเกตอย่างเปิดเผยและการบันทึกภาคสนาม ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนธันวาคม 2561 - กุมภาพันธ์ 2562 การใช้เครื่องมือทั้ง 2 ประการร่วมกันนี้ นอกจากจะทำให้ผู้วิจัยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย ที่มุ่งให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพในระดับลึกและรอบด้านแล้ว ยังทำให้มีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) อีกด้วย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ทำงานสายการบินระหว่างประเทศ ซึ่งคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ร่วมกับการคัดเลือกแบบกึ่งอนิทธิมา โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือก ได้แก่ (1) เป็นผู้ที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศที่ให้บริการแบบ Full-service (2) มีสัญชาติไทย อายุ 20 ปีขึ้นไป (3) เป็นผู้ที่มิประสบการทำงานอย่างน้อย 2 ปีขึ้นไป และ (4) สามารถสื่อสารภาษาไทย ได้เป็นอย่างดี

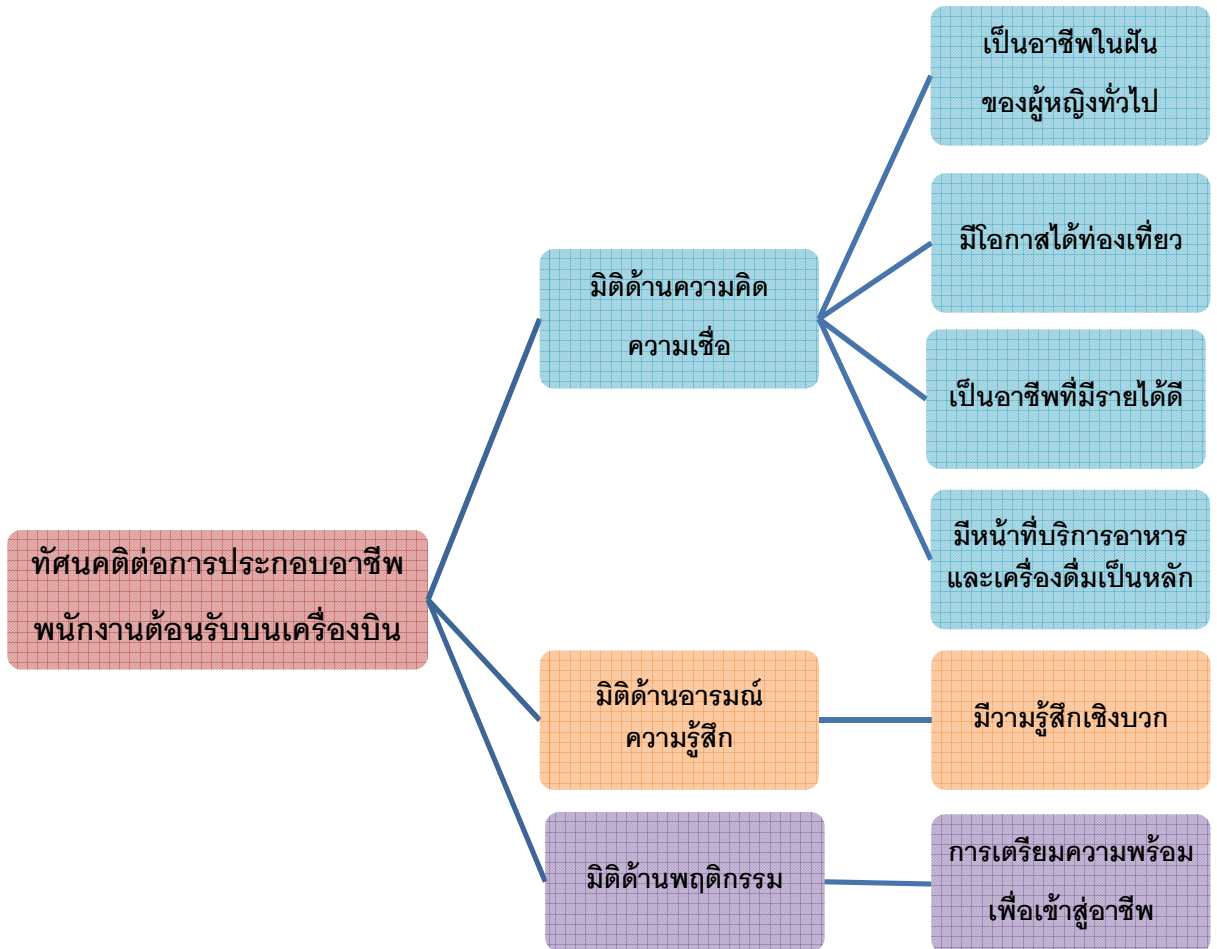
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดที่ถูกเก็บข้อมูลมีจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นเพศหญิงทั้งหมด มีอายุระหว่าง 27-46 ปี มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 3-25 ปี โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่ทำงานในสายการบินระหว่างประเทศในแถบภูมิภาคเอเชีย ให้บริการแบบ Full-service จำนวน 3 สายการบิน ได้แก่ (1) สายการบินไทย (2) สายการบิน Korean Air (3) สายการบิน ANA จำนวนของผู้ให้ข้อมูลได้พิจารณาจากการอิ่มตัวของข้อมูลที่ได้รับ (data saturation) เป็นสำคัญ ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพนั้น กระบวนการวิเคราะห์ที่เกิดขึ้นพร้อมกันกับกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ผู้วิจัยจะได้ทราบว่าข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวม และได้ทำการวิเคราะห์นั้นถึงจุดอิ่มตัว (a saturation point) เมื่อใด (ชาย โพธิสิตา, 2550; Bogdan & Biklen, 2007)

ข้อมูลที่ได้รับได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพแบบที่เรียกว่า การวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) Braun and Clarke (2006) ได้สรุปขั้นตอนในการทำการวิเคราะห์ข้อมูลแก่นสาระ ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอนด้วยกัน ได้แก่ (1) ทำความคุ้นเคยกับข้อมูล (2) กำหนดรหัส (codes) สำหรับข้อมูล (3) หาแก่นสาระของข้อมูล (themes) (4) การทบทวนแก่นสาระ (5) การกำหนดใจความสำคัญและชื่อให้กับแก่นสาระ และ (6) เขียนรายงานวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบ่งได้ตามองค์ประกอบทัศนคติทั้ง 3 ด้านดังนี้ 1) มิติด้านความคิด และความเชื่อ ผลการวิจัยพบว่า อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอาชีพในฝันของผู้หญิงทั่วไป มีโอกาสได้ท่องเที่ยว เป็นอาชีพที่มีรายได้ดี และมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม 2) มิติด้านความอารมณ์

และความรู้สึก พบว่า ผลการวิจัยที่ได้เป็นความรู้สึกในเชิงบวกทั้งหมด 3) มิติด้านพฤติกรรม ที่ผู้ให้ข้อมูลแสดงออกมาคือ เกิดการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งรายละเอียดในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้ (แสดงในภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. ทัศนคติในมิติด้านความคิด และความเชื่อต่อการประกอบอาชีพ

1.1 อาชีพในฝันของผู้หญิงทั่วไป

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ใฝ่ฝันของผู้หญิงทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้หญิงที่มีถิ่นอาศัยอยู่ต่างจังหวัด ซึ่งเชื่อว่าการที่จะได้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น

จะได้แต่งตัวสวยงาม และต้องมีบุคลิกภาพที่ดี หรืออีกนัยหนึ่งที่คนในสังคมเปรียบเปรยเรียกอาชีพนี้ว่า นางฟ้าเพราะหน้าที่การทำงานประจำอยู่บนเครื่องบิน ดังคำกล่าวของ K1 “คือเป็นความฝันตั้งแต่เด็ก ๆ อยากเป็นตั้งแต่เด็ก ๆ ฝันมาตั้งแต่เด็ก ๆ แล้วก็พูดให้ทุกคนฟังมาตั้งแต่เด็ก ๆ ว่าโตขึ้นอยากจะเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดูสวยงาม เป็นคนที่มีบุคลิกภาพดี เป็นคนที่แบบว่า สวยตั้งแต่หัวจรดเท้า” และ K3 กล่าวเสริมว่า “คืออาชีพในฝันที่เราเคยคุยว่าอาชีพนางฟ้า และเด็กผู้หญิงทุกคนแล้วยังเป็น เด็กต่างจังหวัดด้วย อาชีพนี้ พอพูดแล้วก็ตาโตกันทุกคนพี่ก็เลยรู้สึกวานี้ คือจุดที่ทำให้พี่สนใจเบนว่า พี่อยากจะทำมาทำงานด้านการบิน”

1.2 เป็นอาชีพที่มีรายได้ดี

จากการรับรู้มาของผู้ให้ข้อมูลเชื่อว่าค่าตอบแทนของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินค่อนข้างสูง จึงทำให้เกิดแรงจูงใจในการตัดสินใจมาประกอบอาชีพนี้ ซึ่งค่าตอบแทนสูงกว่าอาชีพอื่น ณ ขณะเวลานั้น ดังคำกล่าวของ K3 “รายได้ดีนี่คือจุดแรกเลยที่ทำให้พี่สนใจ สองการทำงานด้านนี้ทำให้พี่ได้ทำงานและได้ประสบการณ์การท่องเที่ยวไปได้ตัว โดยที่ถ้าพี่มองว่าถ้าพี่จะทำอาชีพอื่น ไม่สามารถทำได้” และ K6 “ครั้งแรกนี่คิดว่าเพราะแอร์ได้ไปเที่ยวต่างประเทศ แล้วก็ถ้าเทียบแล้วรายได้ น่าจะดีกว่า สำหรับงานอื่นที่เด็กจบใหม่ปริญญาตรีคะ”

1.3 มีโอกาสได้ท่องเที่ยว

นอกจากการทำงานบนเครื่องบินแล้ว ซึ่งต้องเดินทางไปต่างประเทศบ่อย ๆ ได้ท่องเที่ยวทั่วโลก ถ่ายรูปสวย ๆ ตามสถานที่ท่องเที่ยว ดังคำกล่าวของ K10 “มีความรู้สึกว่าการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็น่าสนใจ 1. คือได้รู้มาในตอนนั้นคือได้เดินทาง แล้วก็เหมือนเราได้ท่องเที่ยวต่างประเทศไปในตัวด้วย” K7 กล่าวเสริมว่า “หนูรู้สึกว่าเป็นภาพที่ คือน่าหนูเป็นแอร์ แล้วเขาจะแต่งตัวสวย แต่งหน้าสวย ไปเมืองนอก ถ่ายรูปสวย ๆ แล้วก็ชื่อของเมืองนอก ชื่อขนม ชื่ออะไรอย่างนี้ หนูมีความรู้สึกว่าเป็นชีวิตที่สบาย แล้วก็ดูหรูหราคะ”

1.4 เป็นงานที่เน้นด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้ให้ข้อมูลมองว่า ลักษณะของการทำงานคือการดูแลผู้โดยสาร บริการอาหารและเครื่องดื่มเท่านั้น ไม่ได้รับรู้รายละเอียดลักษณะการทำงานหน้าที่หลักที่แท้จริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างไร ดังคำกล่าวของ K10 “ตอนนั้นรู้แค่บริการหลัก ๆ ก็คือดูแลผู้โดยสาร แต่เราไม่รู้ประเด็นอื่นคือเรายังมองไม่เห็นประเด็นอื่น ๆ เรารู้แค่ว่า พนักงานเสิร์ฟอาหาร เมนูหลักก็คือจะเสิร์ฟอาหาร แต่เรายังไม่มีความรู้ หรือยังไม่มีความคิดเลยว่าต้องดูแลเรื่องความปลอดภัยด้วยนะ ตอนนั้นยังไม่ได้อยู่ในสมองเลยจ๊ะ”

ทัศนคติด้านความคิดและความเชื่อก่อนที่จะเข้ามาประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ เกิดจากการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลผ่านจากการดูโทรทัศน์ อ่านนิตยสาร หนังสือพิมพ์ การพบเจอพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามสนามบิน และจากบุคคลใกล้ชิดที่ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. ทักษะคติในมิติด้านอารมณ์ และความรู้สึกต่อการประกอบอาชีพ

ผลการวิจัยที่ได้เป็นไปในทางเชิงบวกทั้งหมดเพราะกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งมีความรู้สึกชอบในอาชีพนี้ด้วยเหตุผลเพราะจะได้แต่งตัวสวย ได้ท่องเที่ยวทั่วโลก ค่าตอบแทนสูงสามารถแบ่งเบาภาระทางบ้านได้ ชอบการทำงานที่เกี่ยวกับธุรกิจการบิน และชอบอาชีพนี้เพราะไม่ต้องทำงานในออฟฟิศ ดังคำกล่าวของ

K3 “บอกก่อนพี่เด็กโตจากต่างจังหวัด ที่รับรู้เรื่องอาชีพแอร์จากรุ่นพี่ที่เป็นเพื่อนนักเรียนด้วยกันเค้าก็มาแนะแนว ก็รู้สึกตื่นเต้นและสิ่งที่พี่ได้รับข้อมูลมาเป็นด้านบวกหมดเลยคือ หนึ่งที่พี่เห็นเลยคือ รายได้ดีนี่คือจุดแรกเลยที่ทำให้พี่สนใจ สองการทำงานด้านนี้ทำให้พี่ได้ทำงานและได้ประสบการณ์การท่องเที่ยวไปได้ตัวโดยที่ถ้าพี่มองว่าถ้าพี่จะทำอาชีพอื่น ไม่สามารถทำได้แล้วก็ อีกอย่างหนึ่งก็คือไม่ต้องทำงานอยู่ในห้องสี่เหลี่ยมที่เป็นออฟฟิศตลอด”

K1 ได้เน้นถึงประเด็นทางด้านอารมณ์ที่รู้สึกชอบมากที่สุดที่ได้แต่งตัวสวย ๆ ว่า K1 “ชอบมากเห็นแอร์เขาทาเล็บสีแดง เราก็ไปทาสีแดงด้วย เห็นแอร์เขาแบบว่าเดินเซดหลังตรง เราก็จะแบบกลับมาถึงบ้านเนี่ยก็จะมาเดินอยู่ที่หน้ากระจกแล้วบอกว่าสักวันหนึ่งฉันจะต้องไปถึงจุดนั้นให้ได้ ฉันต้องมายืนตรงจุดนี้ให้ได้”

และอีกหนึ่งข้อมูลที่มีความน่าสนใจคือ มีความรู้สึกชอบเครื่องบินอยากเป็นนักบินแต่ด้วยการประเมินศักยภาพและความสามารถของตนเองแล้ว มีความสามารถไม่เพียงพอกับอาชีพนักบิน จึงทำให้เกิดการเบี่ยงเบนและมองหาอาชีพที่เกี่ยวกับการบิน นั่นคือ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังที่ K7 ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า “หนูชอบเครื่องบิน ก็เลยมองงานที่เกี่ยวกับเครื่องบินมาโดยตลอด จริง ๆ แล้วอยากเป็นนักบิน แต่ที่เราไม่ได้เรียนสายวิทย์มา ก็เลยรู้สึกว่ามันน่าจะไม่ได้ ไม่น่าจะสอบได้ ก็เลยมามองงานอื่นที่เกี่ยวกับเครื่องบิน”

3. ทักษะคติในมิติด้านพฤติกรรมต่อการประกอบอาชีพ

3.1 การเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การเตรียมตัวในด้านทักษะของภาษาอังกฤษเป็นข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกซึ่งเป็นข้อกำหนดของคุณสมบัติที่สำคัญในการประกอบอาชีพเพราะอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นต้องมีความสามารถในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นภาษาสากลทั่วโลก นอกจากใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงานและผู้โดยสารแล้ว ภาษาอังกฤษยังมีความสำคัญในการแสดงความสามารถทางการสื่อสารในขั้นตอนของการสัมภาษณ์งานเพื่อคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังคำกล่าวของ T2 “ก็พอรู้ว่าเราสนใจในงานแอร์โฮสเตส แล้วก็ต้องเจอกับคนต่างชาติเยอะ อันแรกเลยที่เราต้องเตรียมตัวก่อน ก็คือภาษามัธยมก่อน ก็ต้องภาษาอังกฤษอันดับแรกเลย ก็เตรียมตัวเรื่องภาษาอังกฤษจำได้”

และสำหรับผู้ให้ข้อมูลบางส่วนที่มีความสนใจและมุ่งมั่นที่จะประกอบอาชีพนี้มาตั้งแต่เด็ก ได้มีการวางแผนเลือกเรียนในสาขาที่เน้นการสอนภาษาอังกฤษ ดังที่ J3 ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมไว้ว่า “คือหนูเคย

กับคุณแม่ตั้งแต่ตอนเด็ก ๆ ว่าหนูอยากเป็นแอร์ค่ะ ดังนั้นตอนเลือกคณะเรียนก็เลยเลือกเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อที่จะได้มีประโยชน์กับการที่จะได้เป็นแอร์”

3.2 การเตรียมตัวศึกษาหาความรู้ในสาขาอาชีพ

ผลของการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์แบ่งลักษณะการเตรียมตัวในการศึกษาหาความรู้ในสาขาอาชีพตามแหล่งต่าง ๆ ได้ดังนี้

3.2.1 สอบถามข้อมูลจากผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยตรง ซึ่งรู้จักกันเป็นการส่วนตัวโดยการสังเกตพฤติกรรม การพูดคุยสอบถามรายละเอียดในขั้นตอนการเตรียมตัวเพื่อเข้ารับการสัมภาษณ์ ดังที่ K3 กล่าวว่า

“ที่ได้คุยกับรุ่นพี่ที่ได้ทำงานอาชีพนี้มาก่อนเค้าก็จะสอนว่า ก็ต้องเตรียมพร้อมเรื่องภาษาอย่างน้อยต้องพยายามพูดได้ สื่อสารกันรู้เรื่อง เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ แล้วก็พรีดูแอร์ไลน์ที่เราจะไปสมัคร พี่ศึกษาว่าวัฒนธรรมเขา แล้วก็เรียกว่าทัศนคติในการจะดูคนของเขาดูอย่างไร อย่างวันที่พี่ไปสัมภาษณ์พี่ก็ศึกษาว่า ประเทศนี้เป็นประเทศที่แบบการแต่งกายจะไม่ได้ใช้สูดฉลาดเหมือนบ้านเรา ฉะนั้นพี่ก็จะคุมโทนในการใส่ชุดที่จะไปสอบสัมภาษณ์ ค่อนข้างจะเข้มงวดเรื่องบุคลิกภาพภายนอกค่ะ ไม่ได้แต่งหน้าฉูดฉาดหรือว่าอะไร”

3.2.2 การหาข้อมูลจากเว็บไซต์ thaicabincrew.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการเตรียมตัวสมัครงาน การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และข่าวสารการเปิดรับสมัครงานของสายการบินต่าง ๆ

3.2.3 การเรียนในสถาบันเตรียมความพร้อมในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สอนเกี่ยวกับการปรับบุคลิกภาพ การแต่งหน้าทำผม การฝึกแนะนำตัวและแนวทางการตอบคำถามในการสัมภาษณ์เป็นภาษาอังกฤษ การสอนภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสอบ TOEIC ส่วนเหตุผลที่ผู้ให้ข้อมูลเลือกไปเรียนที่สถาบันเตรียมความพร้อมนั้นเพื่อเป็นการปรับปรุงข้อด้อยและสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง

3.2.4 การทดลองการทำงานบริการ

เพื่อเป็นการทดลองงานและทดสอบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการประกอบอาชีพด้านการบริการและมีใจรักบริการจริง ๆ หรือไม่ เพราะการเป็นพนักงานบริการต้อนรับบนเครื่องบินนั้นต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจรักงานบริการเป็นพื้นฐาน J1 ให้ข้อมูลไว้ว่า “หนูไปสมัครงานร้านขายไอศกรีมเซเวนเซ่นค่ะ คือหนูอยากรู้ว่าการที่หนูทำงานบริการแล้วเงินเดือนน้อยขนาดนี้หนูยังแฮปปี้ไหม แล้วหนูจะชอบงานแอร์จริง ๆ หรือเปล่า คือหนูเตรียมตัวก่อนที่จะเรียนจบค่ะ ลองไปทำหลายอย่าง ทำงานอาสาสมัคร จะได้ว่าเราชอบงานบริการจริง ๆ หรือเปล่าหรือเราลอกตัวเองว่าเราชอบ เราอยากเป็น”

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้พบว่า ผลของการวิจัยทัศนคติในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการคิดและความเชื่อ พบว่า ผู้ประกอบอาชีพนี้มองว่าเป็นอาชีพในฝันที่มีเกียรติในสังคมและค่าตอบแทนสูง มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลศุภ ฤทธิ์เดชา (2558) ผลการศึกษา

พบว่า ทักษะคิดร่วมในการเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสคือ การรับรู้ว่าคุณภาพลักษณะที่แสดงออกถึงความสวยงามของเพศหญิง รายได้ดี เป็นอาชีพที่คนในสังคมให้ค่าสูง

ทัศนคติในด้านพฤติกรรมกรรมการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของงานวิจัยนี้ พบว่าการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ร่วมงานกับสายการบินระหว่างประเทศ โดยการฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องใช้ในการสื่อสารทั้งผู้ร่วมงานและผู้โดยสารที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารเป็นภาษาหลัก ซึ่งผลการวิจัย ในประเด็นนี้เป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการวิจัยของ สุพรรณิกากัลยาณมิตร (2550) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติในการทำงานบริการของบุคคลที่ต้องการเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้ ควรมีความสมบัติดังนี้ ความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดีแบบมืออาชีพ ความรู้ในความปลอดภัยบนเครื่องบิน ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าทัศนคติในการประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ทำงานสายการบินระหว่างประเทศ 3 สายการบิน โดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงกับสายการบิน Korean Air เพราะในอดีตผู้วิจัยได้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับสายการบินนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น และใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบกึ่งอ้อมหิมะกับสายการบินไทยและสายการบิน ANA โดยผู้ให้ข้อมูลของสายการบิน Korean Air เป็นผู้แนะนำผลการวิจัยที่ได้พบว่า ก่อนการเข้ามาประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นทัศนคติในเชิงบวกต่ออาชีพ ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบทัศนคติของ Fishbein and Ajzen (1975) ซึ่งประกอบไปด้วย เมื่อเกิดทัศนคติด้านความคิดและความเชื่อในด้านที่ดีต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะส่งผลทำให้เกิดทัศนคติด้านอารมณ์และความรู้สึกทางด้านบวกต่ออาชีพตามไปด้วย จึงเป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมในด้านที่ดีออกมาโดยการเตรียมตัวศึกษาถึงคุณสมบัติในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พร้อมทั้งการฝึกฝนทักษะในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผลการวิจัยไม่มีความแตกต่างจากทฤษฎีองค์ประกอบทัศนคติ เพราะกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพนี้ และมีความตั้งใจที่จะประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ข้อเสนอแนะ

ผลของการการวิจัยนี้ นอกจากจะช่วยให้องค์ความรู้เพิ่มเติมในด้านทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ทำงานสายการบินระหว่างประเทศ โดยในปัจจุบัน ผู้วิจัยพบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำเท่านั้น แต่ยังไม่พบ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในสายการบินระหว่างประเทศ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเป็นส่วนช่วยเติมเต็มความสมบูรณ์ของวรรณกรรมทางด้านทัศนคติในการประกอบอาชีพ

นอกจากนี้ผลของการวิจัยยังมีประโยชน์ต่อองค์กรสายการบินในการรับรู้ถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพของพนักงานเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาบุคคลกรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น และข้อมูลเชิงลึกของผลการวิจัย ทัศนคติทางด้านพฤติกรรมในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่อาชีพได้อธิบายถึงคุณสมบัติของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แหล่งในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อศึกษาเพิ่มเติมถึงวิธีการเตรียมตัวในการสอบสัมภาษณ์ และข้อมูลของสายการบินต่าง ๆ ที่เปิดรับสมัครงาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้ที่สนใจในสายอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

รายการอ้างอิง

- กมลเดช ฤทธิเดช. (2558). *ทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส: วิธีขัดเกลาขององค์กร สายการบินราคาประหยัดและวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส*. วิทยานิพนธ์มานุษยวิทยามหาบัณฑิต มานุษยวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2548). *ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สามดี.
- ชาย โปธิสิตา. (2550). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อมรินทร์.
- สุพรรณิกา กัลยาณมิตร. (2550). *การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bogdan, R.C. & Biklen, S.K. (2007). *Qualitative research for education: An introduction to Theory and methods*. Boston, MA: Pearson/Allyn and Bacon.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An Introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต
Organizational Commitment of Employees of the hotel staff
Level three to five stars in Phuket

ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ¹

Nattawut Maopraman

E-mail: Nattawut.m@pkru.ac.th

อาจารย์สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
21 ถนนเทพกระษัตรี ตำบลรัษฎา อำเภอเมืองภูเก็ต ภูเก็ต 83000 ประเทศไทย¹

Lecturer Faculty of Management Science Phuket Rajabhat University

21 Ratsada, Muang District, Phuket 83000 Thailand

(Receipt of the manuscript: November 8, 2019; Receipt of the revised manuscript:
December 9, 2019; Acceptance of the final manuscript: December 23, 2019)

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต 2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.964 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบการแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า 1) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านการเต็มใจทุ่มเท ลำดับต่อมา คือด้านความภาคภูมิใจ และน้อยที่สุดคือด้านการยอมรับ 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรมที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงาน, โรงแรม

Abstract

The objectives of this study were: 1) to study the organizational commitment level of employees of the 3-5 star hotels in Phuket; and 2) to compare the employees' organizational commitment based on their personal characteristics. Populations of this research were 400 employees of the 3-5 star hotels in Phuket. A questionnaire with a reliability value of 0.964 was used to collect the data. Statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way Analysis of Variance. The research results showed that: 1) organizational commitment of the employees was rated at the high level in overall and when considering each aspect, it was found that an awareness of responsibilities had the highest mean score, followed by devotion and pride whereas recognition had the lowest mean score; and 2) the hotel employees who had different gender, age, marital status, position, and work experience had no difference in their organizational commitment, with a statistical significant level of 0.05.

Keywords: Organization commitment, Employees, Hotel

บทนำ

ในการดำเนินกิจการและบริหารองค์กรธุรกิจ มนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะองค์กรต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากในหลากหลายหน้าที่ ทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับองค์กรไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต กระบวนการให้บริการ ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญมากกับการบริหารองค์กร การสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีทั้งสิ้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั่นคือ การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมทั้งทางด้านกายภาพและทางสังคม เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และไม่ตัดสินใจในการเปลี่ยนงาน ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ทุกองค์กรต้องการให้มี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง และองค์กรถูกตัดสินด้วยคุณภาพของบุคลากร ดังนั้นทุก ๆ องค์กรจึงทุ่มเทงบประมาณรวมทั้งทรัพยากรด้านต่าง ๆ สำหรับการพัฒนาบุคลากรที่เลือกสรรแล้วอย่างเต็มที่ และคาดหวังว่าบุคลากรเหล่านั้นจะใช้ความรู้ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในทุก ๆ ด้านให้กับองค์กร และปฏิบัติงานให้กับองค์กรในระยะเวลายาวนาน

องค์กรเป็นระบบทางสังคมที่เกิดจากการรวมตัวของมนุษย์ที่มีการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์กรประกอบด้วยโครงสร้าง เป้าหมาย การบริหารจัดการสารสนเทศ และบุคคล

โดยในทรัพยากรเหล่านี้ บุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรใด เนื่องจากบุคคลเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นมาก่อให้เกิดผลผลิตที่ต้องการได้ ซึ่งการดำเนินการต่าง ๆ ในองค์กรนั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในส่วนต่าง ๆ เข้ามาช่วยกันปฏิบัติงาน ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่จะช่วยในการผลักดันองค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 9)

ในยุคนี้อุปสงค์ด้านบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี จึงเป็นผลให้ธุรกิจที่รองรับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมมีอัตราการขยายตัวไปในทิศทางเดียวกัน โดนเฉพาะในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต มีสถานประกอบการโรงแรมทั้งเก่าและใหม่อยู่มากมาย และโรงแรมเครือข่าย (Chain hotel) ที่มีชื่อเสียงมาจากต่างประเทศก็เริ่มเข้ามาเปิดกิจการในแถบภูมิภาคนี้มากขึ้นเรื่อย ๆ แม้ว่าตัวเลขที่เพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวจะถือเป็นโอกาสสร้างรายได้และผลกำไรในการดำเนินธุรกิจ แต่การเกิดขึ้นใหม่ ๆ ของโรงแรมก็ย่อมทำให้เกิดการแข่งขันภายในธุรกิจที่เข้มข้นมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะโรงแรมที่กำลังจะเปิดกิจการใหม่ ซึ่งต่างก็พร้อมเช่นกันเพื่อที่จะสรรหาคูบุคลากรในด้านนี้ให้ไปร่วมงานด้วย หากมีเงื่อนไขหรือผลตอบแทนชักจูงใจกว่าที่เดิม ก็เป็นไปได้ว่าโรงแรมมีโอกาสที่จะจูงใจสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้กับโรงแรมที่เป็นคู่แข่ง หากพนักงานคนนั้นไม่มีความรักและความผูกพันต่อองค์กรที่กำลังงานอยู่ด้วยเพียงพอ

อีกทั้งปัญหาของประเทศคือการได้รับผลกระทบด้านแรงงานมีการสูญเสียแรงงานของสถานประกอบการภายในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นผลกระทบร้ายแรงที่แทบทุกองค์กรได้รับโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรม สืบเนื่องจากสาเหตุหลายอย่างประกอบด้วย เช่น รัฐบาลมีการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำของแรงงานโดยปรับขึ้น 300 บาทต่อวัน สถานประกอบการบางแห่งนั้นยังไม่สามารถปรับตัวหรือหาแนวทางแก้ไขได้ทันเวลา พนักงานมีความประสงค์ที่จะลาออกเพื่อไปหาสถานประกอบการที่มีศักยภาพพร้อมที่จะให้ค่าแรงขั้นต่ำตามที่นโยบายของรัฐบาลกำหนดไว้ อีกทั้งมีการขยายตัวและเพิ่มจำนวนปริมาณของสถานประกอบการโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดใกล้เคียง ส่งผลให้แรงงานนั้นย้ายถิ่นฐานที่ทำงานใหม่ นอกเหนือจากนั้นจำนวนปริมาณของพนักงานนั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการของสถานประกอบการ เนื่องจากธรรมชาติได้มีการเปลี่ยนแปลงไป หลังจากเกิดเหตุแผ่นดินไหวขึ้นบ่อยครั้งที่จังหวัดภูเก็ต พบว่าพนักงาน ลูกจ้างที่ไม่ได้มีถิ่นฐานอยู่ในพื้นที่ได้ย้ายและไปหางานหรือประกอบอาชีพในพื้นที่อื่น เนื่องจากความรู้สึกไม่ปลอดภัย แม้กระทั่งประเทศเมียนมาร์ (พม่า) ก็ยังมีผลต่อแรงงานพม่าในประเทศไทยที่เลือกย้ายถิ่นฐานกลับไปทำงานในประเทศของตน (ธรรมศักดิ์ ตีสัมศักดิ์, 2546, หน้า 2)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากเห็นประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อันมีคุณค่าสูงสุดขององค์กร เพราะการปฏิบัติงานในหลาย ๆ ด้านต้องการบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถเป็นพิเศษเฉพาะด้าน และเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกบุคลากรใหม่ทดแทนบุคลากร

เก่าที่ลาออก ซึ่งจะส่งผลดีต่อโรงแรม ทั้งด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายและยังทำให้การดำเนินงานของโรงแรมสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานประจำโรงแรมที่ทำงานอยู่ในโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่ขึ้นทะเบียนต่อสมาคมโรงแรมไทย ในจังหวัดภูเก็ตซึ่งมีรายชื่อเป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย ปี พ.ศ. 2560 จำนวน 32 โรงแรม ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เนื่องจากการอัตราหมุนเวียนของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมนั้นค่อนข้างผันผวนอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งจำนวนตัวเลขพนักงานของแต่ละโรงแรมนั้นถือเป็นความลับของทางโรงแรม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้โรงแรมทั้งหมดโดยที่มีการคำนวณโดยใช้ตาราง Yamane ในการคำนวณขนาดตัวอย่างจากประชากรที่ไม่ทราบจำนวน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับของค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2549, หน้า 74) ซึ่งค่าของ n จะได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง ดังนั้นจึงทำการเก็บตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง สุ่มเพื่อความผิดพลาดไว้เป็นจำนวน 15 ตัวอย่าง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 เพื่อที่จะให้ได้กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ดี ซึ่งรวมเป็น 400 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)

2. ขอบเขตตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรม

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1) ด้านการยอมรับ 2) ด้านความภาคภูมิใจ 3) ด้านการเต็มใจทุ่มเท 4) ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. ขอบเขตเวลา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลความผูกพันของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อองค์กร ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) ระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึง เมษายน พ.ศ. 2562 เท่านั้น

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

1.1 ความหมายของความผูกพัน

ตามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคำว่า “ความ หมายถึง อาการ, เกิดความ” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 231) และให้ความหมายของคำว่า “ผูกพัน หมายถึง มีความเป็นห่วงกังวลเพราะรักใคร่ก่อให้เกิดพันธะที่ต้องปฏิบัติตาม” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 741) ดังนั้นคำว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การเกิดความเป็นห่วงกังวลเพราะรักใคร่เอาใจใส่และเกิดพันธะในองค์กรความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์กรยอมรับเป้าหมายค่านิยมการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพร้อมทั้งทุ่มเทความสามารถ และการแสดงออกโดยการให้ความร่วมมือในขณะที่ทำงานอยู่ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรนั้นไว้ประกอบด้วย 3 ด้านคือ (ทิพวรรณ สุภักดี, 2550)

1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก หมายถึง พฤติกรรมและความคิดเห็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานเพื่อองค์กรโดยรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรพร้อมที่จะทุ่มเท และอุทิศตนให้กับองค์กร

2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านต่อเนื่อง หมายถึง พฤติกรรมและความคิดเห็นที่เกิดขึ้นจากการคิดในเรื่องความคุ้มค่าโดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่ให้กับองค์กรโดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่จะทำงานต่อเนื่องในองค์กรโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงาน

3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านมาตรฐานสังคม หมายถึง พฤติกรรมและความคิดเห็นที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคมรู้สึกว่าจะควรจะทำงานให้กับองค์กรต่อไปเพื่อตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์กรแสดงออกในรูปความจงรักภักดีเต็มใจอุทิศตนให้กับองค์กร

Porter and Steers (1974) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีความตั้งใจ และพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และมีความเชื่อ รวมทั้งยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

Steers (1979) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยคุณลักษณะ 2 ประการ คือ ความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

Edward L. Gubman (1998 อ้างถึงใน ภรณ์ มหานนท์, 2552, หน้า 10) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันของพนักงาน คือ การทุ่มเทพลังกาย พลังใจอย่างเต็มที่ให้กับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งพลังกาย พลังใจ จะแสดงออกมาให้รู้รูปแบบ แสดงความสร้างสรรค์และมีคุณค่าเกินความคาดหวังของลูกจ้างและองค์กร

Charlie Watts, Head of Towers Perrin (กาญจนา นุ้ใจกอง, 2542) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันของพนักงาน คือ ความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กรหรือ

อาจกล่าวได้ว่าเป็นระดับความสามารถอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญาและแรงงานของพนักงานที่ใส่ไปในงาน นอกจากนี้สิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพัน คือ

1) ความตั้งใจ (The will) ประกอบด้วย ความรู้ถึงเป้าหมาย ห่วงเห่นและภูมิใจ ซึ่งทำให้พยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน

2) วิธีการ (The way) คือ แหล่งทรัพยากร การสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์จากองค์กร เพื่อนำไปใช้สร้างความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เฮ็ลริเจล และคณะ (ชมารณณ์ ปลื้มจิตร, 2547, หน้า 41 อ้างถึงใน Hellriegel, 2001, p. 54) กล่าวว่าผู้บริหารให้ความสนใจความผูกพันต่อองค์กรมากเพราะความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและการเปลี่ยนงานมีความสำคัญมาก ถ้าสมาชิกในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างเข้มแข็งก็จะลาออกน้อยลงความผูกพันต่อองค์กรที่มีมากจะสัมพันธ์กับการขาดงานน้อยลงและทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ใส่ใจในงานมากขึ้น นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรส่วนบุคคลมีแนวโน้มที่จะไปสู่เป้าหมายขององค์กรโดยตรงและมีผลทางบวกต่อการวัดประสิทธิผลขององค์กร

ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกในแง่บวกที่พนักงานมีต่อองค์กรที่เขาร่วมงานด้วยมาเป็นเวลานานพอสมควรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้พลังงานในการทำงานอย่างเต็มความสามารถของตน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรจนกระทั่งบางคนอาจมีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าขององค์กร จึงไม่มีความคิดที่จะออกจากองค์กรนั้นไป

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

1.2.1 บูชานัน (Buchanan, 1974. p. 16 อ้างถึงใน นภาเพ็ญ โหมาศวิน, 2533, หน้า 16) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะความผูกพันต่อองค์กรจำเป็นต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร จุดหมายสำคัญในการบริหารงานทุกองค์กรคือให้องค์กรคงอยู่ในสภาพที่มีสุขภาพดี สามารถดำเนินงานต่อไปได้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นที่สนใจที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใดเพราะ

1) เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกกับเป้าหมายขององค์กร

2) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง

1.2.2 ทฤษฎี พอสเตอร์ และสตีเยร์ (Porter & Steers, 1991, pp. 47-48 อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542, หน้า 47 – 48) ให้ทรรศนะไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรความรู้สึกนี้จะต่างจากความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1) ความเชื่ออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ผู้วิจัยได้สรุปความสำคัญความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การสร้างโอกาสให้แก่พนักงานได้ติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และคนอื่น ๆ ในองค์กรเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมขององค์กรที่จูงใจให้พนักงานทั้งหลายเกิดความผูกพันและมีส่วนร่วมกับงานที่พวกเขาทำและเกิดจิตสำนึกที่จะทำงานให้ได้ผลงานออกมาดีความรู้สึกของพนักงานมีทัศนคติที่ดีมีความซื่อสัตย์และมีค่านิยมสอดคล้องกับบุคคลอื่นในองค์กรที่พร้อมจะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจที่จะทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ลักษณะส่วนบุคคลลักษณะของงานและลักษณะของประสบการณ์จากการทำงาน หากปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดของ สเตียร์มากำหนดองค์ประกอบ 4 ประการ ของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ 1) ด้านการยอมรับ 2) ด้านความภาคภูมิใจ 3) ด้านการเต็มใจทุ่มเท 4) ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นวลศรี กาญจนรัตน์ (2543) ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงาน สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางที่มีต่อองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในเรื่องความตระหนักห่วงใยในอนาคตขององค์กรอยู่ในระดับสูงสุด ส่วนเรื่อง ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และเงินเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ส่วนสถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ศศิณบุญ บุญยิ่ง (2544, หน้า 82-83) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกหมวด ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ภัทริกา ศิริเพชร (2541) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีบริษัท ธนาคาร ผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าพนักงานบริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ด้านปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร

ด้านความภาคภูมิใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความต้องการคงไว้ ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลางผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

พิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีเอสบี จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารทีเอสบี จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับผูกพันมาก ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในองค์กร และระดับตำแหน่งงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร เช่นเดียวกับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กรที่โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ศิริพงศ์ อินทวดี (2541) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และระดับงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2) ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร 3) ทัศนคติต่อรางวัลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร 4) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล อายุ และอายุงาน สามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 53.58

ศุภพร สาครบุตร (2542) ได้ทำการศึกษา ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลทุกประเด็น ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของนายทหารสัญญาบัตรในกองทัพภาคที่ 1 แตกต่างกันในขณะที่ลักษณะงานที่

ปฏิบัติ ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร

กนกวรรณ วัฒนไทยนนท์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทซีโอยตะ อินทิเกร (ประเทศไทย) จำกัด โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานของบริษัทซีโอยตะ อินทิเกร ประเทศไทย จำกัด ส่วนใหญ่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง 2) พนักงานของบริษัทที่มีอายุสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันระดับความผูกพันที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ในส่วนปัจจัยในด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิวนชาติ แสงทอง (2555) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากรกับความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากรของครูโรงเรียนคาทอลิกสังกัด อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ 2) ศึกษาความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาบุคลากรกับความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า 1) ครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ มีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ มีความผูกพันต่อโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) การมีส่วนร่วมในการพัฒนามีการผันแปรค่าร่วมกันประมาณร้อยละ 36

เอนก พุฒเหล็ก (2557) ได้ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท วิฑูการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด โดยการศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท วิฑูการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด 2) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา และวัดความผูกพันของพนักงานโรงแรมฯ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended หรือ Fixed From) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว มีทั้งหมด 7 หัวข้อ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยลักษณะแบบสอบถามจะเป็นข้อความเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะต่าง ๆ แล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น โดยข้อความแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประเมินค่า (Rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวของ Likert Scale คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด มีทั้งหมด 4 หัวข้อ ประกอบด้วย 1) ด้านการยอมรับ 2) ด้านความภาคภูมิใจ 3) ด้านการเต็มใจทุ่มเท 4) ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) มีทั้งหมด 7 หัวข้อ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ใช้ คือ พนักงานประจำโรงแรมที่ทำงานอยู่ในโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่ขึ้นทะเบียนต่อสมาคมโรงแรมไทย ในจังหวัดภูเก็ตซึ่งมีรายชื่อเป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย ปี พ.ศ. 2560 จำนวน 32 โรงแรม ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เนื่องจากการอัตราหมุนเวียนของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมนั้นค่อนข้างผันผวนอยู่ตลอดรวมทั้งจำนวนตัวเลขพนักงานของแต่ละโรงแรมนั้นถือเป็นความลับของทางโรงแรม โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคาดเคลื่อน ร้อยละ 5 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากนั้นก็ทำการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ประสานขอความร่วมมือโดยใช้โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่ขึ้นทะเบียนต่อสมาคมโรงแรมไทย แบ่งตามมาตรฐานการบริการระดับ 3-5 ดาว จากสมาคมโรงแรมไทย ในจังหวัดภูเก็ตซึ่งมีรายชื่อเป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย ปี พ.ศ. 2560 จำนวน 32 โรงแรม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และได้จัดทำและนำแบบสอบถามจำนวน 365 ฉบับ ไปแจกจ่ายยังพนักงานโรงแรม และชี้แจงเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูล ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรมฯ โดยการแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยใช้ค่าทางสถิติทดสอบค่า $t(t\text{-test})$ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นกรวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ในส่วนปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.90 และเพศชาย ร้อยละ 44.10 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุพบว่า พนักงานที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาผู้มีอายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.5 ผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.8 และที่น้อยที่สุดคือผู้มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส พบว่าสถานภาพโสดมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาหย่าร้าง หรือแยกกันอยู่คิดเป็นร้อยละ 33.3 และสถานภาพที่น้อยที่สุดคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 5.4 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาพบว่า มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่าสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.1 และระดับการศึกษาต่ำสุด คือสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 4.3 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.2 ต่อมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 –30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.8 และน้อยที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.7 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่ง มากที่สุดคือ ระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 77.4 รองลงมาคือระดับตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง (ผจก.) คิดเป็นร้อยละ 11.8 ต่อมาคือระดับตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น (ซีเนียร์) คิดเป็นร้อยละ 9.7 และน้อยที่สุดคือ ระดับตำแหน่งอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรม มากที่สุดคือ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาคือ มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.4 ลำดับต่อมาคือ น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.1 และน้อยที่สุดคือ 2-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.5

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต พบว่า ค่าเฉลี่ยของความผูกพันของพนักงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการเต็มใจทุ่มเท และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย

4.40 รองลงมาคือ ด้านการเต็มใจทุ่มเท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ลำดับต่อมาคือ ด้านความภาคภูมิใจ มีค่าเฉลี่ย 4.13 และน้อยที่สุดคือด้านการยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 4.05

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่า พนักงานตอบแต่ละด้าน ซึ่งมีเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้

3.1 ด้านการยอมรับ มีข้อเสนอแนะ คือการจัดประชุมสำหรับพนักงาน มีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานนำมาปรับใช้กับองค์กร มีการให้อำนาจการตัดสินใจเรื่องงาน ผู้คนใฝ่หาสภาพแวดล้อมที่ช่วยสร้างความสำเร็จด้วยตนเอง การมอบหมายให้พนักงานได้ประสบความสำเร็จนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความผูกพันและมีส่วนร่วมต่อองค์กร แต่ควรจะไปโฟกัสไปที่ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานมากกว่าวิธีการที่พวกเขาจะทำงาน การช่วยให้พนักงานได้แสดงศักยภาพที่แท้จริงของตนออกมานั้นไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับผู้จัดการ และการเข้าไปควบคุมพวกเขาถึงระดับรายละเอียดก็ยิ่งจะทำให้พวกเขาหมดกำลังใจ องค์กรควรที่จะเรียนรู้ในการรักษาสมดุลในการให้พื้นที่แก่พนักงานในการแสดงความสามารถ ในขณะเดียวกันก็คอยตรวจสอบและให้การสนับสนุนอย่างใกล้ชิดเพื่อให้มั่นใจว่างานได้ถูกทำอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

3.2 ด้านความภาคภูมิใจ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร โดยการจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ใช้ความสามารถ และเมื่อพนักงานมีความสามารถก็ควรสนับสนุนให้ได้ใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างสูงสุดส่งเสริมให้พนักงานรู้จักคำว่าความสำเร็จ เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ปรารถนาความสำเร็จ ไม่ว่าจะโดยส่วนตัว โดยสภาพแวดล้อมของสังคม หรือโดยฐานะอาชีพก็ตาม พวกเราต่างต้องการเป้าหมายที่ชัดเจนที่จะบรรลุให้ถึง และเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรจะต้องสื่อสารถึงวิสัยทัศน์ของตนให้พนักงานได้รับรู้ว่ามันคืออะไร และพวกเขาแต่ละคนนั้นจะช่วยให้องค์กรไปถึงจุดนั้นได้อย่างไร การทำให้พนักงานในทุกระดับ ทั้งรายบุคคล ทีม ฝ่าย และในระดับองค์กร ได้เห็นเป็นรูปเป็นร่างว่าความสำเร็จนั้นเป็นอย่างไรนั้นจะช่วยให้เป้าหมายนั้นดูจริงจังและจับต้องได้ องค์กรควรกำหนดเป้าหมายย่อยขึ้นมา และทำให้มันจับต้องได้ด้วยการแสดงให้เห็นถึงภาพความสำเร็จทั้งในระดับบุคคลและองค์กรไป เมื่อพนักงานทำงานสำเร็จลุล่วง องค์กรก็ควรให้การรับรู้ในคุณค่าของความสำเร็จนั้น ซึ่งจะช่วยสร้างวัฒนธรรมของการสานึกถึงคุณค่าของความสำเร็จของพนักงาน การให้รางวัลหรือการรับรู้คุณค่าความสำเร็จนั้นไม่จำเป็นต้องออกมาในรูปแบบของสิ่งที่มีมูลค่ามากมาย เพียงแค่การสัมผัสแตะไหล่เบา ๆ ก็สามารถสร้างความรู้สึกที่ยิ่งใหญ่ได้แล้ว นอกจากนี้องค์กรควรกระตุ้นให้พนักงานทุกระดับได้แสดงการรับรู้คุณค่าของความสำเร็จของเพื่อนร่วมงานอย่างเปิดเผยอีกด้วย อย่างเพียงแต่หวังพึ่งให้ระดับบริหารเป็นผู้ทำ

3.3 ด้านการเต็มใจทุ่มเท มีข้อเสนอแนะ คือการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือต้องการให้องค์กรเป็นไปในทิศทางที่ดีการเต็มใจทุ่มเททำงานเป็นสิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่ง ผู้บริหารขององค์กรย่อมต้องการให้บุคลากรของตนมีความรักและจริงใจต่อองค์กรและเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรเสมือนว่าองค์กรนี้เป็นของตน ควรจะจัดกิจกรรมปลูกฝังให้พนักงานรักองค์กรให้เสมือนว่าองค์กรนี้เป็นของตน

สร้างจิตสำนึกแห่งเป้าหมายเกิดขึ้น ในการที่จะสร้างแรงจูงใจให้อยากทำงานเพื่อองค์กร และรักษาความมุ่งมั่นนั้นไว้ทุกวัน พนักงานจำเป็นต้องเกิดจิตสำนึกแห่งเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานมีความเข้าใจและความเชื่อในสิ่งที่องค์กรเชื่อมั่น ได้มองเห็นถึงคุณค่าของ สินค้าและบริการ และได้เห็นว่าสินค้าและบริการเหล่านี้ส่งมอบถึงลูกค้าอย่างมีจริยธรรมและมาตรฐานที่สูง การปลูกฝังจิตสำนึกแห่งเป้าหมายให้กับพนักงานขององค์กรจะก่อให้เกิดความปรารถนาที่จะมีส่วนร่วม และสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้น และนำไปสู่แรงจูงใจและการบริการที่สูงขึ้นนั่นเอง ไม่ว่าจะอยู่ในช่วงเวลาใด จะดีหรือร้าย พนักงานควรที่จะได้รู้ถึงกลยุทธ์ขององค์กร เพราะหากไม่เข้าใจถึงทิศทางที่องค์กรกำลังมุ่งหน้าไป และไม่ทราบว่าเพราะเหตุใดองค์กรจึงมุ่งไปยังทิศทางนั้น มันก็เป็นการยากที่จะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร การที่องค์กรทำให้ทุกอย่างโปร่งใสและสื่อสารกลยุทธ์ระยะยาวให้พนักงานได้ทราบ ไม่เพียงแต่จะทำให้ได้มุ่งหน้าไปยังเป้าหมายเดียวกัน หากยังเป็นการแสดงให้เห็นว่าตัวผู้บริหารเชื่อมั่นในอนาคตขององค์กรอีกด้วย โดยเฉพาะในยามที่เศรษฐกิจเกิดความผันผวน ผลลัพธ์ที่องค์กรได้ก็คือ เหล่าพนักงานที่มีความมุ่งมั่นและเชื่อมั่นในองค์กร ผู้ซึ่งมองเห็นว่าตนเองนั้นเป็นตัวหลักสำคัญในแผนการและวิสัยทัศน์ระยะยาวขององค์กรนั่นเอง

3.4 ด้านการตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรให้ผู้ที่ทำหน้าที่สำคัญในการนำแผนงานต่าง ๆ ไปถ่ายทอดให้กับพนักงานควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบและหัวหน้างานควรแสดงความรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติของลูกน้อง ควรมีการลงโทษ และการให้รางวัลอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานทุกคนเห็นถึงความสำคัญและตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

การนำทีมอย่างมีประสิทธิภาพนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง หากต้องการให้พนักงานในองค์กรเกิดความผูกพันและมีส่วนร่วมต่อตัวองค์กร หัวหน้าต้องทำให้ลูกน้องรู้สึกว่ามีคุณค่าในการทำงาน และเห็นถึงความตั้งใจและตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งหัวหน้าจะเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงาน เพื่อสร้างให้เกิดความมุ่งมั่นต่อการทำงานของลูกน้อง

อภิปรายผล

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านการเต็มใจทุ่มเท ลำดับต่อมา คือ ด้านความภาคภูมิใจ และน้อยที่สุด คือ ด้านการยอมรับ ซึ่งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของนวลศรี กาญจนรัตน์ (2543) ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงาน สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางที่มีต่อองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ศศินบุญ บุญยิ่ง (2544, หน้า 82-83) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ภัทริกา ศิริเพชร (2541) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีบริษัท ธนาคาร

ผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าพนักงานบริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

พบว่าโดยภาพรวมพนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านจากการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมฯ ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรม มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

3. ด้านการยอมรับ โดย ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 112) กล่าวว่า การยอมรับนับถือ เป็นการจูงใจให้บุคคลทำงานที่เกิดจากการยกย่องชมเชย การให้เกียรติ ให้กำลังใจในสิ่งที่ได้กระทำความดีงามต่าง ๆ ทั้งนี้ความรู้สึกว่า ได้รับการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยที่สร้างความพอใจ (Satisfier Factor) ในการทำงานตามหลักทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรดเดอริค เฮอซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ที่อธิบายไว้ว่า หากองค์กรเห็นความสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน แล้วให้เกียรติ ให้ความสำคัญก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ และจะเป็นสิ่งจูงใจให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำนอกจากนั้น มาตี ธรรมสังจุล (2535, หน้า 50) ได้กล่าวถึงการยอมรับนับถือว่าเป็นเรื่องความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรหรือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นเสมือนรางวัลแห่งองค์กรที่ให้ผู้ปฏิบัติงานจากการที่เขาทุ่มเทร่างกายให้กับองค์กร ทำให้เขารู้สึกว่าเขาสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า การได้รับการยอมรับอาจแสดงได้หลายลักษณะ เช่น การได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นกว่าปกติ การได้รับรางวัล การเลื่อนตำแหน่ง และการได้รับการเชื่อเชียวทางสังคม ซึ่งทำให้สถานภาพในองค์กรสูงขึ้น การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร หรือการที่หน่วยงานเห็นความสำคัญของตนเองเขาจะรู้สึกผูกพันกับองค์กรที่เขาทำงานอยู่ เนื่องจากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องส่งเสริมตนเองได้สรุปได้ว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หมายถึง การให้เกียรติ ให้ความสำคัญก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ และจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ

4. ด้านความภาคภูมิใจ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ได้รับการยอมรับจากเพื่อนฝูงทางสังคม มีความมั่นใจในความมั่นคงของโรงแรมฯ และรู้สึกดีที่ทำงานกับองค์กร มีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมกับองค์กรมาก จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจจนเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร

5. ด้านการเต็มใจทุ่มเท ความพยายามมุ่งมั่นของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรด้วยความทุ่มเท และเต็มใจจะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายแล้วก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร

6. ด้านการตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ การตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตนเองของพนักงาน จะส่งผลให้คนและงานเอื้อประโยชน์ต่อกัน ทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อ

เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดการยอมรับในองค์กรและความสุขในการทำงานจนทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

สรุปผลการวิจัย

1. เกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท ระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรม 1-2 ปี

2. เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการเต็มใจทุ่มเท และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน มีระดับความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการเต็มใจทุ่มเท ด้านความภาคภูมิใจ และด้านการยอมรับ

สรุปสมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. วิเคราะห์ผลความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างก็มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สรุปสมมติฐานที่ 2 พนักงานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างก็มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรม มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

1.1 ระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือเทียบเท่า กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นพนักงานส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานระดับบริหารซึ่งเป็นพนักงานส่วนน้อย มีระดับการศึกษาปริญญาโทจึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยระดับการศึกษานี้แตกต่างกันมาก ดังนั้นการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานควรจะแตกต่างกันด้วย เช่น ควรเน้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สำหรับพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และควรให้ความสำคัญด้านความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ การขึ้นตำแหน่ง สำหรับพนักงานระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า เป็นต้น

1.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,000–10,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกับช่วงรายได้เฉลี่ยอื่น ๆ ในด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนั้นโรงแรมฯ ควรหาวิธีการสร้างความผูกพันต่อ

องค์กรที่แตกต่างออกไป ที่จะทำให้พนักงานกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,000–10,000 บาท นี้สามารถอยู่กับองค์กรได้ ถึงแม้รายได้จะอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่สูงก็ตาม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานในองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมเพิ่มเติมด้วย เพื่อดูว่ามีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร หรือศึกษาทัศนคติ ความเชื่อมั่นในองค์กรที่มีต่อโรงแรมในทุกระดับ เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรอื่น ๆ เช่น โรงแรมที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาสร้างเป็นเกณฑ์มาตรฐานความสัมพันธ์ต่อองค์กรในการอำนวยการรักษาบุคลากรให้อยู่คู่กับองค์กรต่อไป

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรใช้วิธีอื่นเพิ่มเติมด้วยนอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์แบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์รายบุคคล เพื่อจะได้ทราบรายละเอียดอย่างลึกซึ้งร่วมไปถึงการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ต่อองค์กรในครั้งต่อไป สามารถเพิ่มความละเอียดของแบบสอบถามได้ และยังสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือคาดการณ์ทำนายถึงความผูกพันต่อองค์กรต่อไปในภายหน้าได้

รายการอ้างอิง

- กนกวรรณ วัฒนไทยนันท์. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันพนักงาน บริษัทซีโอดี อินทิเกร (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์การศึกษาระดับบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา นุ้ใจกอง. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฐิติมา วงศ์นาค. (2544). *การรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพวรรณ ศุภภักดี. (2550). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธรรมศักดิ์ ดีสมศักดิ์. (2546). *ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันในองค์การของพนักงานโรงงานสยามไซเคิลอินดัสตรี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นภาพิณู โหมาศิน. (2533). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวลศรี บุณย์รักษ์. (2542). *การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- พิมพ์ชนก ทรายข้าว. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภรณ์ มหานนท์. (2554). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภัทริกา ศิริเพชร. (2541). *ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีบริษัทธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มาตี ธรรมสัจจุล. (2535). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานคุมประพฤติ ต่อกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม*. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด.
- ศศิณู บุญยิ่ง. (2544). *ความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริพงศ์ อินทวดี. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานที่คนคิดต่อรางวัลและความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิวชาติ แสงทอง. (2555). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากรกับความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- ศุภพร สาครบุตร. (2542). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์คนแหง ประเทศไทย ช่อง 11 กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เอนก พุ่มเล็ก. (2557). *ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 120-125.
- _____. (1974). Government Manager, Business Executives, and Organizational Commitment. *Public Administrative Review*, 34(July/August), 339-347.

Edward L. Gubman. (1998). *Aligning strategy and people to achieve extraordinary results*. McGraw-Hill.

Hellriegel, D. (2001). *The Management of Organizational Behavior*. California: Prentice Hall.

Porter, Lyman W., Steers, Richard M., Mowday, Richard T. & Boulian, Paul. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.

Steer, M. R. (1991). *Introduction to Organization Behavior*. New York: Harper Collin Publishers Inc.

Steers, R. M. & Porter, L.W. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hall Book Company.

ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน
Opinion of supporting staff of Rajamangala University of
Technology Thanyaburi on the Efficiency of the Core Competency
Development Project

ธีรวดี ยิ่งมี

Teeravadee Yingme

E-mail: monticha_r@rmutt.ac.th

กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Personnel Division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

(Receipt of the manuscript: September 26, 2019; Receipt of the revised manuscript:
December 12, 2019; Acceptance of the final manuscript: December 23, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านการดำเนินงานและด้านประโยชน์ที่ได้รับ ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน โดยใช้วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาการแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนโดยใช้ t-test (Independent Simple Test) และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนพบว่า ด้านวิทยากร มีภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงาน และด้านเนื้อหาหลักสูตร และเปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษาและประเภทบุคลากร กับภาพรวมด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร และด้านประโยชน์การนำไปใช้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความคิดเห็น, บุคลากรสายสนับสนุน, สมรรถนะหลัก

Abstract

The research aimed to study the opinion of supporting staff of Rajamangala University of Technology on the efficiency of the core competency development project in term of its program content, guest speakers, how it was operated, and its usefulness. It also examined a relationship between the staff's personal factors and their opinion on the project. Data were collected from 286 individuals with the use of a questionnaire. Data were then analyzed by descriptive statistics including percentage, mean and standard deviation. In addition, inferential statistics including t-test and one way ANOVA were used to analyze the relationship between the staff's personal factors and their opinion. The study indicated that, the overall opinion of the staff on the efficiency of the project was at a high level. When considering each aspect of the project, it was found that the aspect of the guest speakers was rated at the highest, followed by the operation of the project and the program content. When comparing the opinion of the staff with different sex, age, educational background and type of employment on the aspects of the project, it was revealed that the staff's personal factors had an effect or influence on their opinion on the efficiency of the project which means that different personal factors led to different opinion on this matter.

Keywords: Opinion, Supporting Staff, Core Competencies

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่นักวิชาการหลายสาขาให้ความสนใจอย่างจริงจังมากขึ้น ทั้งนักเศรษฐศาสตร์ นักรัฐศาสตร์ นักบริหาร นักการศึกษา นักจิตวิทยา และอื่น ๆ ได้พยายามวางแผน และกระทำการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและศักยภาพในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานอาชีพ (บังอร โสฬส, 2538, หน้า 13) โดยในทางเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์หรือเศรษฐศาสตร์การศึกษาเป็นการศึกษาถึงเรื่องมนุษย์และสังคม ที่จะเลือกใช้ทรัพยากรที่มีค่าและหามาได้ยากไปใช้ในการผลิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นการผสมผสานระหว่างการฝึกอบรมและการพัฒนาปัจเจกบุคคล การพัฒนาองค์กร และการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากร กลุ่ม และองค์การ ให้บุคคลมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน (อึ้งรงค์ อุดมไพจิตรกุล และคณะ, 2547, หน้า 7)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีด้านการเรียนการสอน โดยมุ่งผลิตบัณฑิตมืออาชีพและพัฒนากำลังคนบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ สังคมและนวัตกรรมที่เข้มแข็ง ตอบสนองความต้องการ

ของชุมชน สังคมและประเทศประกอบกับมหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชชมงคลธัญบุรี โดยส่วนหนึ่งได้มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับให้ได้รับความรู้บนพื้นฐานสมรรถนะของทุกคน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป จึงได้มอบหมายให้ฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารงานบุคคล จัดโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและความสามารถสร้างเป็นความสามารถที่โดดเด่น (Distinctive Competency)

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน เพราะผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อบุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นที่ดีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนแล้วจะทำให้เกิดการพัฒนาตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพตามที่มหาวิทยาลัยคาดหวังให้ดีขึ้นได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลธัญบุรี ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านการดำเนินงาน ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลธัญบุรีเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการวิจัย จำนวน 1,130 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลธัญบุรี เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 286 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการทำวิจัย 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2561 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2562

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ในทางเศรษฐศาสตร์ ถือเป็น การลงทุนในทุนมนุษย์ โดยวิธีการศึกษา การฝึกอบรม และการเรียนรู้โดยตนเอง ทำให้สามารถเพิ่มความรู้อ

(Stock of Knowledge) ทักษะ (Skills) ในด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับการฝึกอบรมจึงเป็นการเพิ่มทุนมนุษย์ (Human Capital Formation) เพราะฉะนั้น สถานศึกษาจึงเปรียบเสมือนโรงงาน (Capital Goods) ซึ่งมนุษย์สร้างขึ้นเพื่อนำไปผลิตสินค้าอื่นอีกต่อหนึ่ง อันจะก่อให้เกิดผลผลิตหรือบริการและรายได้ตามมา การฝึกอบรมจะเปรียบเสมือนเป็นสินค้าสำหรับผู้บริโภค (Consumption Goods) นั้น ก็ต่อเมื่อผู้รับการฝึกอบรม เรียนเพื่อรู้เท่านั้น ไม่ใช่เรียน เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงานหรือทำงานเดิมให้ดีขึ้น แต่การฝึกอบรมจะเป็นการลงทุนได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนต้องการยกระดับความสามารถ หรือดึงเอาศักยภาพที่อยู่ในตัวมาใช้ประโยชน์และสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับองค์การ ตลอดจนสร้างรายได้โดยรวมให้แก่ประเทศชาติได้ (ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล และคณะ, 2547, หน้า 2)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม

Pramley (1991, p. 15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการวางแผน ควบคุมให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้เพิ่มทักษะและปรับเปลี่ยนทัศนคติ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พัฒนา สุขประเสริฐ (2540, หน้า 4) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนา หรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงาน หรือปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงก่อให้เกิด ความรู้สึก เช่น ทัศนคติ หรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในหน่วยงาน หรือองค์การมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้หน่วยงานหรือองค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการฝึกอบรม

Jonathan Crowther (1995, p. 370) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2547, หน้า 69) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ตามหลักเศรษฐศาสตร์เน้นต้นทุนที่ต่ำที่สุด เงินลงทุนทางการศึกษา จะต้องพิจารณาจากการลงทุนทางการศึกษา นั่นคือ จำนวนเงินที่ถูกจัดการศึกษาให้กับประชาชน โดยได้รับการศึกษามากที่สุด

ดังนั้น จากแนวคิดที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำมาให้สอดคล้องกับงานวิจัยในเรื่องความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการต่อประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มทร.ธัญบุรี ได้ว่า เป็นการพิจารณาการใช้ทรัพยากรจากการฝึกอบรม เพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้งบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวัดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมครั้งนี้ สามารถวัดได้จากผลผลิตของการฝึกอบรม (Output) นั่นคือ จำนวนผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม และปัจจัยการผลิต (Input) นั่นก็คือ งบประมาณการฝึกอบรมต่อหัวที่แท้จริง นอกจากนี้ การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการ ยังสามารถวัดประสิทธิภาพในการดำเนินการโครงการได้โดยพิจารณาจากผล (Output) ก็คือ ตัวแปรความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนาสมรรถนะสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ทางด้านวัตถุประสงค์ของกาโครงการและด้านเนื้อหาของหลักสูตร ซึ่งเปรียบเทียบกับ

เป้าหมาย (Target) ของมหาวิทยาลัย นั่นก็คือ พนักงานบุคลากรสายสนับสนุนมีศักยภาพและขีดความสามารถ มีความรู้ ทักษะ ทักษะที่เพิ่มขึ้นได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 1,130 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 1,130 คน ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 286 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร ด้านประโยชน์การนำไปใช้ และด้านความรู้และความพึงพอใจ ว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพโครงการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านการดำเนินงานและด้านประโยชน์ที่ได้รับ ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน และการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนโดยใช้ t-test (Independent Simple Test) และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อ ประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านเนื้อหา

ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
ความคิดเห็นด้านเนื้อหา				
1. เนื้อหาตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	4.13	0.625	มาก	2
2. เนื้อหาของการอบรมตรงกับความต้องการ	4.07	0.664	มาก	3
3. เนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับระยะเวลาของโครงการ	3.97	0.664	มาก	5
4. เนื้อหาที่มีความครบถ้วนและทันสมัย	4.06	0.665	มาก	4
5. เนื้อหาเข้าใจง่ายและมีการจัดเรียงเนื้อหาที่ดี	4.16	0.615	มาก	1
ภาพรวม	4.08	0.743	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ความคิดเห็นด้านเนื้อหาหลักสูตร โดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านเนื้อหาหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.743) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เนื้อหาหลักสูตรเข้าใจง่ายและมีการจัดเรียงเนื้อหาที่ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.615) รองลงมา เนื้อหาหลักสูตรตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.625) เนื้อหาหลักสูตรของการอบรมตรงกับความต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.664) เนื้อหาหลักสูตรมีความครบถ้วนและทันสมัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.665) ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย เนื้อหาหลักสูตรมีความเหมาะสมกับระยะเวลาของโครงการ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.664)

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการดำเนินงาน

ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
ความคิดเห็นด้านการดำเนินงาน				
1. การบริการและการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการ	4.37	0.593	มาก	1
2. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินงาน	4.04	0.679	มาก	4
3. ความเหมาะสมของสถานที่	4.06	0.660	มาก	2
4. ความพร้อมของอุปกรณ์และวัสดุที่สนับสนุน	3.97	0.682	มาก	5
5. อาหารว่างและอาหารกลางวันมีความเหมาะสม	4.05	0.716	มาก	3
ภาพรวม	4.10	0.883	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ความคิดเห็นด้านการดำเนินงาน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.716) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริการและการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.593) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสถานที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.660) มีอาหารว่างและอาหารกลางวันมีความเหมาะสมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.716) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.679) ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย ความพร้อมของอุปกรณ์และสื่อทัศนูปกรณ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.682)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านวิทยากร

ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
ด้านวิทยากร				
1. วิทยากรมีความรู้เนื้อหาที่บรรยาย	4.33	0.597	มาก	1
2. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.30	0.616	มาก	2
3. วิทยากรให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.25	0.643	มาก	5
4. บุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือ	4.29	0.670	มาก	3
5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและตรงเวลา	4.27	0.562	มาก	4
ภาพรวม	4.29	0.526	มาก	

จากตารางที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ความคิดเห็นด้านวิทยากร โดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านวิทยากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.526) และหากพิจารณาเป็นรายข้อวิทยากรมีความรู้เนื้อหาที่บรรยาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.597) รองลงมาคือมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.616) บุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.670) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและตรงเวลามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.562) ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายวิทยากรให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.643)

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความคิดเห็นด้านประโยชน์

ที่ได้รับ (ตารางที่ 4) โดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.571) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.670) รองลงมาคือ มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.644) มีการสร้างเครือข่ายการทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล ความในกลุ่มผู้ร่วมโครงการและวิทยากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.611) ผู้บริหารมีการนำข้อมูล ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาในการดำเนินงานโครงการมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.714) ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ / ถ่ายทอดได้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.560)

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านประโยชน์การนำไปใช้

ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน	ระดับ		แปลผล	อันดับ
	ความสำคัญ \bar{X}	S.D.		
ด้านประโยชน์การนำไปใช้				
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.98	0.670	มาก	1
2. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน	3.96	0.644	มาก	2
3. มีการสร้างเครือข่ายการทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล ความในกลุ่มผู้ร่วมโครงการและวิทยากร	3.87	0.611	มาก	3
4. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ / ถ่ายทอดได้	3.85	0.560	มาก	5
5. ผู้บริหารมีการนำข้อมูล ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนา ในการดำเนินงานโครงการมาใช้ในการบริหารงานได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสม	3.86	0.714	มาก	4
ภาพรวม	3.90	0.571	มาก	

2. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อ ประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า **ด้านเนื้อหา**มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน **ด้านการดำเนินงาน**มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ด้านวิทยากร**มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันและ **ด้านประโยชน์การนำไปใช้** มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี **โดยรวม** มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า **ด้านเนื้อหา** **ด้านการดำเนินงาน** **ด้านวิทยากร** และ**ด้านประโยชน์การนำไปใช้** มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี **โดยรวม** มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า **ด้านเนื้อหา** **ด้านการดำเนินงาน** **ด้านวิทยากร** มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน และ**ด้านประโยชน์การนำไปใช้** มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากร พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี **โดยรวม** มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า **ด้านเนื้อหา** **ด้านการดำเนินงาน** **ด้านวิทยากร** มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน และ**ด้านประโยชน์การนำไปใช้** มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร ด้านประโยชน์การนำไปใช้ ด้านความรู้และความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเรียงลำดับความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านวิทยากร มีภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงาน และด้านเนื้อหาหลักสูตร การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่าโครงการพัฒนาสมรรถนะหลักทำให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้จึงได้มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะให้กับบุคลากรสายสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ดังผลการวิจัยที่พบว่า หลังจากเข้าร่วมโครงการแล้ว บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในด้านประโยชน์การนำไปใช้ ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้

มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน มีการสร้างเครือข่ายการทำงานและแลกเปลี่ยน ข้อมูลความรู้ในกลุ่มผู้ร่วมโครงการและวิทยากร โดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านความรู้และความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความรู้ ก่อนและหลังการอบรม ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 15.80 ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของการจัดโครงการที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว จะเห็นว่าเป็นไปตามแนวคิดของ ณรงค์ ลำพันธ์โรจน์ (2536, หน้า 173 – 174) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ การที่ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (Target) หรือวัตถุประสงค์ (Objective) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยา บัวงาม (2546, หน้า 73) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างทดลองงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการอบรม ขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านเนื้อหาของหลักสูตรโดยรวมและรายด้าน อยู่ใน ระดับมาก

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากรและด้านประโยชน์การนำไปใช้ของโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเนื้อหา มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ด้านการดำเนินงานมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านวิทยากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันและด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ วรินทร์ จิตตยานุรักษ์ (2546, หน้า 71) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรม หลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า เพศที่แตกต่างกันของหัวหน้างาน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ โดยรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านการดำเนินงานด้านวิทยากร และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545, หน้า 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 20 – 25 ปี, 26 – 40 ปี และ 41 – 60 ปี ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา โดยรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันและด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยา บัวงาม (2546, หน้า 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากร โดยรวมมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากบุคลากรประเภทต่างกัน มีพื้นฐานความรู้ ความสามารถ สังคมและวิถีชีวิตที่แตกต่างกัน ย่อมทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากเข้าร่วมโครงการไปใช้ประโยชน์ในการทำงานแตกต่างกัน จึงทำให้การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้แตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย “ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ประจำปี พ.ศ. 2561”

รายการอ้างอิง

- กฤตยา บัวงาม. (2546). *ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
- ชำนาญ ทองทิพย์. (2542). *ผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย บริษัทรองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชุมพล วงศ์คำจันทร์. (2552). *ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตาม หลักสูตรของสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตภาคเหนือ ปีการศึกษา 2551*.
- ณรงค์ สำพันโรจน์. (2536). *การจัดทำ อนุมัติและบริหารงบประมาณแผ่นดิน ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ดวงพร วงศ์พัก. (2553). *ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรของ สถาบันการพลศึกษา ในเขตตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2552*.
- ตรีทิพย์ พุทธรัตน์. (2546). *ปัญหาการปฏิบัติงานและปัญหาการฝึกอบรมของบุคลากรวิทยาลัยสารพัดช่างอุบลราชธานี*. ปริญญาการบริหารธุรกิจบัณฑิต การบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (สำเนา).
- อึ้งรงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2547). *เศรษฐศาสตร์การจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- นัยสิทธิ์ ปิ่นม่วง. (2548). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะระดับฝีมือแรงงานศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. (สำเนา)*
- นุชตรียา ผลพานิชย์. (2553). *แนวทางในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. รายงานการวิจัย. (สำเนา)*
- บังอร โสฬส. (2538). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : ความเป็นมาและกระบวนการที่ควรจะเป็น. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 35(1), (มกราคม-มีนาคม).*
- พัฒนา สุขประเสริฐ. (2540). *กลยุทธ์ในการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.*
- วรรณวิมล คงภิบาล. (2540). *ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงาน ธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน).*
- วรินทร์ จิตตยานุรักษ์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตร. การสอนงานกับการถ่ายโยงความรู้ของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม.*
- วิจิต สุรพนานนท์ชัย. (2545). *ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัทกรู๊ตไทยการไฟฟ้า.*
- สุขุม อ้นขวัญเมือง. (2552). *ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรของสถาบันการพลศึกษา ในเขตตะวันออกเฉียงเหนือปีการศึกษา 2552.*
- Jonathan Crowther. (1995). *Oxford Advanced Learner Dictionary. New York: Oxford University Press.*
- Pramley. (1991). *Evaluating Training Effectiveness : Translating Theory into Practice. London: McGraw-Hill.*

แนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี
เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0

Guidelines for Vocational Education Management in Phetchaburi Province
for the Thailand 4.0 Policy

พชรวรรณ โปธิ์น้อย¹

Patcharawon Ponoy

E-mail: pom_271@hotmail.com

ดร.เอี่ยมพร โตภาณุรักษ์กุล²

Dr. Uamporn Topanurakkun

รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญสง³

Associate Professor Dr. Kanchana Boonsong

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 76000¹

Master of Education Program in Educational Administration, Faculty of Education,
Phetchaburi Rajabhat University, 76000 Thailand
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 76000^{2,3}

Faculty of Education, Phetchaburi Rajabhat University, 76000 Thailand

(Receipt of the manuscript: September 11, 2019; Receipt of the revised manuscript:
December 17, 2019; Acceptance of the final manuscript: December 23, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี และ 2) แนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 5 คน รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ จำนวน 7 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 175 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) และผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามสภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 2) แบบบันทึกข้อมูลเชิงประจักษ์ 3) แบบสัมภาษณ์สภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี และประเด็นการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านผลผลิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา และความสำเร็จของสถานศึกษา รองลงมาคือด้านบริบท ได้แก่ อัตลักษณ์ของสถานศึกษา และเอกลักษณ์ของสถานศึกษา และด้านที่อยู่ในลำดับสุดท้าย คือ ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่ามีปัญหา 4 ประเด็น คือ (1) งบประมาณที่ไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการภายในสถานศึกษา (2) บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ เนื่องจากบุคลากรย้ายกลับภูมิลำเนาและเกษียณ (3) วัสดุครุภัณฑ์และอาคารสถานที่ค่อนข้างเก่า ไม่ทันสมัย และเสื่อมสภาพ และ (4) ผู้เรียนมีจำนวนลดลง เนื่องจากจำนวนอัตราการเกิดของประชากรลดลง 2) แนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 พบว่า (1) รัฐควรมีการพัฒนา แก่ไข ปรับปรุงระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของทางราชการและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการปรับบทบาท ภารกิจ และความรับผิดชอบของสถานศึกษา (2) สถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบุรี ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานประกอบการต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการศึกษา (3) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีวิสัยทัศน์ที่ก้าวไกล และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารงานภายในสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานศึกษาให้รองรับกับนโยบายของรัฐบาล (4) ครูผู้สอนควรพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ และสร้างนวัตกรรมได้ และจัดการศึกษาผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบต่าง ๆ

คำสำคัญ: แนวทางการจัดการศึกษา, อาชีวศึกษา, นโยบายไทยแลนด์ 4.0

Abstract

The objectives of the research were to study: 1) the state of vocational education management in Phetchaburi Province; and 2) guidelines for vocational education management in Phetchaburi Province in order to conform to the Thailand 4.0 policy. Key informants of the interviews consisted of 5 college directors and 7 deputy directors for academic affairs. The sample groups were 175 teachers of the vocational colleges in Phetchaburi province. They were selected by using cluster sampling technique. Additionally, 8 main informants who were the experts participated in a group conversation. The research tools used in this research included: 1) a five-scale questionnaire aiming to ask the state of vocational education management in Phetchaburi Province with a reliability value of 0.98; 2) a form for recording an empirical data; and 3) an interview guideline and a list of topics for a group discussion. Statistics used in the quantitative data analysis were percentage, mean, and standard deviation. As for the qualitative data, they were analyzed with content analysis. The research findings showed that: 1) the state of the vocational education management in Phetchaburi

Province was at a high level in overall and when considering at each aspect, it was found that every aspect was also rated at a high level. The aspects of output of the vocational education management consisting of qualifications of the graduates and the colleges' s academies achievement had the highest mean score. These were followed by the context aspects which were the identity of the colleges and the uniqueness of the colleges. The input aspects had the lowest mean score. For these aspects, four main problems were identified: (1) insufficient budget for the college management; (2) insufficient personnel because they generally moved back to home town or retired; (3) office supplies, equipment, and buildings being old, outdated, and deteriorated; and (4) a decrease number of students due to the reduced birth rate of population; 2) the guidelines for vocational education management for the Thailand 4.0 policy should be that: (1) the government should develop, adjust and/or improve the government regulations and rules as well as the laws related to the adjustment of roles, missions, and responsibilities of the colleges; (2) the vocational colleges in Phetchaburi Province should promote and develop the participation of the government sector, private sector and various establishments in the education management of the colleges; (3) the management team of the college should have an advanced vision and develop themselves on a continuous basis; and utilize a participatory approach in the development of the college so that their management would conform to the government policy; and (4) teachers should develop a learning management model for developing skills needed for the students in 21st century. This model should aim to develop the students' analytical thinking skills, creativity, and ability for innovation creation. Moreover, the colleges should provide an education via various forms of digital technology.

Keywords: Guidelines for education management, Vocational education, Thailand 4.0 policy

บทนำ

ในโลกปัจจุบันนี้การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นหัวใจของชาติในการสร้างและพัฒนาคน เพื่อเป็นกำลังในอนาคตของประเทศชาติ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 มาตรา 6 การจัดการศึกษานั้นต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 ได้กำหนดไว้ว่า การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับ

ความต้องการของตลาดแรงงาน และสถานประกอบการ พร้อมทั้งสามารถประกอบอาชีพได้ ซึ่งถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุดในกระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความสามารถในการพัฒนาตนเองให้ได้เต็มตามศักยภาพ

โดยรัฐบาลมีนโยบายในการขับเคลื่อนอาชีวศึกษา ในการผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสู่สากล พ.ศ. 2555 – 2569 ในการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาให้รองรับกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ดังนี้ 1) ด้านการเพิ่มปริมาณผู้เรียนสายอาชีพ 2) ด้านการขยายโอกาสในการเรียนอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ 3) ยกระดับคุณภาพการจัดการอาชีวศึกษา และ 4) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและการบริหารจัดการ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2557) ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจะต้องมีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการอาชีวศึกษา เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล โดยการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาในระยะ 15 ปี (พ.ศ. 2555 - 2569) ประกอบด้วย 4 นโยบาย ได้แก่ มุ่งสร้าง ผลิตกำลังคนอาชีวศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน พัฒนาปริมาณและคุณภาพของครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาด้านอาชีวศึกษา พัฒนาคุณภาพสถานศึกษา แหล่งเรียนรู้ใหม่ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2555, หน้า 1 - 2) โดยมอบหมายให้สถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาในแต่ละจังหวัดนำไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0

นโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือโมเดลการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่เข้ามาบริหารประเทศ บนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” โดยมีภารกิจที่สำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางในการพัฒนาประเทศ ให้เจริญก้าวหน้า สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรง ในศตวรรษที่ 21 ได้ (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2559, หน้า 1) พร้อมกันนี้สถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบุรี ประกอบไปด้วยสถานศึกษาจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี วิทยาลัยสารพัดช่างเพชรบุรี วิทยาลัยการอาชีพเขาย้อย วิทยาลัยการอาชีบบ้านลาด และวิทยาลัยการอาชีพวังโกกังวล 2 ได้สนองนโยบายดังกล่าวของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในการจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งการดำเนินการในปัจจุบันนี้ยังไม่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในด้านการจัดการศึกษาให้รองรับกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบุรีประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากร งบประมาณ วัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ จากการศึกษาข้อมูลในการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีในปัจจุบัน จะทำให้ทราบข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีเพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์

4.0

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1.1.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 5 คน และรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ จำนวน 7 คน

1.1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่ม ประกอบไปด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 8 คน

1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 301 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบกับตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 สภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษา โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านบริบท 2) ด้านปัจจัยนำเข้า 3) ด้านกระบวนการ และ 4) ด้านผลผลิต

2.2 แนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วย 1) ด้านบริบท 2) ด้านปัจจัยนำเข้า 3) ด้านกระบวนการ และ 4) ด้านผลผลิต

3. ขอบเขตด้านพื้นที่/สถานที่

สถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบุรีจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี วิทยาลัยสารพัดช่างเพชรบุรี วิทยาลัยการอาชีพเขาย้อย วิทยาลัยการอาชีพบ้านลาด และวิทยาลัยการอาชีพวังไก่อังวล 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการหาแนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยการศึกษาสภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี และการหาแนวทางในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีเพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ประกอบไปด้วย

1. ด้านบริบท รัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมาย และทิศทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้นำไปสู่การปฏิบัติที่มีคุณภาพ

2. ด้านปัจจัยนำเข้า งบประมาณต่าง ๆ ของสถานศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จะต้องส่งเสริม สนับสนุนงบประมาณให้พอเพียง และค่าใช้จ่ายในการพัฒนาการจัดการศึกษาให้เพิ่มขึ้น ให้กับสถานศึกษาให้พอเพียงกับการบริหารจัดการศึกษา

3. ด้านกระบวนการ การบริหารสถานศึกษาผู้บริหารสถานศึกษา ผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษา ต้องกำหนดนโยบายแนวทางในการบริหารจัดการสถานศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ และพัฒนาการจัดการศึกษาอาชีวศึกษา โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน สถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาต้องสร้างผู้บริหารสถานศึกษาให้เป็นผู้มีอาชีพ พร้อมทั้งมีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมทั้งภายในสถานศึกษา และการมีส่วนร่วมภายนอกกับสถานประกอบการ ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้ก้าวไกลได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

4. ด้านผลผลิต ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบุรี จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะในวิชาชีพ รู้จักการคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ มีวินัย มีคุณธรรม และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยได้เป็นอย่างดี สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ เมื่อจบการศึกษาไปแล้วมีงานทำ พร้อมทั้งประกอบอาชีพในอนาคตได้

สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงนภา มกรานุรักษ์ (2554, หน้า 189 - 224) ได้ทำการศึกษาเรื่องอนาคตภาพการอาชีวศึกษาไทยในศตวรรษหน้า (พ.ศ. 2554 - 2564) พบว่า ด้านการสนับสนุนของรัฐ รัฐต้องให้ความสำคัญต่อการอาชีวศึกษาอย่างจริงจังมีนโยบายที่แน่นอนชัดเจน ด้านความร่วมมือต้องได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกับสถานประกอบการรวมถึงการมีส่วนร่วมในระดับท้องถิ่นและภูมิภาค ด้านการจัดการเรียนการสอนต้องมีความยืดหยุ่นตามเทคโนโลยี และบริบทการเปลี่ยนแปลง และยังพบว่า สถานศึกษาต้องมีการประเมินผลการเรียนรู้นักเรียนเป็นรายบุคคล เนื่องจากแต่ละคนใช้เวลาในการรับรู้ และฝึกทักษะต่างกัน และมีการปฏิรูปการสอบโดยเน้นการสอบปฏิบัติ และด้านคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถทางทักษะวิชาชีพ มีความรู้ มีทักษะชีวิต และทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับบรรจง พลจันทร์ (2555, หน้า 103 - 104) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยการอาชีวศึกษาปีพุม พบว่า ด้านงบประมาณควรจัดสรรงบประมาณ เพื่อซื้อวัสดุตามที่ผู้สอนได้กำหนดไว้ในแผนการจัดการเรียนรู้ หรือควรมีการจัดทำโครงการ เพื่อระดมทุนเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ ครุภัณฑ์ทางการศึกษาให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน และสอดคล้องกับสาโรจน์ ขจรวัฒน์ (2560, หน้า 183) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา ประเภทช่างอุตสาหกรรม ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 กล่าวว่า ผู้บริหารต้องมีการวางแผน จัดทำแผน มีระบบการบริหารภายในแบบมีส่วนร่วม มีการจัดสรรงบประมาณ พัฒนาคูคลากร มีรายละเอียดการกำหนดเป้าหมาย และมีการติดตามประเมินผลระบบ ตรวจสอบการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม พร้อมทั้งมีการเก็บข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้เห็นถึงสภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี และข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้รองรับกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษา และแนวทางการจัดการศึกษาตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ในด้านต่าง ๆ และนโยบายไทยแลนด์ 4.0

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาสภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี

2.1 พื้นที่เป้าหมาย

ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่เป้าหมายในการศึกษาสภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษา จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี วิทยาลัยสารพัดช่างเพชรบุรี วิทยาลัยการอาชีพเขาย้อย วิทยาลัยการอาชีพบ้านลาด และวิทยาลัยการอาชีพวังไกลกังวล 2

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

2.2.1 ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 5 คน และรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ จำนวน 7 คน

2.2.2 ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม คือ ครูของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 301 คน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบกับตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling)

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์สภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี แบบบันทึกข้อมูลเชิงประจักษ์ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี และแบบสอบถามสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี

2.4 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างและหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์สภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี แบบบันทึกข้อมูลเชิงประจักษ์ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี และแบบสอบถามสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี

2.4.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์สภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี แบบบันทึกข้อมูลเชิงประจักษ์ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี และแบบสอบถามสภาพ

การจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี ประกอบไปด้วย 1) ด้านบริบท 2) ด้านปัจจัยนำเข้า 3) ด้านกระบวนการ และ 4) ด้านผลผลิต

2.4.3 ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์สภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี แบบบันทึกข้อมูลเชิงประจักษ์ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี และแบบสอบถามสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของข้อคำถามตลอดจนให้คำแนะนำในการปรับปรุง และแก้ไขข้อคำถาม

2.4.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

2.4.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยนำแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67 – 1.00 มาใช้

2.4.6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีไปทดลองใช้ (Try Out) กับครูผู้สอนของวิทยาลัยสารพัดช่างราชบุรี จำนวน 30 คน

2.4.7 ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีที่ได้นำไปทดลองใช้ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

2.4.8 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว นำไปทำให้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูลสภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.5.1 นำหนังสือจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ขอความร่วมมือผู้อำนวยการสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

2.5.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วย การสัมภาษณ์ การบันทึกข้อมูลเชิงประจักษ์ และการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี

2.5.3 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นผู้อำนวยการสถานศึกษา และรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการของสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เอง

2.5.4 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ของแต่ละสถานศึกษา โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลเชิงประจักษ์ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.5.5 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีให้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นครูผู้สอนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบุรี และนัดวัน เวลาในการเก็บแบบสอบถามคืน

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาแนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0

3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

3.1.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่ม คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 8 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ ประเด็นการสนทนากลุ่ม

3.3 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือของประเด็นการสนทนากลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยศึกษาแนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีเพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0

3.3.2 ผู้วิจัยกำหนดประเด็นคำถามการสนทนากลุ่ม

3.3.3 ผู้วิจัยนำประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่มไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสมและนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 นำหนังสือจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ขอความร่วมมือผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2 ผู้วิจัยนัดวัน เวลา และสถานที่ในการสนทนากลุ่ม

3.4.3 ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่มตามวัน เวลาที่นัดหมาย

3.4.4 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการเขียนบรรยายแบบความเรียง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องของสภาพการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี โดยการใช้ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพใช้สถิติการบรรยาย การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และการสังเคราะห์ผลการวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องของแนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยการใช้สถิติภาคบรรยาย การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และการสังเคราะห์ผลการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1680$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผลผลิต ($\bar{X} = 4.2489$) ด้านบริบท ($\bar{X} = 4.1817$) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.1639$) และด้านปัจจัยนำเข้า ($\bar{X} = 4.0776$) ซึ่งปัญหาที่พบในการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี คือ บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ วัสดุครุภัณฑ์ และอาคารสถานที่ค่อนข้างเก่า และเสื่อมสภาพ ซึ่งไม่เพียงพอ นอกจากนี้เนื่องจากอัตราการเกิดของประชากรลดลง และค่าใช้จ่ายในการเรียนสายอาชีวศึกษาสูงกว่าสายสามัญ ทำให้ผู้เรียนด้านอาชีวศึกษาลดลง

2. ผลการศึกษาแนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีเพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ใน 4 ด้าน ให้นำไปสู่การปฏิบัติที่มีคุณภาพดังนี้

ด้านบริบท รัฐบาลจะต้องมีนโยบายที่ชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีการพัฒนาปรับปรุงระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของทางราชการ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปรับบทบาท ภารกิจ ความรับผิดชอบของสถานศึกษา ในการพัฒนา ส่งเสริม การมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานประกอบการให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา พร้อมทั้งสร้างภาพลักษณ์ของการอาชีวศึกษาที่ดี สร้างค่านิยม และสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เรียนให้เข้ามาเรียนในสายอาชีวศึกษาเพิ่มมากขึ้น

ด้านปัจจัยนำเข้า สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจะต้องสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาและจัดการศึกษาให้เพียงพอ พัฒนาผู้บริหารให้มีวิสัยทัศน์ที่ก้าวไกล ด้วยการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้เป็นนักบริหารมืออาชีพ ด้วยการบริหารจัดการในสถานศึกษาให้ทุกคนมีส่วนร่วมเป็นทีมงาน พัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถในการสื่อสาร มีความชำนาญในวิชาชีพ มีทักษะในการคิด สามารถสร้างนวัตกรรมได้ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยได้เป็นอย่างดี และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ พัฒนาครูผู้สอนให้เป็นครูแกนนำ และครูมืออาชีพ ที่มีทักษะ มีความรู้ความสามารถ และมีสมรรถนะของวิชาชีพ ปฏิบัติงานตรงกับความรู้อาชีพ ลดภาระงานของผู้สอน พัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพได้มาตรฐานในสาขาที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน พร้อมทั้งการพัฒนาสื่อการสอนในทุกประเภทที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

ด้านกระบวนการ การบริหารสถานศึกษาผู้บริหารสถานศึกษา ผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษา ต้องมีการกำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการสถานศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ และการพัฒนาการจัดการศึกษาอาชีวศึกษา โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน สถานประกอบการทั้งภายในและต่างประเทศ ด้านการจัดการเรียนการสอนต้องมีการพัฒนารูปแบบ

การเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ให้อำนาจการคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ และสร้างนวัตกรรมได้ และจัดการศึกษาผ่านเทคโนโลยีรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก เสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถ และมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้เรียน ได้ลงมือปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ พร้อมทั้งเชิญวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้กับผู้เรียน การวัดผลและประเมินผลต้องพัฒนาารูปแบบ และวิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนของผู้เรียนที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานการวัดผลและ ประเมินผลตามวัตถุประสงค์ ได้มาตรฐานเดียวกัน ให้ครอบคลุมด้านความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของ ผู้เรียนตามสภาพจริง

ด้านผลผลิต ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบุรี ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะในวิชาชีพ มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ มีวินัย และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยได้ เป็นอย่างดี สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ เมื่อจบการศึกษาไปแล้วมีงานทำ และสามารถเป็นผู้ประกอบการ ได้ในอนาคต

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริบท 2) ด้านปัจจัยนำเข้า 3) ด้านกระบวนการ 4) ด้านผลผลิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ทั้งนี้เป็นเพราะรูปแบบของการบริหารและจัดการศึกษาตามศักยภาพ และบริบทของสถานศึกษา ที่เป็นอยู่ ทำให้ต้องพัฒนาและช่วยเหลือตนเองเป็นอย่างมากในการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ เพื่อสร้างผลผลิตที่จบการศึกษาออกไปให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และประสบการณ์ในวิชาชีพที่จะต้องออกไปประกอบอาชีพในอนาคตเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรจง พลจันทร์ (2555, หน้า 101 - 103) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัย การอาชีวศึกษาปทุม พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของวิทยาลัยการอาชีวศึกษาปทุม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับจักรพันธ์ สุวงศ์วิทย์ (2555, หน้า 74 - 76) ที่ทำการศึกษา เรื่องการจัดการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในจังหวัดลำปาง ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม พบว่า การดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับพิศณุ ทองเลิศ (2555, หน้า 217) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องนวัตกรรมการบริหารงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในสถานศึกษาอาชีวศึกษา พบว่า สภาพการบริหารงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาแนวทางการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีเพื่อรองรับนโยบาย ไทยแลนด์ 4.0 ใน 4 ด้านดังนี้

ด้านบริบท รัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมาย และทิศทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้นำไปสู่การปฏิบัติที่มีคุณภาพ ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จะต้องมึรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาอาชีวศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล และมีการวางแผน การจัดการศึกษาที่ดีและมีคุณภาพทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อรองรับนโยบายการเปลี่ยนแปลง ตามสภาวะและเศรษฐกิจของโลก ซึ่งสอดคล้องกับดวงนภา มกรานุรักษ์ (2554, หน้า 189 - 224)

ได้ทำการศึกษาเรื่องอนาคตภาพการอาชีวศึกษาไทยในศตวรรษหน้า (พ.ศ. 2554 - 2564) พบว่า ด้านการสนับสนุนของรัฐ รัฐต้องให้ความสำคัญต่อการอาชีวศึกษาอย่างจริงจังมีนโยบายที่แน่นอนชัดเจน รัฐบาลต้องมีการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของทางราชการ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปรับบทบาท ภารกิจ และความรับผิดชอบของสถานศึกษา ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาต้องพัฒนา แก้ไข และปรับปรุงระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามสถานะการและเศรษฐกิจโลก เพื่อให้สถานศึกษาสามารถบริหารจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2560 - 2579 กำหนดแนวทางว่า จะต้องปรับปรุง กฎ ระเบียบ และกฎหมายต่าง ๆ ให้เอื้อต่อแผนพัฒนาการอาชีวศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2560, ข) สถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบุรีต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาร่วมกันของภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานประกอบการต่าง ๆ ในการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจะต้องเป็นผู้นำในการทำความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน พร้อมทั้งทำความร่วมมือกับองค์กรต่างประเทศกับองค์กรหลักจะทำให้สถานศึกษาดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579 ได้กำหนดแนวทางว่า ต้องสร้างความเข้มแข็งของกระบวนการผลิตและพัฒนากำลังคน โดยสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, หน้า 105) และสอดคล้องกับดวงนภา มกรานุกรักษ์ (2554, หน้า 193) ได้ทำการศึกษาเรื่องอนาคตภาพการอาชีวศึกษาไทยในศตวรรษหน้า (พ.ศ. 2554 - 2564) พบว่า ด้านความร่วมมือจากหน่วยงาน แนวโน้มคือสถานศึกษาทางด้านอาชีวศึกษาต้องได้รับความร่วมมือจากสถานประกอบการต่าง ๆ การอาชีวศึกษาต้องได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน ทุกกระทรวงในประเทศที่เกี่ยวข้อง

ด้านปัจจัยนำเข้า งบประมาณต่าง ๆ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจะต้องส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณให้พอเพียง และค่าใช้จ่ายในการพัฒนาการจัดการศึกษาให้เพิ่มขึ้นให้กับสถานศึกษาให้พอเพียงกับการบริหารจัดการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับดวงนภา มกรานุกรักษ์ (2554, หน้า 189 - 224) ได้ทำการศึกษาเรื่องอนาคตภาพการอาชีวศึกษาไทยในศตวรรษหน้า (พ.ศ. 2554 - 2564) พบว่า ด้านความร่วมมือต้องได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกับสถานประกอบการรวมถึงการมีส่วนร่วมในระดับท้องถิ่นและภูมิภาค และด้านการสนับสนุนของรัฐ รัฐต้องให้ความสำคัญต่อการอาชีวศึกษาอย่างจริงจังมีนโยบายที่แน่นอนชัดเจน สอดคล้องกับบรรจง พลจันทร์ (2555, หน้า 103 - 104) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยการอาชีพวาปีปทุม พบว่า ด้านงบประมาณควรจัดสรรงบประมาณ เพื่อซื้อวัสดุตามที่ผู้สอนได้กำหนดไว้ในแผนการจัดการเรียนรู้ หรือควรมีการจัดทำโครงการ เพื่อระดมทุนเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ ครุภัณฑ์ทางการศึกษาให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ที่ก้าวไกล และมีการพัฒนาตนเองในทุกด้านอยู่เสมอ และเป็นนักบริหารมืออาชีพ มีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานศึกษาให้รองรับกับนโยบายของรัฐบาล โดยคัดสรรผู้ที่จะเข้ามาดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา จะต้องมีประสบการณ์การบริหารขั้นพื้นฐานในหน่วยงานย่อยของสถานศึกษามาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับสารโธจน์

ของจวนเตี๋ยว (2560, หน้า 179) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาารูปแบบการบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา ประเภทช่างอุตสาหกรรม ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 กล่าวว่า ให้ผู้บริหารต้องมีการประเมินตนเอง ยอมรับข้อผิดพลาด มีการปรับปรุงตนเองเพื่อทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา และมีระบบการบริหารภายในแบบมีส่วนร่วม

ด้านกระบวนการ การบริหารสถานศึกษาผู้บริหารสถานศึกษา ผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษา ต้องกำหนดนโยบายแนวทางในการบริหารจัดการสถานศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ และพัฒนาการจัดการศึกษาอาชีวศึกษา โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน สถานประกอบการ ทั้งในและต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาต้องสร้างผู้บริหารสถานศึกษาให้เป็นมืออาชีพ พร้อมทั้งมีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมทั้งภายในสถานศึกษา และการมีส่วนร่วมภายนอกกับสถานประกอบการ ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้ก้าวไกล ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับสาขาวิชาของจวนเตี๋ยว (2560, หน้า 183) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาารูปแบบการบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา ประเภทช่างอุตสาหกรรม ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 พบว่า ผู้บริหารต้องมีการวางแผน จัดทำแผน มีระบบการบริหารภายในแบบมีส่วนร่วม มีการจัดสรรงบประมาณ พัฒนาบุคลากร มีรายละเอียดการกำหนดเป้าหมาย และมีการติดตามประเมินผลระบบตรวจสอบการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจน การจัดการเรียนการสอนผู้บริหารสถานศึกษา ผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษาต้องพัฒนาารูปแบบการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนรู้จักการคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ และสร้างนวัตกรรมได้ การจัดการศึกษาผ่านระบบเทคโนโลยีในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้เรียนเข้าถึงได้อย่างสะดวก โดยเน้นให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติงานจริงสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับดวงนภา มกรานุรักษ์ (2554, หน้า 189 - 224) ได้ทำการศึกษาเรื่องอนาคตภาพการอาชีวศึกษาไทยในศตวรรษหน้า (พ.ศ. 2554 - 2564) พบว่า วิธีการจัดการเรียนการสอนต้องมีความยืดหยุ่นตามเทคโนโลยี และบริบทการเปลี่ยนแปลง และยังพบว่า สถานศึกษาต้องมีการประเมินผลการเรียนรู้นักเรียนเป็นรายบุคคล เนื่องจากแต่ละคนใช้เวลาในการรับรู้ และฝึกทักษะต่างกัน และมีการปฏิรูปการสอบโดยเน้นการสอบปฏิบัติ

ด้านผลผลิต ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบุรี จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะในวิชาชีพ รู้จักการคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ มีวินัย มีคุณธรรม และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยได้เป็นอย่างดี สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ เมื่อจบการศึกษาไปแล้วมีงานทำ พร้อมทั้งประกอบอาชีพในอนาคตได้ ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจะต้องสร้างผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และประสบการณ์ พร้อมทั้งสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ก่อนที่จะจบการศึกษา และสามารถไปประกอบอาชีพได้ ซึ่งสอดคล้องกับดวงนภา มกรานุรักษ์ (2554, หน้า 189 - 224) ได้ทำการศึกษาเรื่องอนาคตภาพการอาชีวศึกษาไทยในศตวรรษหน้า (พ.ศ. 2554 - 2564) พบว่า ด้านคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถทางทักษะวิชาชีพ มีความรู้ มีทักษะชีวิต และทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปสู่การประชุมคณะกรรมการอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีให้รองรับกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0
2. ประธานอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบุรีควรนำผลงานวิจัยในครั้งนี้ไปนำเสนอให้ผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 5 และผู้บริหารสถานศึกษา นำแนวทางที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเพื่อหาแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษาให้ทันกับสถานะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน
2. ควรมีการวิจัยเพื่อหาแนวทางพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษาให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน และสถานประกอบการ

รายการอ้างอิง

- จักรพันธ์ สุวงวิทย์. (2555). *การศึกษาการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในจังหวัดลำปาง ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ดวงนภา มกรานุรักษ์. (2554). *อนาคตภาพการอาชีวศึกษาไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2554 – 2564)*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บรรจง พลจันทร์. (2555). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยการอาชีพวาปีปทุม*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553. (2553). *ราชกิจจานุเบกษา*. 127. (ตอนที่ 45 ก), 1.
- พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551. (2551). *ราชกิจจานุเบกษา*. 125. (ตอนที่ 43 ก), 1 – 24.
- พิศณุ ทองเลิศ. (2555). *นวัตกรรมการบริหารงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในสถานศึกษาอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สาโรจน์ ขอจ่วนเตี๋ย. (2560). *การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา ประเภทช่างอุตสาหกรรม ภายใต้ันนโยบายประเทศไทย 4.0*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการอาชีวศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2560). *แผนพัฒนาการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2560 – 2579 (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการอาชีวศึกษา.

- สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา. (2555). *นโยบาย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ การผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสู่สากล พ.ศ. 2555 – 2569*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการอาชีวศึกษา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579 (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2557). *คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2559). *Thailand 4.0 คืออะไร นโยบายนี้จะช่วยพัฒนาประเทศเราได้อย่างไร*. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 5, 2561, จาก <http://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/.../dwnt/.../uatucm282681.pdf>.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภค
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting of Behavior of Customers Living in Bangkok
in Ordering Food via an Online Application

พัชพรกานต์ ศรีบุญเพ็ง¹

Pachpornkan Sreeboonpeng

E-mail: s.pachpornkan@gmail.com

ดร.พอดิ สุขพันธ์^๒

Dr. Pordee Sukphan

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1, 2}

Master of Business Administration Program, Suan Sunandha Rajabhat University

(Receipt of the manuscript: November 15, 2019; Receipt of the revised manuscript:

December 13, 2019; Acceptance of the final manuscript: December 23, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าและบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด รายด้านได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม และรายด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความถี่ในการใช้บริการสั่งอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การตัดสินใจใช้บริการ, แอปพลิเคชัน, บริการสั่งอาหาร

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the customers' opinion level on the marketing mix; and 2) examine the relationship between the marketing mix and behavior of customers living in Bangkok in ordering food via an online application. This research employed a quantitative method. The sample consisted of 400 customers, obtained via convenient sampling. Data were collected with the use of a questionnaire and analyzed by descriptive statistics, mean, and Pearson's Product Moment Correlation. The research findings showed that the opinion of the respondents on each of the marketing mix - product, price, place, promotion, personnel, physical attributes, and process- was rated at a high level. The results of the hypothesis testing revealed that the overall marketing mix as well as each marketing mix had a relationship with customer behavior in ordering food via an online application in terms of the frequency of food ordering, with a .05 level of statistical significance.

Keywords: Decision to Use Services, Application, Food Ordering Service

บทนำ

ปัจจุบันภาคบริการและอุตสาหกรรมในประเทศต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเข้ามาของการเปลี่ยนแปลงจากทางด้านเทคโนโลยี หรือที่เรียกว่า Digital Disruption ซึ่งไม่เพียงแต่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิธีการทำธุรกิจและกระบวนการผลิต แต่ยังส่งผลไปถึงระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ผ่านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค เห็นได้จากกรณีเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในธุรกิจร้านอาหาร ทั้งนี้ธุรกิจร้านอาหารจัดได้ว่าเป็นหนึ่งในธุรกิจที่สำคัญของภาคบริการในประเทศไทย ซึ่งมีห่วงโซ่ในธุรกิจที่เชื่อมโยงมากมายไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิตวัตถุดิบ ธุรกิจขนส่ง หรือธุรกิจจัดเลี้ยง โดยครอบคลุมผู้ประกอบการรายใหญ่ไปจนถึงผู้ประกอบการขนาดเล็ก ซึ่งในระยะเวลา 3 - 5 ปีที่ผ่านมา เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทและสร้างผลกระทบทั้งในด้านการสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าในอนาคต (www.moneyandbanking.co.th)

ทั้งนี้การขยายตัวของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร (Food Delivery Application) เป็นหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงจากทางด้านเทคโนโลยี ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในห่วงโซ่ธุรกิจร้านอาหาร รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคสะท้อนจากการขยายตัวของธุรกิจการจัดส่งอาหารไปยังแหล่งที่พัก (Food Delivery) ที่มีการขยายตัวเฉลี่ยต่อปีในปี 2557 - 2561 อยู่ที่ร้อยละ 11 และคาดว่าจะมีมูลค่าสูงถึงประมาณ 3.3 - 3.5 หมื่นล้านบาท ในปี 2562 นอกจากนี้แอปพลิเคชันสั่งอาหารยังอาจมีส่วนกระตุ้นให้เกิดการกระจายตัวของรายได้ โดยเป็นผลจากการเปลี่ยนค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคในการเดินทางไปยังร้านอาหารมาเป็นค่าจัดส่งซึ่งกระจายตัวไปยังผู้เล่นต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ประกอบการร้านอาหารที่น่าจะเป็นกลุ่มที่ได้รับส่วนแบ่ง

รายได้มากที่สุด โดยอาจได้รับส่วนแบ่ง สูงถึง 2.6 หมื่นล้านบาทจากมูลค่าธุรกิจจัดส่งอาหารทั้งหมด ซึ่งผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ไม่ได้มีแค่เครือข่าย ร้านอาหารรายใหญ่ที่เป็นผู้เล่นกลุ่มเดิมในธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรี่ แต่ยังรวมไปถึงร้านอาหารขนาดเล็กและขนาดกลางหรือ SME ที่สามารถใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันส่งอาหารเพื่อขยายจำนวนฐานลูกค้าโดยที่ไม่ต้องเพิ่มทรัพยากรเงินทุนระยะยาวและแรงงานในส่วนของระบบขนส่งเอง (ศุภชัยวิชัยกสิกรไทย, 2562)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีแนวโน้มว่าจะมีการเติบโตมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยมีความมุ่งหวังในการทำการศึกษารุ่นนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างยอดขายของธุรกิจร้านอาหารว่าควรจะมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน และเป็นประโยชน์ต่อกับผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจในการทำร้านอาหาร ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดเพื่อตอบสนองต่อผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

สมิต สัจฉกร (2552) ให้ความหมายของการบริการว่า คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ยึดถือปฏิบัติ มิใช่การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมไว้ว่า พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning)

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2556) ให้ความหมายว่าส่วนประสมการตลาด หมายถึง การหาทางตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค และสุภาพร ภูษิตบุตร (2557) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง องค์ประกอบของเครื่องมือทางการตลาด

ที่ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการจำหน่ายที่กิจกรรมดำเนินการผสมผสานกัน เพื่อให้เกิดการตอบสนองจากผู้บริโภคเป้าหมายตามที่กิจการต้องการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนิตานันท์ สารเก่ง (2558) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

กนกวรรณ คุ่มทิม (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา “ถนนคนเดินตลาดใหญ่” อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา “ถนนคนเดิน ตลาดใหญ่” อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ชเนศ ลักษณะพันธุ์ภักดี (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ บริการ และการจัดส่ง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกายภาพและช่องทางการจัดจำหน่าย

สุदारตน์ สิริมหาวงศ์, สุวนันท์ คงใหม่ และจิตติพร สำราญศาสตร์ (2561) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสั่งซื้ออาหารผ่านแอปพลิเคชัน LINE MAN เขตพระโขนง ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการขายมีผลต่อการตัดสินใจสั่งซื้ออาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน LINE MAN และปัจจัยด้านการยอมรับทางเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ และด้านการให้บริการส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจสั่งซื้ออาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน LINE MAN ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ศศิธร พรหมมาลา (2561) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อกาแฟสดของผู้บริโภค ด้านค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการซื้อกาแฟสด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

การซื้อกาแฟสดของผู้บริโภค ด้านความถี่ในการบริโภคกาแฟสด ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการศึกษาของงานวิจัยมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ที่เคยซื้อสินค้าและบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าและบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน แต่ผู้วิจัยขอเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบความสะดวก (Convenience Sampling) โดยออกแบบสอบถามแจกตามสถานที่ต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการ

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

- พฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการสั่งอาหาร และด้านความถี่ในการใช้บริการสั่งอาหาร

ขอบเขตเวลา

เดือนมกราคม 2562 – เดือนธันวาคม 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าและบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

ซึ่งตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มนั้น ทางผู้ทำการวิจัยได้เลือกวิธีการทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล 2 แบบ ได้แก่

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา รวบรวมผลงานวิจัย บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ นิตยสาร ข้อมูลทางสถิติ รายงานต่าง ๆ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. ขั้นตอนการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวกลุ่ม : ผู้วิจัยกำหนดตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง (n) จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย : ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ : ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.931

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มีวิธีการดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

3.2 ทำการรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายให้ทราบลักษณะทั่วไปของตัวแปรที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กัน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) การพิจารณาหาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร มีเกณฑ์การให้ค่าแปลความหมายของประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์, 2543)

คะแนนระหว่าง 0.00 – 0.19 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่สุด

คะแนนระหว่าง 0.20 – 0.39 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

คะแนนระหว่าง 0.40 – 0.59 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 0.60 – 0.79 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
คะแนนระหว่าง 0.80 ขึ้นไป หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ แสดงดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางระดับความเห็นในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลิตภัณฑ์	3.96	.469	มาก
ด้านราคา	3.87	.629	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.12	.567	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.98	.577	มาก
ด้านบุคคล	3.95	.659	มาก
ด้านกายภาพ	4.00	.528	มาก
ด้านกระบวนการ	4.04	.534	มาก
ภาพรวม	3.99	.442	มาก

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ในด้านค่าใช้จ่ายในการสั่งอาหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบุคคล มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ แสดงดังในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ด้านค่าใช้จ่ายในการสั่งอาหาร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	พฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ด้านค่าใช้จ่ายในการสั่งอาหาร		ระดับความสัมพันธ์
	r*	p-value	
ด้านผลิตภัณฑ์	.12*	.01	ระดับต่ำ ในทิศทางบวก
ด้านราคา	.01	.75	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.04	.33	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการส่งเสริมการตลาด	.03	.46	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านบุคคล	.11*	.02	ระดับต่ำที่สุด ในทิศทางบวก
ด้านกายภาพ	.12	.01	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านกระบวนการ	.03	.46	ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม	.08	.09	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ในด้านความถี่ในการใช้บริการสั่งอาหาร ภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านราคา มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางบวก ส่วนด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่สุดในทิศทางบวก ตามลำดับ แสดงดังในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ด้านความถี่ในการใช้บริการสั่งอาหาร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	พฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ด้านความถี่ในการใช้บริการสั่งอาหาร		ระดับความสัมพันธ์
	r*	p-value	
ด้านผลิตภัณฑ์	.13**	.00	ระดับต่ำที่สุด ในทิศทางบวก
ด้านราคา	.20**	.00	ระดับต่ำ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.19**	.00	ระดับต่ำที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด	.28**	.00	ระดับต่ำ ในทิศทางบวก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	พฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน		ระดับความสัมพันธ์
	ด้านความถี่ในการใช้บริการสั่งอาหาร		
	r*	p-value	
ด้านบุคคล	.18**	.00	ระดับต่ำที่สุดในทิศทางบวก
ด้านกายภาพ	.08	.08	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านกระบวนการ	.25**	.00	ระดับต่ำ ในทิศทางบวก
ภาพรวม	.248**	.00	ระดับต่ำ ในทิศทางบวก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดานันท์ สารเก่ง (2558) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ คุ่มทิม (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา “ถนนคนเดินตลาดใหญ่” อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา “ถนนคนเดิน ตลาดใหญ่” อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ในด้านค่าใช้จ่ายในการสั่งอาหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบุคคล มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร พรหมมาลา (2561) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้กาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้กาแฟสดของผู้บริโภค ด้านค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการซื้อกาแฟสด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านลักษณะทางกายภาพ

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ในด้านความถี่ในการใช้บริการสั่งอาหาร ภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านราคา มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางบวก ส่วนด้านช่องทางจัดการจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่สุดในทิศทางบวก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชเนศ ลักษณะพันธุ์ภักดี (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ บริการ และการจัดส่ง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกายภาพและช่องทางจัดการจำหน่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร พรหมมาลา (2561) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอสนทวาย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อกาแฟสดของผู้บริโภค ด้านความถี่ในการบริโภคกาแฟสด ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น รูปแบบการดำเนินชีวิต กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลายขึ้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ ในการศึกษาให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น ผู้ใช้บริการในเขตปริมณฑล เพื่อศึกษาความแตกต่างทาง ความคิด ค่านิยม สังคม ของประชากรที่ทำการศึกษา
3. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน จึงควรเพิ่มการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก ในด้านของเทคโนโลยีที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในบางด้าน เช่น ต้นทุนที่ก่อให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นของธุรกิจร้านอาหาร รวมไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างขนส่งที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธุรกิจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น โดยผู้ให้บริการจะได้นำไปพัฒนาและปรับปรุงสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

รายการอ้างอิง

- กนกวรรณ คุ่มทิม. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา “ถนนคนเดินตลาดใหญ่” อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. ปรินญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การเงินการธนาคาร (Money & Booking Online). (2019). แอปฯ สั่งอาหารด่วน Food Delivery โตต่อเนื่อง. (Online). retrieved November 19, 2019, from <https://www.moneyandbanking.co.th/new/25558/25>.
- ชเนศ ลักษณะพันธุ์ภักดี. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พนิตานันท์ สารเก่ง. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารริมกวี้นพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. ปรินญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2556). หลักการตลาด. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิธร พรหมมาลา. (2561). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อ กาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศุณย์วิจัยกสิกรไทย. (2562). การแข่งขันของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร ดันธุรกิจ Food Delivery เติบโต ต่อเนื่องคาดมีมูลค่าสูงถึง 33,000 – 35,000 ล้านบาท ในปี 2562. กระแสทรรศน์, 2995.
- สมิต สัจฉกร. (2552). ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- สุดาพร กุณฑลบุตร. (2557). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดารัตน์ สิริมหาวงศ์, สุวนันท์ คงใหม่ และจิตติพร สำราญศาสตร์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ สั่งซื้ออาหารผ่านแอปพลิเคชัน LINE MAN เขตพระโขนง ในกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ สังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย “สังคม พหุ วัฒนธรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand 4.0”. เชียงราย.

การพัฒนากระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
เพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The Development of a Professional Internship System in a Field
of Innovation and Technology Aiming to Enhance Morality and Ethics
for Students in the Bachelor of Education Program of
Suan Sunandha Rajabhat University

ศิลป์ชัย พูลคล้าย¹

Sinchai Poolklal

E-mail: Sinchai.po@ssru.ac.th

รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ²

Associate Professor Dr. Pongprasert Hoksuwan

ดร.ดวงพร ธรรมมะ³

Dr. Duangporn Thamma

สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี 20131^{1,2,3}

Educational Technology, Faculty of Education, Burapha University,

Chon Buri, 20131 Thailand

(Receipt of the manuscript: June 18, 2019; Receipt of the revised manuscript: November 27, 2019; Acceptance of the final manuscript: July 18, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้ 1) เพื่อสร้างและปรับปรุงระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2) เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามเกณฑ์ $E1/E2 = 80/80$ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า 1. ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตร

บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์สถานการณ์ 2) การวางแผนการสอนร่วมกับฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3) การสนับสนุนผู้เรียนผ่านเครือข่าย 4) การจัดกิจกรรมการสอนออนไลน์บน Google App for Education 5) การประเมินผล และแก้ไขปรับปรุง 2. ผลการทดสอบประสิทธิภาพการเรียนการสอนฯ E1/E2 เท่ากับ 82.87/83.75 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 3. ผลการทดสอบประสิทธิภาพของนิสิตหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน นักศึกษามีความก้าวหน้าทางการเรียน และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการระบวนการจัดกิจกรรมการสอนโดยใช้ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมมากที่สุด

คำสำคัญ: ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ, วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา, คุณธรรม จริยธรรม

Abstract

This research aimed to develop a professional internship system in a field of innovation and technology aiming to enhance morality and ethics for students in the Bachelor of Education Program of Suan Sunandha Rajabhat University. The specific objectives of this research were to: 1) develop and improve a professional internship system for the students; 2) test the system according to the E1/E2 = 80/80 criteria; and 3) examine the student satisfaction on the system. The research findings showed that: 1) the professional internship system should consist of five components, namely; (1) situation analysis; (2) integration of teaching and internship; (3) student support utilizing networking; (4) using online teaching activities via Google App for education; and (5) evaluation and improvement; 2) the testing result of the system based on the E1/E2 criteria was 82.87/83.75 which was according to the defined standard criteria; and 3) the students' academic achievement after the implementation of the system was higher than the achievement before the implementation. Moreover, it was also found that student satisfaction on the system was at the highest level.

Keywords: Internship, Innovation and Technology field of study, Morality and Ethics

บทนำ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ซึ่งรอบทิศทางการพัฒนาประเทศระยะกลางที่ดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ในด้านแนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุล ทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการ

ภายในที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกระดับ อันจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนโดยมี “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาได้อย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544, หน้า 2) ประกอบกับเจตนารมณ์ความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจสติปัญญาความรู้และคุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ดังในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

จากการพัฒนาประเทศที่ผ่านมา สังคมไทยได้ มุ่งความเจริญทางเศรษฐกิจและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศโดยได้ละเลยความสำคัญของการพัฒนา ทางด้านจิตใจ คุณธรรมจริยธรรม จึงก่อให้เกิดความเสียหายเกิดปัญหาต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและ เป็นที่มาของปัญหาสังคม ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มนิสิตนักศึกษาซึ่งเป็นพลังสำคัญ ในอนาคตของประเทศก็สะท้อนปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นห่วง ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งและเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคนที่ต้องร่วมกันแสวงหาแนว ทางแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างบุคลากรของประเทศที่มีพร้อม ทั้งปัญญาความรู้และคุณธรรมอันก่อให้เกิดประโยชน์ ทั้ง ส่วนตัว ส่วนรวม และประเทศชาติควบคู่กันไป สถาบันการศึกษาทุกแห่งจึงต้องมีภารกิจในการร่วมพัฒนาศักยภาพ ของบุคคลให้เป็นคนเก่งเก่ง คนดีมีคุณธรรมจริยธรรมและมีความสุขในสังคมนี้ได้อย่างเต็มความสามารถ คุณธรรมที่จำเป็นจะต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามพระบรมราโชวาทในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว นับเป็นที่สุดของผลงานด้าน คุณธรรมจริยธรรมเพื่อการพัฒนา นิสิตนักศึกษาและพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ การศึกษาหลักของคุณธรรมจริยธรรม และการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมที่ใช้ในกระบวนการ บริหารและการจัดการศึกษาตามพระบรมราโชวาทของพระองค์ เพื่อน้อมนำความรู้จากแก่นแท้และสาระในพระบรมราโชวาทนั้นไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในกระบวนการ บริหารและการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาจึงมีความสำคัญยิ่ง

คุณธรรมจริยธรรม เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และเป็นปัจจัยสำคัญของคุณภาพบัณฑิตตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ รวมทั้งความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต และสังคมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษา ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นบัณฑิตที่เก่งและดี

จากการศึกษาข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาวิศวกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาด้านคุณธรรมและจริยธรรม สำหรับนักศึกษา สาขาวิชาวิศวกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา โดยอิงทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Constructivist Theory) เพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของนักศึกษาให้ ดียิ่งขึ้น และมีระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อพัฒนาการพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1 เพื่อสร้างและปรับปรุงการพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2.2 เพื่อทดสอบประสิทธิผลของการพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาตามเกณฑ์ $E1/E2 = 80/80$

2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้การพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพิ่มเติมทักษะประสบการณ์วิชาชีพทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยดำเนินตามขั้นตอนการวิจัยและพัฒนาเพื่อพัฒนานวัตกรรมใหม่ 7 ขั้นตอน ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาองค์ความรู้หรือเนื้อหาสาระเกี่ยวกับต้นแบบชิ้นงาน

การศึกษารูปร่างองค์ความรู้จากการทบทวนวรรณกรรม การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และจากประสบการณ์ในการทำงานของผู้วิจัย รวมถึงศึกษาความต้องการ จากนั้นทำการกำหนดกรอบแนวคิด (Conceptual framework) แล้วทำการออกแบบและพัฒนาตามกรอบแนวคิดที่ผ่านการกลั่นกรองแล้ว ในการพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขั้นตอนที่ 2 สสำรวจและประเมินความต้องการต้นแบบชิ้นงาน

โดยศึกษาสภาพปัจจุบันในการเรียนการสอนในสาขานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาและความต้องการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีโดยเครื่องมือที่ใช้สำรวจคือการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์รายบุคคลจำนวน 12 ท่าน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 โดยผลการสอบถาม

เป็นไปในทางเดียวกับกับผลการสัมภาษณ์อาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาจะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในลำดับต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนาการออกแบบคิดค้นแบบชิ้นงาน กรอบแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรมในการวิจัยครั้งนี้ได้อ้างอิงระบบ CIPOF Model ของ ศ.ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2554) ซึ่งประกอบไปด้วย C-Context, I-Input, O-Output และ F-Feedback มีรายละเอียดดังนี้

1) วิเคราะห์สถานการณ์ (C-Context) หรือบริบท คือ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา หลักสูตรหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554) ระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. กำหนดองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า (I-Input) ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน พี่เลี้ยง สถานประกอบการ รายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา คู่มือการใช้ระบบ แบบประเมินการสอน เป็นต้น

3. กำหนดองค์ประกอบด้านกระบวนการ (P-Process) ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งขั้นตอนออกเป็น 4 ขั้นตอนได้แก่ขั้น ปฐมนิเทศ ขั้นเตรียมความพร้อม ขั้นดำเนินการ ขั้นประเมินผล โดยส่วนหนึ่งได้เลือกใช้ Google Site เพื่อการจัดการระบบการจัดกิจกรรมเช่นเดียวกับการสร้างบทเรียนผ่านเครือข่ายสำหรับการเรียนการสอนทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพัฒนาไปสู่การเรียนการสอนภาควันตภาพ (Ubiquitous Learning or Pakawanta Learning) ที่เป็นการจัดการเรียนการสอนที่ส่งความรู้ประสบการณ์ และข้อมูลให้ปรากฏอยู่ทุกแห่งหนและรับรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา

4. กำหนดองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (O-Output) จะได้ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การจัดกิจกรรมแบบใช้การสอนออนไลน์บน Google Site ที่มีลักษณะการทำงานคล้ายกับบล็อกหรือเว็บไซต์สำเร็จรูป โดยสามารถใช้ในการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีช่องทางการส่งงาน มีช่องทางติดต่อสื่อสารเฉพาะที่เรียนจากห้องเรียนเข้ากับเรียนกับการฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการ ระหว่างนักศึกษา อาจารย์นิเทศ และพี่เลี้ยงจะมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ยังแสดงแบบประเมินต่าง ๆ แผนการสอน เอกสารและแนวทางปฏิบัติที่สอดแทรกรูปแบบ ทักษะ กระบวนการฝึก และองค์ประกอบอื่น เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

5. กำหนดองค์ประกอบด้านผลย้อนกลับ (F-Feedback) เป็นการนำผลการใช้ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไปเพื่อตรวจสอบ แก้ไข เพิ่มเติม ปรับปรุงระบบ ให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ เพื่อให้มีการดำเนินงานที่ดีขึ้น สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 สอบถามความเห็นผู้เชี่ยวชาญ ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยดำเนินการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญดังนี้

1) เสนอร่างระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พร้อมแบบประเมินร่างระบบและเครื่องมือเก็บข้อมูลต่อผู้เชี่ยวชาญ รายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1.1) ต้นแบบระบบ มีค่าความสอดคล้องทั้งฉบับเท่ากับ 0.91
- 1.2) แบบสอบถามนักศึกษาเรื่องการใช้ Social และความต้องการในการพัฒนาระบบ มีค่าความสอดคล้องทั้งฉบับเท่ากับ 0.90
- 1.3) แบบสอบถามอาจารย์เรื่องการพัฒนาาระบบ มีค่าความสอดคล้องทั้งฉบับเท่ากับ 0.88

2) ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อตรวจสอบ (ร่าง) ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพวิศวกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยการเชิญผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน และได้ทำการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 5 ท่าน ด้านหลักสูตร การสอนและการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 5 ท่าน

ขั้นตอนที่ 5 ต้นแบบชิ้นงาน

การดำเนินการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา ในขั้นตอนที่ 5 นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำร่างกรอบแนวคิดต้นแบบระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพวิศวกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตร์บัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะและจากการประเมินในกระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group) มาจัดทำต้นแบบระบบ ให้มีความสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 6 ทดสอบประสิทธิภาพหรือรับรองต้นแบบชิ้นงาน

ในขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพวิศวกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มีความสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาที่เรียนวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพวิศวกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ระยะเวลาในการทดสอบครั้งละ 2 – 3 ชั่วโมง จำนวน 5 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการใช้และความพึงพอใจของนักศึกษา 1. สร้างและพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูล 2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประชากร ได้แก่ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพวิศวกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา 35 คน ภาควิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพวิศวกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 20 คน เป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sample)

การออกแบบการทดลอง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมีกลุ่มทดลอง 1 กลุ่ม (One Group Pretest - Posttest Design) ให้กลุ่มทดลองร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพวิศวกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมไปทดลองใช้จริงในสถานการณ์จริง

1) ทดลองใช้เบื้องต้น (try out) แบบเดี่ยว ดำเนินการดังนี้ โดยสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากนักศึกษานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 3 คน (ที่มีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูง กลาง ต่ำ) นำแผนการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมทดลองใช้เบื้องต้น (try out) กับนักศึกษาดังกล่าว พบว่ามีค่าประสิทธิภาพ E1/E2 ที่ระดับ 80.55/87.72 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดพบว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

2) ทดลองใช้เบื้องต้น (try out) แบบกลุ่ม เพื่อให้มั่นใจได้ว่า แผนการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยดำเนินการ โดยสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากนักศึกษานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 10 คน (ที่มีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูง กลาง ต่ำ) นำแผนการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับ ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมทดลองใช้เบื้องต้น (try out) กับนักศึกษาดังกล่าว พบว่ามีค่าประสิทธิภาพ E1/E2 ที่ระดับ 81.67/85.41 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดพบว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

3) การนำระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมไปใช้จริง (Implementation) ดังนี้ 1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประชากร ได้แก่ ลงทะเบียนเรียนรายวิชาวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา 35 คน สาขาวิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 20 คน เป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sample) โดยพิจารณาว่าตอนเรียนนี้สมควรเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรแบบเดียวกัน เนื่องจากมีความพร้อมทางด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และการใช้งานอินเทอร์เน็ต 2. นำแผนการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมทดลองใช้ กับนักศึกษาดังกล่าว พบว่าของการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม มีประสิทธิภาพเท่ากับ 81.25/83.75 ซึ่งเป็นตามเกณฑ์ที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงต้นแบบชิ้นงานและเขียนรายงานการวิจัยหลังจากที่ดำเนินตามขั้นตอนการวิจัยเชิงวิจัยและพัฒนาครบทุกขั้นตอนแล้วตั้งแต่การศึกษาค้นคว้าความรู้หรือเนื้อหาสาระเกี่ยวกับต้นแบบชิ้นงาน สืบค้นและประเมินความต้องการต้นแบบชิ้นงานพัฒนารอบแนวคิดต้นแบบชิ้นงาน สอบถามความเห็นผู้เชี่ยวชาญ ยกร่างต้นแบบชิ้นงาน ทดสอบต้นแบบชิ้นงาน ในขั้นตอนสุดท้ายในการพัฒนาคือกระบวนการสรุป ปรับปรุงชิ้นงานให้มีความสมบูรณ์ที่สุดและเขียนรายงานการวิจัย

ผลการวิจัย

ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้พัฒนาตามหลักการและทฤษฎีของวิธีระบบกระบวนการบูรณาการศึกษาศึกษาและกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการออกแบบกรอบแนวคิดต้นแบบระบบฯ มีการดำเนินการตามกระบวนการของวิธีระบบ (System Approach) ซึ่งลักษณะของระบบประกอบไปด้วย Input Process Output และ Feedback โดยได้ดำเนินการตามกรอบในการพัฒนานวัตกรรม CIPOF Model ของ ศาสตราจารย์ ดร.ชัยงค์ พรหมวงศ์ (2554) ร่วมกับกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยหลักการของระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้งหมดที่ผู้เรียนทำได้จากคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1) คิดเป็นร้อยละ 82.87 และคะแนนเฉลี่ยของการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนที่มีผู้เรียนทำได้คะแนนเฉลี่ยของประสิทธิภาพของผลสัมฤทธิ์ (E2) คิดเป็นร้อยละ 83.75 แสดงว่ารูปแบบการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ (E1/E2) เท่ากับ 82.87/83.75 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชัยงค์ พรหมวงศ์ (2556) นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อรูปแบบการเรียนการสอน ผู้เรียนมีเจตคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่พัฒนาขึ้นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.89$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา หินอ่อน (2559) ที่พบว่าการจัดกิจกรรมด้วยการเรียนการสอน มีขั้นตอน 4 ขั้นตอนได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นปฐมนิเทศ ขั้นที่ 2 ขั้นเตรียมความพร้อม ขั้นที่ 3 ขั้นปฏิบัติการ และขั้นที่ 4 ขั้นประเมินผล ทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องจากงานวิจัยของ ปานเพชร ชินินทร และวิเชษฐ์ พลายมาศ (2553) ยังสร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและเสริมสร้างสมรรถภาพในการประกอบอาชีพในอนาคต

อภิปรายผล

จากการพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อศึกษาผล

การใช้จากการทดลองการใช้ระบบฯ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฯ สามารถอธิบายผลจากการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่พัฒนาขึ้นโดยประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นปฐมนิเทศ ขั้นที่ 2 ขั้นเตรียมความพร้อม ขั้นที่ 3 ขั้นปฏิบัติการ และขั้นที่ 4 ขั้นประเมินผล ซึ่งผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน โดยมีค่าความเหมาะสมการนำไปใช้อยู่ในระดับมากที่สุด คือ $\bar{X} = 4.71$ จากนั้นจึงนำไปใช้ทดสอบการใช้งานโดยการนำไปใช้ในรายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ซึ่งมีความสอดคล้องในเนื้อหาวิชากับการเรียนทฤษฎี

ในการพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้พัฒนาตามหลักการและทฤษฎีของวิธีระบบและกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการออกแบบกรอบแนวคิดต้นแบบระบบฯ มีการดำเนินการตามกระบวนการของวิธีระบบ (System Approach) ซึ่งลักษณะของระบบประกอบไปด้วย Input Process Output และ Feedback โดยได้ดำเนินการตามกรอบในการพัฒนานวัตกรรม CIPOF Model ของ ศ.ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2554) ร่วมกับกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยการดำเนินการวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา 7 ขั้นตอน (R4D3) ของ ศ.ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการวิจัย ซึ่งผลการทดลองตามขั้นของกระบวนการระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. การพัฒนารูปแบบระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2.1 การทดสอบรูปแบบการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการทดสอบของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 ท่านพบว่าผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่า รูปแบบการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านองค์ประกอบหลักการของรูปแบบการเรียนการสอนมีความเหมาะสมมากกว่าด้านอื่น ($\bar{X} = 4.72$) เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีภารกิจในการผลิตกำลังคนออกสู่ตลาดแรงงาน เมื่อมีการแข่งขันมากขึ้น เราคงต้องตระหนักในความสำคัญของการสร้างคุณภาพ โอกาส ความร่วมมือ และขับเคลื่อนให้นักศึกษามีความพร้อมรองรับการเปิดเสรีทางการศึกษา พ.ศ. 2558 มุ่งเน้นการผลิตผู้สำเร็จการศึกษา ทั้งปริมาณและคุณภาพ มีสรรถนะ มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการ วิธีการที่จะ

ให้นักศึกษามีความรู้ ความสามารถ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้นักศึกษา เมื่อจบการศึกษาสามารถเข้าสู่สถานประกอบการได้ทันทีอย่างมีคุณภาพ วิธีที่ง่ายที่สุดคงต้องใช้ความร่วมมือกับสถานประกอบการที่เป็นผู้ใช้นักศึกษา เป็นผู้ร่วมหล่อหลอมความเป็นนักศึกษานั้นด้วย การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มุ่งเสริมให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงในการทำงานเป็นการเรียนรู้สถานการณ์และสภาพการณ์ที่เป็นจริงของการทำงาน อีกทั้งเป็นการนำเอาความรู้ที่ได้รับทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติไปทดลองใช้ เพื่อเป็นการต่อยอดให้เกิดความชัดเจนเห็นจริงในองค์ความรู้ที่ได้รับอันจะเป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษาในการเตรียมความพร้อมในพฤติกรรมทุกด้านไม่ว่าจะเป็นในส่วนของบุคลิกภาพ สติปัญญา เจตคติ ที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อที่จะออกไปดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลต่อสังคมในที่สุด ส่งเสริมซึ่งกันและกัน ซึ่งประกอบด้วยแนวความคิดพื้นฐานที่นำมาพัฒนารูปแบบ ได้แก่ หลักการ วัตถุประสงค์ เนื้อหา กระบวนการเรียนการสอน และการประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

2.2 การทดสอบคุณภาพของรูปแบบการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีการนำไปทดสอบจำนวน 3 ครั้งคือ ครั้งที่หนึ่งคือ การทดลองแบบหนึ่งต่อหนึ่ง (One to one testing) จำนวน 3 คน ครั้งที่สอง คือ การทดลองแบบกลุ่มเล็ก (Small Group Testing) จำนวน 10 คน และครั้งที่สาม คือ การทดลองแบบนาร่อง (Field Testing) จำนวน 30 คน เพื่อหาข้อบกพร่องของระบบ พบว่าผู้เรียนที่เรียนด้วยรูปแบบการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวมหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตลอดจนจากการนำไปทดลองแบบนาร่อง (Field Testing) เพื่อหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรูปแบบการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้เกณฑ์ประสิทธิภาพ (E1/E2) เท่ากับ 80/80 พบว่า มีประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1) เท่ากับ 80.13 และประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E2) เท่ากับ 81.94 ดังนั้นรูปแบบการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แสดงให้เห็นว่ามีประสิทธิภาพ (E1/E2) เท่ากับ 80.13/81.94 มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้ ดังนั้น รูปแบบการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์สำหรับทักษะพิสัยคือ 80/80

3. ผลการใช้รูปแบบการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.1 ประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้งหมดที่ผู้เรียนทำได้ จากคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1) คิดเป็นร้อยละ 82.87 และคะแนนเฉลี่ยของการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนที่มีผู้เรียนทำได้คะแนนเฉลี่ยของประสิทธิภาพของผลสัมฤทธิ์ (E2) คิดเป็นร้อยละ 83.75 แสดงว่ารูปแบบการเรียนการสอนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ (E1/E2) เท่ากับ 82.87/83.75 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556) ที่กล่าวว่าเมื่อมีการพัฒนาต้นแบบชิ้นงาน (Prototype) ใหม่ เช่น สื่อการสอน แผนการสอน หรือวิธีสอน ก่อนทำการเผยแพร่หรือใช้จริงต้องผ่านการทดสอบประสิทธิภาพ (Developmental) ตามกระบวนการ 2 ขั้นตอน คือ การทดลองใช้เบื้องต้น (Tryout) และการทดลองใช้จริง (Trial Run) ด้วยวิธีการทดสอบประสิทธิภาพ การใช้สูตร (E1/E2) ตามเกณฑ์ 90/90 หรือ 85/85

3.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน พบว่า ผู้เรียนที่เรียนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม ที่พัฒนาขึ้นมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา หินอ่อน (2559) ดวงพร ธรรมมะ (2556) พบว่า ผู้เรียนที่เรียนด้วยระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

3.3 ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อรูปแบบการเรียนการสอน ที่พัฒนาขึ้นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.89$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา หินอ่อน (2559) ที่พบว่าการจัดกิจกรรมด้วยการเรียนการสอน มีขั้นตอน 4 ขั้นตอนได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นปฐมนิเทศ ขั้นที่ 2 ขั้นเตรียมความพร้อม ขั้นที่ 3 ขั้นปฏิบัติการ และขั้นที่ 4 ขั้นประเมินผล ทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องจากงานวิจัยของ ปานเพชร ชินินทร และวิเชษฐ์ พลายมาศ (2553) ยังสร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและเสริมสร้างสมรรถภาพในการประกอบอาชีพในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำผลการวิจัยไปใช้ เพื่อจะได้บริหารจัดการในรายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาหรือเทียบเคียงรายวิชาอื่นที่สอดคล้อง ได้สะดวกและได้รับข้อมูล ตรงกันกับอาจารย์ผู้สอนอย่างครบถ้วน
2. ควรมีการจัดการพัฒนาระบบอินเตอร์เน็ตของสถานศึกษาและสถานประกอบการให้สามารถรองรับการทำงานและรองรับการใช้งานในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. สามารถนำผลการวิจัยนำไปประยุกต์ใช้ช่องทางออนไลน์กับสถานประกอบการอื่น ๆ ได้หลาย สถานประกอบการหากต้องการสื่อสารกันระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนให้กว้างมากขึ้นได้

รายการอ้างอิง

- กิตานันท์ มะลิทอง. (2543). *เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอดิชั่นเพรสโปรดักส์.
- _____. (2543). *เทคโนโลยีและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- ชนิษฐา หินอ่อน. (2559). *สื่อพหุมิติปฏิสัมพันธ์สำหรับการศึกษาค้นคว้า ในบริบทห้องเรียน “ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านวิชาทฤษฎีครูช่าง”*.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2554). *การวิจัยเชิงวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา*. สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 30, 2557, จาก http://www.educ.su.ac.th/2013/images/stories/210655_01.pdf.
- _____. (2556). การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 5(1), 7-20.
- ดวงพร ธรรมะ. (2556). การพัฒนาระบบการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*, 7(2), 28-41.
- Erin Gibson and team (2009). *Towards the Development of a Work Integrated Learning Unit*. (Online). from <http://www.cfl.mq.edu.au/celebrate/pdf/papers/gibson1.pdf>.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเช่าพระเครื่อง
ในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
The Effect of Marketing Mix on the Customer Decision Making in
Buying Buddha Amulets at the SC Plaza Amulet Center,
the Southern Bus Terminal, Bangkok

สุรเดช ว่องเจริญพร¹

Suradach Wongcharoenporn

E-mail: Suradach_ww@hotmail.co.th

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรักรักษ์²

Associate Professor Dr. Thanasuwit Thabhiranrak

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1, 2}

Master of Business Administration Program, Suan Sunandha Rajabhat University

(Receipt of the manuscript: November 10, 2019; Receipt of the revised manuscript:

December 12, 2019; Acceptance of the final manuscript: December 23, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการเช่าพระเครื่องในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เช่าพระเครื่องในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด รายด้านได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเช่าพระเครื่องด้านงบประมาณในการเช่าพระเครื่องต่อครั้ง ความถี่ในการเช่าพระเครื่อง และจำนวนในการเช่าพระเครื่องต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด, พฤติกรรมการเช่าพระเครื่อง, พระเครื่อง

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the opinion level on the marketing mix; and 2) examine the relationship between the marketing mix and the customer decision making in buying Buddha amulets at the SC Plaza Amulet Center, the Southern Bus Terminal, Bangkok. The research sample consisted of 400 individuals who used to buy Buddha amulets at the SC Plaza Amulet Center, the Southern Bus Terminal, Bangkok. They were obtained via convenient sampling. Data were collected with the use of a questionnaire and analyzed with descriptive statistics including percentage, frequency, mean, standard deviation. The hypotheses were tested with the statistics including, mean, and Pearson's Product Moment Correlation. The research findings showed that product and place were the marketing mix that was rated at a high level whereas price and promotion were rated at a medium level. The results of the hypotheses testing revealed that the marketing mix including product, price, place, and promotion had a relationship with the customer decision making in buying Buddha amulets in terms of the amount of money paid each time, frequency of buying, and the quantity of the Buddha amulets bought, with a 0.01 and 0.05 level of statistical significance.

Keywords: Marketing mix, behavior in buying Buddha amulets, Amulets

บทนำ

พระเครื่องถือเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจที่อยู่คู่สังคมไทยมายาวนานตั้งแต่สมัยอดีตที่ผู้คนเข้ามาครอบครองเพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจและปกป้องให้แคล้วคลาดจากภัยต่าง ๆ ซึ่งพระเครื่องนั้นหลัก ๆ แล้วทำจากเนื้อชิน ดิน ผง โลหะ มูลค่าขึ้นอยู่กับความนิยม จำนวนการสร้าง รวมไปถึงกระแสสังคมในขณะนั้น สำหรับมูลค่าของพระเครื่องเกิดขึ้นได้เนื่องจากความนิยมที่มีต่อพระเครื่องในสังคมไทยเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะความนิยมที่เพิ่มสูงขึ้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งเรื่องเล่าศักดิ์สิทธิ์เกี่ยวกับพระเครื่องได้แพร่กระจายอย่างกว้างขวางในสังคมไทย เนื่องจากสภาวะสงครามได้คุกคามสวัสดิภาพของผู้คนในสังคมอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนซึ่งสภาวะสงครามเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้คนในสังคมไทยต้องแสวงหาพระเครื่องมาครอบครองเพื่อหวังจะช่วยรักษาคุ้มครองตนเอง (ฉลอง สุนทราวาณิชย์, 2551)

ปัจจุบันความนิยมพระเครื่องมิได้มีความเสื่อมถอยลงแต่อย่างไร หากแต่มีความนิยมอยู่เสมอ เพราะการเช่าพระเครื่องนอกจากจะหวังพึ่งพุทธคุณและความศรัทธาจากพระเครื่องแล้ว ยังมีการเช่าพระเครื่องเพื่อการลงทุน เพราะพระเครื่องถือเป็นทรัพย์สินที่มีอัตราการขึ้นลงของราคา ไม่ต่างจากการซื้อทองหรือซื้อที่ดิน พระเครื่องที่มีราคา 200 บาทเมื่อ 30 ปีที่แล้ว ปัจจุบันมีราคาถึงหลักพันไปจนถึงหลักล้าน

จึงทำให้ความนิยมของพระเครื่องมีความนิยมอยู่ตลอดเวลา มูลค่าของพระเครื่องจะขึ้นอยู่กับความสวยงามของพระเครื่องที่มีความสมบูรณ์มาก มีความชำรุดน้อย มักจะมีราคาที่สูงจนทำให้เกิดการประกวดพระเครื่องขึ้นเพื่อแข่งขันความสวยงามของพระเครื่ององค์นั้น เมื่อองค์ที่ได้รางวัลชนะเลิศก็จะมีราคาขึ้นมาอีก เพราะถือว่าพระเครื่ององค์นั้นเป็นพระที่สวยงามจนสามารถชนะการประกวดมาได้ (กิตติ ภิญาญ, 2560)

พระเครื่องหรือวัตถุมงคลแบบพุทธรูปนอกจากมีสถานะเป็นวัฒนธรรม คือ “วัฒนธรรมพระเครื่อง” แล้ว ยังอาจนับได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมแขนงหนึ่งที่มีบทบาทไม่น้อยอยู่ในระบบเศรษฐกิจของไทย อุตสาหกรรมพระเครื่องไทยมี “ตลาด” สำหรับการซื้อขายแลกเปลี่ยน ทั้งที่เป็นตลาดแบบดั้งเดิมวางขายบนแผงเคียงข้างตลาดสด ตลาดพระในวัดที่มีชื่อเสียงในเรื่องพระเครื่อง และตลาดพระติดแอร์บนศูนย์การค้า ทั้งยังมีสื่อสิ่งพิมพ์ของอุตสาหกรรมที่ประกอบไปด้วยนิตยสารไม่ต่ำกว่า 40 รายชื่อ หนังสือ ตำรา สารานุกรม อีกนับไม่ถ้วน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์และเว็บไซต์ของพระเครื่องที่ให้ความรู้เป็นเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความรู้จำนวนหนึ่ง มีการจัดนิทรรศการและการประกวดพระเครื่องเป็นประจำ ซึ่งไม่แตกต่างจากอุตสาหกรรมแขนงอื่น ๆ (ฉลอง สุนทราวาณิช, 2551) พระเครื่องจึงได้กลายเป็นสินค้าที่คุณค่าทางพาณิชย์สูง ซึ่งจากเดิมพระเครื่องมีคุณค่าทางด้านศรัทธาที่ไม่สามารถตีราคาเป็นจำนวนเงินได้ แต่ในปัจจุบันคุณค่าทางด้านเศรษฐกิจกลับเข้ามาตีราคาพระเครื่องเป็นจำนวนเงินเพิ่มขึ้นมาด้วย จนกล่าวได้ว่าพระเครื่องกลายเป็นวัตถุที่มีคุณค่าในเชิงพาณิชย์สูง และวงการพระเครื่องได้พัฒนาเป็น “ธุรกิจพระเครื่อง”

จากการศึกษาสถานการณ์ของธุรกิจพระเครื่อง ซึ่งเป็นธุรกิจที่อยู่บนเส้นทางแห่งความศรัทธาที่มีแนวโน้มการขยายตัวมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเข้าพระเครื่องในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำมาวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค เพื่อนำพฤติกรรมทางการตลาดมาปรับใช้ให้เข้ากับธุรกิจเข้าพระเครื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างรายได้เปรียบและการเป็นผู้นำทางการตลาดได้อย่างตรงเป้าหมายในอนาคตให้กับผู้ประกอบการ และยังเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการอื่น ๆ ที่สนใจจะดำเนินธุรกิจเข้าพระเครื่องให้เหมาะสมอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมกรเข้าพระเครื่องในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการศึกษาของงานวิจัยมุ่งเน้นศึกษาถึงของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเข้าพระเครื่องในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1. ขอบเขตประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่มาเช่าพระเครื่องในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample size) ที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้ ได้แก่ ผู้ร่วมงานหรือชมงานประกวดพระเครื่องและผู้มาตลาดนัดพระเครื่อง ศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย

1.3 การสุ่มตัวอย่าง (Sample) เพื่อหาตัวแทนที่ดีและมีความเหมาะสมในการวิจัยค้างนี้ โดยสุ่มจากผู้ร่วมงานหรือชมงานประกวดพระเครื่องและผู้มาตลาดนัดในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2545) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน แต่ผู้วิจัยขอเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

2. ขอบเขตตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

- พฤติกรรมการเช่าพระเครื่องในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ ได้แก่ ด้านงบประมาณในการเช่าพระเครื่องต่อครั้ง ความถี่ในการเช่าพระเครื่อง และจำนวนในการเช่าพระเครื่องต่อเดือน

3. ขอบเขตเวลา

มกราคม 2562 – ธันวาคม 2562

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและความเป็นมาของพระเครื่อง

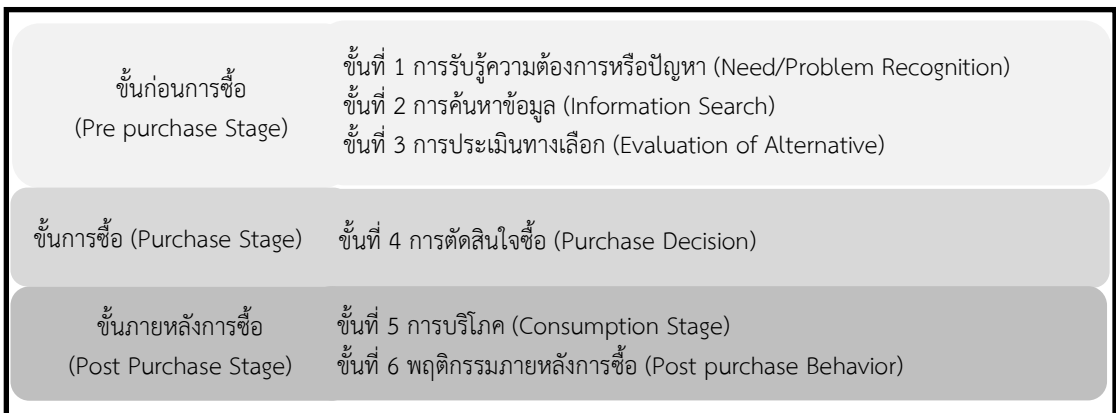
อุดม อักษรนิธย์ (2558) กล่าวว่า พระเครื่อง หรือพระเครื่อง คือพระพิมพ์ต่าง ๆ อาจจะเป็นผง ดิน โลหะหรือวัตถุอย่างอื่นที่ผู้ทรงคุณวุฒิสร้างขึ้นเพื่อให้พกพาได้สะดวก โดยพระเครื่องมีสรรพคุณพิเศษหลายประการ ทั้งอำนาจพินิปาฏิหาริย์ เช่น เมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี แคล้วคลาด เป็นต้น พระเครื่องรางจะมีอำนาจความศักดิ์สิทธิ์เฉพาะผู้เลื่อมใสศรัทธาและพกติดตัวไปในที่ต่าง ๆ ทุกโอกาส เป็นกำลังพลังทางจิต เกิดความเชื่อมั่นในพระบรมพุทธานุภาพ ส่งผลให้ผู้ที่มีศรัทธาเลื่อมใสเจริญรุ่งเรืองด้วยอายุ วรรณะ สุขะ พละ ซึ่งพระเครื่องรางนั้นมีสองชนิด ชนิดที่หนึ่งผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษสร้างขึ้นด้วยพิธีอันศักดิ์สิทธิ์ด้วยการปลุกเสกกลองเลขยันต์ เช่น ตรีภุมถุ ผ่ากระเจียด แหวนพิรอด ปลัดขิก เป็นต้น เครื่องรางชนิดที่สองนี้ ได้แก่ เหล็กไหล เพชรตาแมว เขี้ยวหมูตัน ขากวางคุด และรัตนชาติบางชนิด เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

สิทธ์ีธีรสรณ์ (2552, หน้า 89) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มคนเลือกใช้หรือจำกัดสินค้าหรือบริการ ความคิด หรือประสบการณ์เพื่อสนองต่อความต้องการของตน โดย Schiffman and Kanuk (1994, p. 5) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมของผู้บริโภคไว้ว่าเป็น พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการเสาะหา ซื้อใช้ ประเมินผล หรือการบริโภคผลิตภัณฑ์ บริการ และแนวคิดต่าง ๆ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ เป็นการศึกษา การตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งเงิน เวลา และกำลังเพื่อบริโภคสินค้าและบริการต่าง ๆ อันประกอบด้วย ซื้ออะไร ทำไมจึงซื้อ ซื้อเมื่อไร อย่างไร ที่ไหน และบ่อยแค่ไหน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ

ปณิศา มีจินดา (2553, หน้า 68-98) ได้กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อ (Buying Decision Making Process) เป็นขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก โดยผู้บริโภคอาจข้ามหรือสลับขั้นตอนตามความเหมาะสม ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการซื้อเริ่มต้นตั้งแต่ก่อนการซื้อจริง และยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมภายหลังการซื้อด้วย ดังภาพที่ 1 มีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 โมเดลกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

1. ขั้นตอนการซื้อ (Pre purchase Stage) เป็นขั้นตอนในการจัดหาผลิตภัณฑ์เริ่มจากภาวะที่ผู้บริโภครับรู้ถึงความต้องการของตน แล้วจะเริ่มค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการผ่านกระบวนการจัดหาข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล แล้วจึงทำการประเมินทางเลือกเพื่อตัดสินใจซื้อในขั้นต่อไป

2. ขั้นการซื้อ (Purchase Stage) เป็นขั้นที่ผู้บริโภคทำการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หลังจากที่ได้รับรู้ความต้องการของตน ได้ค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และได้ทำการประเมินผลิตภัณฑ์ที่เป็นทางเลือกต่าง ๆ ทั้งด้านประโยชน์และความเสี่ยงที่คาดว่าจะได้รับแล้ว ผู้บริโภคจึงทำการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์นั้นและดำเนินการซื้อ

3. ขั้นภายหลังการซื้อ (Post Purchase Stage) เป็นขั้นที่ผู้บริโภคได้ใช้ผลิตภัณฑ์และทำการประเมินเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ซื้อผ่านพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น โอกาสในการบริโภค (When) สถานที่ในการบริโภค (Where) วิธีการบริโภค (How) ปริมาณการบริโภค (How much) และความรู้สึกขณะกำลังบริโภค เป็นต้น จากนั้นผู้บริโภคจะเริ่มการประเมินประสบการณ์ที่ได้รับโดยสะท้อนเป็นระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ศิวิรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552ก) กล่าวว่าไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดเป็นตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้ โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้และผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้ ก็คือบริการซึ่งผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ และมีคุณค่าในสายตาของผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์จึงจะขายได้

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์กับราคา ซึ่งถ้าผลิตภัณฑ์นั้น ๆ มีคุณค่าสูงกว่าราคา ก็จะตัดสินใจซื้อ

3. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือสื่อสารที่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการหรือเพื่อเตือนความทรงจำในผลิตภัณฑ์

4. การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง ช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นเส้นทางเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมุ่งผลกำไร

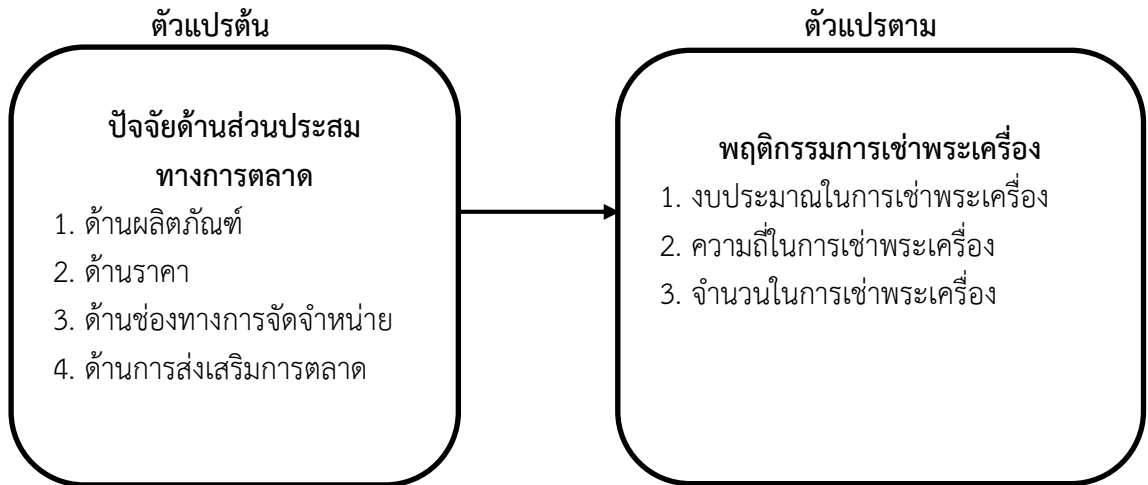
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทิยา นันทิยวงษ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเช่าพระเครื่องออนไลน์ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านตัวสินค้า ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านภาพลักษณ์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเช่าพระเครื่องออนไลน์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐฉิ แก้ววิมล (2558) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเช่าพระเครื่องออนไลน์ เว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมตลาด ได้แก่ product price place promotion ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเช่าพระเครื่องออนไลน์เว็บไซต์ G-pra ทั้ง 4 กลุ่ม มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภคในกลุ่มนั้น ๆ

ชัยภักดิ์ อรัญญภูมิ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าพระเครื่องในตลาดทิพย์เนตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านราคาตามลำดับ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้าพระเครื่องในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มนั้น ทางผู้ทำการวิจัยได้เลือกวิธีการทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล 2 แบบ ได้แก่

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้าพระเครื่องในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา รวบรวมผลงานวิจัย บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ นิตยสาร ข้อมูลทางสถิติ รายงานต่าง ๆ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. ขั้นตอนการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวกลุ่ม : ในการเก็บข้อมูลในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ซึ่งการเก็บตัวอย่างจะใช้วิธีแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ผู้ที่มาเข้าพระเครื่องในศูนย์พระเครื่อง SC Plaza สายใต้ใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย : ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ : ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มีวิธีการดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

3.2 ทำการรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายให้ทราบลักษณะทั่วไปของตัวแปรที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กัน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) การพิจารณาหาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร มีเกณฑ์การให้ค่าแปลความหมายของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543)

คะแนนระหว่าง 0.00 – 0.19 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่สุด

คะแนนระหว่าง 0.20 – 0.39 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

คะแนนระหว่าง 0.40 – 0.59 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 0.60 – 0.79 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

คะแนนระหว่าง 0.80 ขึ้นไป หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลิตภัณฑ์	3.71	.641	มาก
ด้านราคา	3.21	.780	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.80	.742	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.35	.842	ปานกลาง
ส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม	3.52	.640	มาก

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเข้าพระเครื่อง ด้านงบประมาณในการเข้าพระเครื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการเข้าพระเครื่อง ด้านงบประมาณในการเข้าพระเครื่อง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	พฤติกรรมการเข้าพระเครื่อง		ระดับความสัมพันธ์
	ด้านงบประมาณในการเข้าพระเครื่องต่อ		
	r*	p-value	
ด้านผลิตภัณฑ์	.113*	.025	ระดับต่ำ ในทิศทางบวก
ด้านราคา	.314**	.000	ระดับต่ำ ในทิศทางบวก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.197**	.000	ระดับต่ำ ในทิศทางบวก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	.113**	.024	ระดับต่ำ ในทิศทางบวก
ภาพรวม	.218**	.000	ระดับต่ำ ในทิศทางบวก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเข้าพระเครื่อง ด้านความถี่ในการเข้าพระเครื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับปานกลางและระดับต่ำ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการเข้าพระเครื่อง ด้านความถี่ในการเข้าพระเครื่อง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	พฤติกรรมการเข้าพระเครื่อง		ระดับความสัมพันธ์
	ด้านความถี่ในการเข้าพระเครื่อง		
	r*	p-value	
ด้านผลิตภัณฑ์	-.320**	.000	ระดับต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม
ด้านราคา	-.321**	.000	ระดับต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-.404**	.000	ระดับปานกลาง ในทิศทางตรงกันข้าม
ด้านการส่งเสริมการตลาด	-.199**	.000	ระดับต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม
ภาพรวม	-.361**	.000	ระดับต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

4. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเข้าพระเครื่อง ด้านจำนวนในการเข้าพระเครื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการเข้าพระเครื่อง ด้านความถี่ในการเข้าพระเครื่อง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	พฤติกรรมการเข้าพระเครื่อง		ระดับความสัมพันธ์
	ด้านจำนวนในการเข้าพระเครื่อง		
	r*	p-value	
ด้านผลิตภัณฑ์	-.247**	.000	ระดับต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม
ด้านราคา	-.256**	.000	ระดับต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-.294**	.000	ระดับต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม
ด้านการส่งเสริมการตลาด	-.170**	.001	ระดับต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม
ภาพรวม	-.281**	.000	ระดับต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

อภิปรายผล

1. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด รายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยภักดิ์ อรัญญญูภูมิ

(2560) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพระเครื่องในตลาดทิพย์เนตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านราคาตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเข้าพระเครื่อง ด้านงบประมาณในการเข้าพระเครื่องต่อครั้ง ความถี่ในการเข้าพระเครื่อง และจำนวนในการเข้าพระเครื่องต่อเดือน สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทิยา นันทิยวงษ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเข้าพระเครื่องออนไลน์ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านตัวสินค้า ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านภาพลักษณ์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเข้าพระเครื่องออนไลน์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชวุฒิ แก้ววิมล (2558) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเข้าพระเครื่องออนไลน์ เว็บไซต์ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมตลาด ได้แก่ product price place promotion ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าพระเครื่องออนไลน์เว็บไซต์ G-pra ทั้ง 4 กลุ่ม มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภคในกลุ่มนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยปริมาณ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสังเกตและสนทนาในกลุ่มเซียนพระเครื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับใช้ในกลยุทธ์การตลาดพระเครื่อง เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดี และนำผลมาปรับปรุงคุณภาพการบริการซึ่งมีผลต่อความจงรักภักดีต่อลูกค้า และการบริการหลังการขาย

รายการอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติ ภิญโญ. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมพระเครื่องของประชาชนที่มีความสนใจพระเครื่องในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ศูนย์พระเครื่อง ห้างสรรพสินค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่า งามวงศ์วาน*. ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารธุรกิจบัณฑิตและการผลิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฉลอง สุนทรวาณิชย์. (2551). *นวัตกรรมพระเครื่องไทย : ก่อนจะเป็นอุตสาหกรรมพระเครื่อง*. ใน *เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการ เรื่องโลกของอิสลามและมุสลิมในอุษาคเนย์*.

- ชัยภักดิ์ อรัญญูญภูมิ. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าพระเครื่องในตลาด ทิพย์เนตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นันทิยา นันทิยวงษ์. (2556). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจเช่าพระเครื่องออนไลน์ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต การตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปณิศา มีจินดา. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. (2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2552). การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สิทธิ์ อีรสรณ์. (2552). การตลาดจากแนวคิดสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- อุดม อักษรนิตย์. (2558). พระเครื่องพระพิมพ์. สารนครศรีธรรมราช, 21.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (1994). *Customer behavior* (5 th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

เกษียณอย่างไรให้เกษม How to Retire Happily

อุไร สุทธิรัมย์¹
Urai Suthiyam

E-mail: urai.5694s@gmail.com

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาต่อเนื่องและอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง¹

Lecturer of the department of Continuing and Vocational Education,
Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

(Receipt of the manuscript: May 14, 2019; Receipt of the revised manuscript: December
16, 2019; Acceptance of the final manuscript: June 4, 2019)

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ ผู้เขียนมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้บุคลากรทราบแนวทางการปฏิบัติตนให้เกษียณอย่างมีความสุข ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตตั้งแต่เริ่มทำงาน หรือ ช่วงวัยกลางคน อันเป็นช่วงชีวิตที่ดีที่สุด ควรวางแผนการใช้ชีวิตให้พร้อมในด้านต่าง ๆ 6 ด้าน คือ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านครอบครัวและสังคม 4) ด้านที่อยู่อาศัย 5) ด้านเวลาและงานอดิเรก และ 6) ด้านทรัพย์สินและเงินทอง โดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงและหลักสันโดษ บทความวิชาการนี้เป็นการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่วัยเกษียณอย่างมีความสุขโดย จะเป็นประโยชน์แก่บุคคลที่ปรารถนาการใช้ชีวิตในวัยเกษียณอย่างมีคุณภาพและมีความสุข อีกทั้งองค์กรได้ใช้เป็นแนวทางในการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเกษียณ

คำสำคัญ: เกษียณ, ความสุข, เกษียณเกษม

Abstract

This article aims to provide a guideline for people to understand the retirement practice in order to live happily after retirement age. This guideline will be beneficial for them as it can help them prepare themselves from the beginning of their working life or during their middle age which is usually the best time period of their life. As such, people you have a good plan for their life and well prepare in the following aspects: 1) physical health; 2) mental health; 3) family and society; 4) place of residence; 5) leisure time and hobbies; and 6.) properties and savings. Such life plan and preparation should

be practiced according to Sufficiency Economy Philosophy and the principles of solitude. This article will serve as a guideline for people to prepare themselves to be able to live happily after retirement age. It is also useful for people who wish to have a quality of life after retirement age. Moreover, organizations can also adopt this practice to encourage their workers to be aware of the importance of having a good plan and preparation before retirement.

Keywords: Retirement, Happiness, Happy retirement

บทนำ

ประเทศไทยถือเอาอายุ 60 ปี เป็นเกณฑ์ในการเกษียณอายุ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ประชุมสมัชชาโลก ว่าด้วยผู้สูงอายุให้มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเป็นผู้สูงอายุ ในปี พ.ศ. 2548 ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยโครงสร้างอายุของประชากรได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในปี พ.ศ. 2560 มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปถึง 10,225,322 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 15.4 ของประชากรทั้งหมด 66,188,503 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2561, หน้า 2) จากการประเมินสถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์คือ มีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20 ในปี พ.ศ. 2561 โดยประชากรมากกว่าเด็ก คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 1 ใน 5 ของประชากรทั้งหมด นอกจากนี้ การจัดอันดับของประเทศไทยในเอเชียที่มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรผู้สูงอายุ ในปัจจุบันประเทศไทยเป็นอันดับที่ 2 รองจากประเทศสิงคโปร์ สาเหตุของการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุเนื่องมาจากวิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ และสาธารณสุขในปัจจุบันมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ช่วยรักษาโรคร้ายแรง หรือโรคติดต่อที่คร่าชีวิตของประชาชนตลอดระยะเวลา 100 ปีที่ผ่านมา ประชากรในสังคมไทยมีอายุยืนยาวมากขึ้น เพราะมีสุขภาพอนามัยที่ดีขึ้นเป็นอย่างมาก โดยที่ปัจจุบันมีอายุเฉลี่ยของประชากรตามรายงานสถิติด้านประชากรของประเทศไทย เพศชายมีอายุเฉลี่ยที่ 71.3 ปี ขณะที่เพศหญิงเฉลี่ยอยู่ที่ 78.2 ปี

“เกษียณ” แปลว่า สิ้นไป เช่น เกษียณอายุราชการ เกษียณอายุการทำงาน หมายถึง ครบกำหนดอายุรับราชการ สิ้นกำหนดเวลารับราชการ หรือทำงาน การออกจากตำแหน่งที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ตาม พ.ร.บ. บำเหน็จบำนาญราชการ พ.ศ. 2494 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบันฉบับ พ.ศ. 2530 (สำนักงานข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2533) การเกษียณอายุเป็นสัญลักษณ์ของการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของการสูญเสีย เป็นจุดเปลี่ยนของชีวิต เป็นระยะวิกฤตในชีวิตของบุคคลที่ต้องเกษียณอายุการทำงาน เท่ากับไม่มีรายได้หลักอีกต่อไป ช่วงเวลาที่เกษียณอายุนั้นเป็นช่วงที่เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายในชีวิต เพราะช่วงเวลาดังกล่าว เป็นช่วงวัยที่มีความสำคัญที่สุดของบุคคลต้องอยู่ในวัยนั้นนาน 10 - 25 ปี หรือมากกว่านั้น (สมฤดี อัมภิตติคุณ, 2550, หน้า 3) ผู้เขียนในฐานะผู้เกษียณคนหนึ่งได้ผ่านช่วงเวลาเกษียณ

มาระยะหนึ่ง ซึ่งเป็นประสบการณ์ตรงมา 4 - 5 ปี เป็นที่ทราบกันว่าผู้เกษียณทุกคนต้องการดำเนินชีวิตในการเกษียณอย่างมีความสุขสบาย ความรื่นเริง ความปลอดภัย นั่นคือปัญหาที่ว่า “เกษียณอย่างไรให้เกษม”

โดยที่การเป็นผู้เกษียณอายุต้องเผชิญกับปัญหาการเข้าสู่วัยสูงอายุ ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างกะทันหัน ผู้เกษียณจำนวนมากเกิดความรู้สึกว่า ตนเองเป็นคนไร้ประโยชน์ สูญเสียตำแหน่งหน้าที่การงาน ถูกลดบทบาทและไม่ได้รับการยอมรับเหมือนที่เคยเป็นในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เคยได้รับมาตลอดเป็นระยะเวลาอันยาวนานโอกาสที่จะพบปะสังสรรค์กับผู้อื่นและการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ลดลง ซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ส่งผลให้ผู้เกษียณจะรู้สึกเหงา ว้าเหว เบื่อหน่าย รู้สึกว่าตนไร้คุณค่า เป็นภาระของผู้อื่น มีผลกระทบด้านจิตใจ เกิดภาวะเศร้าหมอง วิตกกังวล ซึมเศร้า เครียด อาจเป็นอาการทางจิตอันจะส่งผลกระทบต่อร่างกายที่เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงสภาพในทางเสื่อมลงตามธรรมชาติ ในวัยสูงอายุจากการศึกษาศาสตร์ทางการสูงอายุ ทำให้เชื่อว่ากระบวนการเปลี่ยนแปลงในร่างกายของบุคคลที่มีอยู่ 2 ระยะ คือ การเปลี่ยนแปลงที่เริ่มตั้งแต่เกิดจนถึงอายุ 40 ปี ซึ่งมีลักษณะเป็นไปในทางเจริญงอกงาม (Growth) เมื่อเป็นวัยผู้ใหญ่แล้ว จะเข้าสู่ระยะที่ 2 (หลังอายุ 40 ปีขึ้นไป) จะมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่เสื่อมโทรมและไม่ปรากฏความเจริญงอกงาม (Degenerative Change) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสูงอายุ เช่น ทฤษฎีพัฒนาการของอิริคสัน (Eliopoulos, 1995, p. 18) จุดเด่นคือมุมมองพัฒนาการของมนุษย์ตลอดช่วงอายุชัยในลักษณะตั้งแต่แรกเกิด จนกระทั่งสิ้นอายุชัย ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการพัฒนาทั้ง 8 ชั้น

การเกษียณอย่างไรให้เกษมนั้นปัญหาสำคัญประการหนึ่ง คือ การดำเนินชีวิตของผู้เกษียณจำเป็นต้องมีทรัพย์สินเงินทองที่เพียงพอกับการใช้จ่ายชีวิตประจำวัน ในเรื่องอาหารการกินต้องเหมาะสมกับสภาพร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป การรักษาสุขภาพร่างกาย การปฏิบัติงานอย่างรู้คุณค่าการดำเนินชีวิตกับครอบครัวรอบข้าง ตลอดจนการใช้ชีวิตที่เหลืออยู่อย่างมีคุณภาพ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาหนักที่ทุกคนเลี่ยงไม่ได้หากยังไม่สิ้นชีวิตไปเสียก่อน จึงควรเตรียมการวางแผนให้พร้อมในทุกด้านอันเกี่ยวข้องกับร่างกาย จิตใจ ครอบครัว ที่อยู่อาศัย สังคมแวดล้อม การใช้เวลาและหางานอดิเรกทำให้ชีวิตมีคุณค่าและประโยชน์ไม่เป็นภาระของลูกหลานและสังคม

วัตถุประสงค์

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการเตรียมตัวก่อนเกษียณของบุคคล 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านร่างกาย 2. ด้านจิตใจ 3. ด้านครอบครัวและสังคม 4. ด้านที่อยู่อาศัย 5. ด้านเวลาและงานอดิเรก และ 6. ด้านทรัพย์สินเงินทอง โดยควรนำแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงของในหลวงรัชกาลที่ 9 มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันของเรา คือ 1) ความพอประมาณคือการดำเนินชีวิตให้เหมาะสม ทำงานหารรายได้ด้วยช่องทางสุจริต ทำงานเต็มความสามารถและพอประมาณในการใช้จ่าย ให้เหมาะสมกับฐานะความเป็นอยู่ 2) รู้จักเหตุและผล หมายถึง การดำเนินชีวิตด้วยความถี่ถ้วนรอบคอบ คำนึงถึงเหตุและปัจจัยแวดล้อมไม่ตัดสินใจตามอารมณ์โดยปราศจากการวิเคราะห์ และ 3) การมีภูมิคุ้มกันที่ดี คือ การเตรียมตัวให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก ต้องเรียนรู้ที่จะดำรงอยู่ได้ด้วยการพึ่งพาตนเอง และตั้งอยู่บน

ความไม่ประมาทอยู่เสมอ แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง เป็นแนวคิดที่ตั้งอยู่บนความไม่ประมาทด้วยการใช้ความรู้และคุณธรรม เพื่อให้เกิดการพึ่งพาตนเองได้ และเมื่อแผ่ไปถึงสังคม ความพอเพียงจะเป็น สิ่งหนึ่งที่ทำให้การเกษียณได้อย่างเกษม เป็นการใช้ชีวิตด้วยการพึ่งพาตนเองไม่เบียดเบียนใครและการดำเนินชีวิตในหลักสันโดษในทางพุทธศาสนา คือยินดีตามมี ยินดีตามกำลัง และยินดีตามควรอันเป็นแนวทางให้บุคคลเกิดความภูมิใจในผลสำเร็จที่ตนได้สร้างสรรค์ด้วยความสามารถความภาคเพียรพยายามมาตลอด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

ทฤษฎีพัฒนาการของอีริกสัน (Erikson's Theory of Development Stage) อีริกสัน พบว่าพัฒนาการทางจิตวิทยาของมนุษย์ มีการเปลี่ยนแปลงเหมือนกับโครงสร้างทางกายภาพ มุมมองของอีริกสันเน้นพัฒนาการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมร่วมกัน นั่นคือ การเจริญเติบโตทางร่างกาย และสิ่งแวดล้อมจะมีความสัมพันธ์กับพัฒนาการทางจิตใจ และบุคลิกภาพ โดยบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นผลของการเลี้ยงดู และการส่งเสริมแต่ละช่วงวัย ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ จุดเด่นของ อีริกสัน คือ มุมมองพัฒนาการของมนุษย์ตลอดช่วงอายุขัยในลักษณะองค์รวม (Wholeness / Holistic) ตั้งแต่แรกเกิด จนกระทั่งสิ้นอายุขัย ลำดับขั้นพัฒนาการชีวิตของอีริกสันมี 8 ขั้นตอน (Eliopoulos, 1995, p. 18) ได้แก่ 1) ขั้นความไว้วางใจกับความไม่ไว้วางใจผู้อื่น (Trust and Mistrust) 2) ขั้นความเป็นตัวของตัวเองกับความละอายและไม่แน่ใจ (Autonomy and Shame and Doubt) 3) ขั้นความคิดริเริ่ม กับความรู้สึกผิด (Initiative and Guilt) 4) ขั้นเอาการเอางานกับความปรี๊ดน้อย (Industry and Inferiority) 5) ขั้นเข้าใจอัตลักษณ์แห่งตนเองกับสับสนในบทบาท (Identity and Role Confusion) 6) ขั้นความผูกพันกับการแยกตัว (Intimacy and Isolation) 7) ขั้นการทำประโยชน์ให้สังคมกับการคิดถึงแต่ตนเอง (Generativity and Self absorption) และ 8) ขั้นบูรณาการกับการสิ้นหวัง (Integrity and Despair) เป็นช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน ของการพัฒนาจะทำให้มีผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพทั้งในทางที่พึงประสงค์ และไม่พึงประสงค์ อ่อนแอและเข้มแข็งของบุคคลตลอดช่วงชีวิต ถ้าบุคคลผ่านทุกขั้นตอนมาด้วยดีจะมีผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นวัยที่มั่นคง สมบูรณ์ของชีวิตจะภาคภูมิใจในความสำเร็จแห่งชีวิตและผลงานของตนเอง ถ้าผิดหวังจะเกิดความล้มเหลวในชีวิต เสียเวลาที่ผ่านมา ไม่พอใจกับชีวิตในอดีต ไม่ยอมรับสภาพของตนเอง ขาดความสงบสุขในชีวิต ดังนั้นทุกช่วงชีวิตของบุคคลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะช่วงอายุที่อยู่ในวัยทำงานควรวางแผนการใช้ชีวิตที่ดีทั้งร่างกาย จิตใจและการหาเลี้ยงชีพด้วยช่องทางสุจริต ทำงานให้เต็มความสามารถ การใช้จ่ายให้เหมาะกับฐานะความเป็นอยู่ การมีทรัพย์สินเงินทองไว้เป็นทุนยามเกษียณจึงเรียกว่า “เกษียณอย่างเกษม” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตี กุศลวิฆวรงค์ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมเตรียมตัวก่อนการเกษียณอายุการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 372 คน พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านทรัพย์สินเงินทองเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านจิตใจ และด้านร่างกาย และยังสอดคล้อง

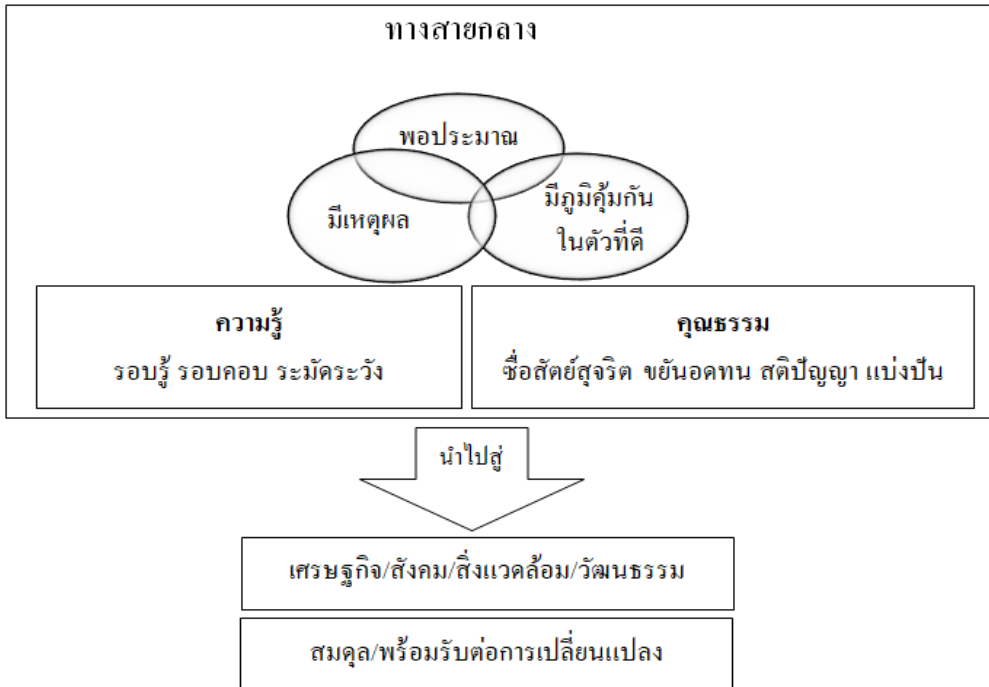
กับผลการวิจัยของวรชัย สิงหฤกษ์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2560) ศึกษาเตรียมความพร้อมในการเกษียณอายุงานของเจ้าหน้าที่ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทยจำกัด ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่เกือบทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจต่อการเตรียมความพร้อมหลังเกษียณอายุ แต่มีเจ้าหน้าที่เพียงส่วนน้อยที่มีครอบครัวฐานะค่อนข้างดีไม่เห็นความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมในการเกษียณอายุงาน

แนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

หลักสำคัญอีกประการหนึ่งของการเกษียณอย่างไรให้เกษม คือ การดำรงชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงโดยสามารถใช้ชีวิตอย่างไม่เดือดร้อน มีความเป็นอยู่อย่างประมาณตน ตามอัตภาพ และที่สำคัญไม่หลงไหลไปตามกระแสของวัตถุนิยม มีอิสรภาพ เสรีภาพ ไม่ติดกับสิ่งใดและปฏิบัติตนในทางที่ควรจะเป็น (Normative) ซึ่งต่างจากวิถีชีวิตดั้งเดิมของสังคมไทยที่มองโลกเชิงระบบ ที่มีลักษณะเป็นพลวัตและมุ่งเน้นการรอดพ้นจากภัยและวิกฤต เพื่อความมั่นคงและยั่งยืนของการพัฒนาในขณะที่คุณลักษณะของเศรษฐกิจพอเพียง คือ ความสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติตนได้ในทุกระดับตลอดเวลา สามารถนำไปประยุกต์ใช้หลาย ๆ ด้านไม่จำกัดเฉพาะภาคเกษตรกรรมเท่านั้น เป็นการพัฒนาชีวิตที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทางสายกลางและความไม่ประมาท โดยคำนึงถึงความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว ตลอดจนใช้ความรู้ความรอบคอบ และคุณธรรม ประกอบการวางแผน การตัดสินใจโดยการกระทำ ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งให้ความสำคัญในการดูแลตนเอง โดยเฉพาะเรื่องใกล้ตัวมากที่สุดพยายามใช้สิ่งที่มีคุณค่าในท้องถิ่นนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเชื่อมโยงกับการดูแลสุขภาพตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งทุกคนโดยเฉพาะผู้สูงอายุสามารถทำได้ ด้วยการส่งเสริมคุณภาพของตนเอง ป้องกันและเสริมภูมิคุ้มกัน ก่อนที่จะเจ็บป่วยนำไปสู่การสร้างสุขภาพตนเองให้เข้มแข็งซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) วิจัยสู่การพัฒนา “ผู้สูงวัย” สุขภาพดี-มีคุณค่า ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย 1) ด้านความพอประมาณ 2) ด้านการมีเหตุผล 3) ด้านการมีภูมิคุ้มกันในตัวเอง 4) ด้านเงื่อนไขความรู้ 5) ด้านเงื่อนไขคุณธรรม ตามแผนภาพด้านล่างนี้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีรัตน์ กุลวงษ์ และคณะ (2559) ศึกษารูปแบบการพึ่งตนเองตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของผู้สูงอายุ 297 คน ในเขตเทศบาลตำบลพุดเตย อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า สภาพการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และความต้องการพัฒนาในการพึ่งตนเองตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรูปแบบการพึ่งตนเอง ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1. ขั้นตอนการมีส่วนร่วม 2. ขั้นตอนกระบวนการจัดการ 3. ขั้นตอนการเรียนรู้ และ 4. ขั้นตอนการสร้างเสริมความเข้มแข็ง

แนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงถือเป็นแนวทางการดำเนินชีวิตทางสายกลางที่สมดุล คือ ความพอประมาณ มีเหตุมีผล มีภูมิคุ้มกันภายใต้เงื่อนไขของความรู้และคุณธรรมที่เรียกว่าเศรษฐกิจพอเพียง ชีวิตความเป็นอยู่ที่เกี่ยวข้องทั้ง เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ดังนั้นการดำเนินชีวิตของผู้เกษียณ จะต้องคำนึงถึงความสามารถในการพึ่งตนเอง ความร่วมมือช่วยเหลือของคนในครอบครัว ครอบครัว และสมาชิกในสังคมยอมรับ มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ดังภาพที่ 1

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง



ภาพที่ 1 ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
ที่มา: สำนักส่งเสริมการปลูกป่ากรมป่าไม้

หลักการสันโดษในทางพุทธศาสนา

สันโดษเป็นธรรมะที่ตรงข้ามกับความโลภและความเกียจคร้าน ลักษณะของสันโดษมี 3 ประการ คือ **ประการแรก** ยินดีตามมี ในโลกธรรม 8 ที่น่าปรารถนา ได้แก่ ได้ลาภ ได้ยศ สรรเสริญ สุข ส่วนที่ไม่น่าปรารถนา ได้แก่ เสื่อมลาภ เสื่อมยศ นินทา ทุกข์ บุคคลต้องอาศัยปัญญาชอบที่จะต้องยอมรับความจริงอันเป็นสัจธรรม จนทำให้จิตสงบและสบายได้ **ประการที่สอง** ยินดีตามกำลัง หมายถึง เมื่อแสวงหาประโยชน์แล้วได้เท่าไร ยินดีในสิ่งที่ได้ เมื่อได้แสวงหาสิ่งที่ต้องการด้วยความตั้งใจ ไขความขยัน หมั่นเพียร ความมานะอดทน ความสามารถทั้งกำลังกาย กำลังใจ กำลังสติปัญญาเต็มที่อยู่ดีที่ที่สุดแล้ว ต้องยอมรับผลที่ได้ มันเป็นเพราะการกระทำทั้งในอดีตและปัจจุบันร่วมกันออกมาเป็นผลลัพธ์ จงพอใจและยินดีในสิ่งที่ได้ **ประการสุดท้าย** ยินดีตามควร แก่ฐานะความเป็นอยู่ ควรแก่ความสามารถของตน และควรแก่ศีลธรรม ไม่ควรยินดีกับสิ่งของที่ได้มาแล้วทำให้ผิดศีลธรรม

การดำเนินชีวิตตามลักษณะของสันโดษที่กล่าวข้างต้นเป็นแนวทางที่ทำให้ผู้เกษียณเกิดความภาคภูมิใจในผลสำเร็จที่ตนได้สร้างสรรค์ขึ้นมาด้วยความสามารถ ด้วยความภาคเพียรพยายามของตน ในทางสุจริตชอบธรรม อยู่ในฐานะเป็นผู้ให้และได้รับการยกย่องชื่นชมในการดำเนินชีวิตที่เป็นแบบอย่างที่ดีของบุคคลในสังคม เป็นช่วงชีวิตที่สมบูรณ์ที่สุด ชีวิตหลังเกษียณย่อมเกษมตามผลการกระทำ สอดคล้อง

กับรุ่งทิวา ศรีวรรณ และพระมหาทวี มหาปัญญา (2562) ศึกษาเรื่องสันโดษมาใช้ในสังคมไทย พบว่า ความสันโดษ คือ ความสุข ความยินดี ความพอใจของเรา ความสันโดษมีความโลภเป็นหลักธรรมที่ตรงกันข้าม มีความเพียรและความไม่ประมาทเป็นธรรมที่สนับสนุน สันโดษสำหรับฆราวาสเป็นธรรมที่ใช้ดำเนินชีวิตการครองเรือนและครองตน ลักษณะความเป็นสันโดษ คือการเป็นผู้ที่มีความยินดีในตนเอง พบว่า หลักสันโดษเป็นธรรมที่มีการแก้ปัญหาจากภายในจิตใจ สู่ทางแก้ไขปัญหภายนอก คือการปลุกฝังให้สมาชิกในครอบครัว ใช้หลักการ ประกอบอาชีพตามความเหมาะสม และยังสอดคล้องกับสุภาพรณกันยะตีม (2560) ศึกษาหลักพุทธธรรมกับการเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษา สถานปฏิบัติธรรมแห่งหนึ่ง พบว่า หลักการใช้หลักพุทธธรรมของสถานปฏิบัติธรรมในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ ในการปฏิบัติธรรมตามหลักสำคัญในพระไตรปิฎก โดยมีเป้าหมายหลักคือ การมุ่งพัฒนาจิตใจของประชาชนและผู้สูงอายุ ทั้งนี้เหตุผลที่ผู้สูงอายุเข้ามาสถานปฏิบัติธรรมส่วนใหญ่มีความตั้งใจมาทำบุญและปฏิบัติธรรม เพราะเชื่อมั่นว่าความดีแห่งวิถิปุทธธรรมจะนำสู่ชีวิตที่ดีงาม ทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจในปัจจุบันปลายแห่งชีวิต เสริมสร้างสุขภาพทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านศีลหรือสังคม ด้านจิตใจ ด้านปัญญาและพบว่าผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงทางที่ดีขึ้น และมีเป้าหมายสูงสุดในการดำรงชีวิตตามหลักพุทธธรรม ส่งผลให้ผู้สูงอายุปรับตัวให้เข้าใจในความเป็นจริงในการดำเนินชีวิตร่วมกับสังคม ดูแลสุขภาพกายและจิตใจสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

แนวทางการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่วัยเกษียณอย่างมีความสุข

การตระหนักรู้ถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นแก่ทุกคนเมื่อถึงเวลาเกษียณ จึงเป็นที่มาของบทความ “เกษียณอย่างไรให้เกษม” เพราะหากรอให้ถึงวันเกษียณคงจะสายเกินไป บุคคลคงต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ ทั้งนี้การเตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยเกษียณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิตหลังเกษียณ บุคคลที่มีการเตรียมตัวก่อนเกษียณอายุไว้มากจะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจสูงแต่มักพบว่าคนส่วนใหญ่มีการเตรียมตัวในระดับปานกลาง การเตรียมตัวด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม เป็นสิ่งสำคัญ เพราะการเตรียมจิตใจให้ยอมรับต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงภายหลังการปลดเกษียณจะไม่พบกับปัญหาของการปรับตัว หรือปัญหาที่เกิดจากความเครียดอันจะทำให้มีสุขภาพจิตดี มีความสุขในช่วงสุดท้ายของชีวิต ในการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่วัยเกษียณอย่างมีความสุข ต้องเตรียมความพร้อมทางด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมด้านร่างกาย

สุขภาพร่างกายถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่คนเราจะต้องให้ความสำคัญในการดูแลเอาใจใส่ เพราะในวัยเกษียณจะมีการเสื่อมถอยทางด้านร่างกายอย่างชัดเจน การเตรียมตัวดูแลสุขภาพตนเองก่อนถึงวัยเกษียณเพื่อการมีภาวะสุขภาพที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะภาวะสุขภาพที่ดีเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรู้จักดูแลสุขภาพของตนเองตั้งแต่วัยเด็ก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ วัยกลางคน จนถึงวัยสูงอายุ (ทิพาพร ทองสว่าง, 2541, หน้า 35-36) จึงควรตระหนักถึงผลกระทบในการดำเนินชีวิตที่จะส่งผลถึงช่วงวัยเกษียณก่อนอย่างก้าวเข้าสู่วัยเกษียณอายุ ควรจะได้มีการเตรียมตัวด้านสุขภาพร่างกายให้พร้อมเพื่อรับกับวัยสูงอายุ ที่ร่างกายจะมีความเสื่อมโทรมลงอย่างชัดเจน เช่น ความเสื่อมทางเซลล์ผิวหนัง ความเสื่อม

ทางด้านสายตา ซึ่งมักจะเริ่มเมื่อมีอายุ 40 ปีขึ้นไป ความเสื่อมของระบบการได้ยิน กล้ามเนื้อเสื่อมถอย กระดูกเปราะ และห้กง่าย ความสามารถในการใช้พลังงานต่าง ๆ ไม่คล่องตัว ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบต่าง ๆ ในร่างกายลดลง อาการเกิดโรคจึงเป็นไปได้ง่าย ดังนั้น การเตรียมตัวดูแลสุขภาพของตนเองก่อนที่จะถึงวัยเกษียณ เพื่อก้าวเข้าสู่วัยผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ทุกคนควรดูแล และเตรียมให้พร้อม เพราะภาวะสุขภาพที่ดีเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรู้จักดูแลสุขภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอ การเตรียมตัวที่ดี ทำได้โดยออกกำลังกาย การควบคุมโภชนาการ การพักผ่อน สันทนาการ และการมีสุขภาพจิตที่ดี (ศศิดา นิรินธนาชาติ, 2540, หน้า 20-22) ศึกษาเกี่ยวกับอาหารที่เป็นประโยชน์ และเหมาะสมกับวัย เพื่อป้องกันโรค และส่งเสริมสุขภาพ มีสารอาหารครบ 5 หมู่ ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยวันละ 30 นาที นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอต่อความต้องการของร่างกายในแต่ละคืน ขับถ่ายระบายของเสียออกจากร่างกายให้เป็นเวลาทุกวัน ควรละเว้นอบายมุขที่ทำลายสุขภาพ ควรตรวจร่างกายเป็นครั้งคราวอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ส่วนที่สุขภาพไม่ดี มีโรคประจำตัวควรได้รับการตรวจตามแพทย์นัดอย่างสม่ำเสมอทุกครั้ง

2. การเตรียมความพร้อมด้านจิตใจ

การเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจต้องเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลง ภายหลังจากเกษียณอายุเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ควรเตรียมใจที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและสังคม ยอมรับความเป็นจริง มองโลกในแง่ดี มีการศึกษาหาความรู้ การปฏิบัติตน และศึกษาแนวทางในการเตรียมความพร้อมก่อนวัยเกษียณอายุเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี โดยที่วิธีการดูแลสุขภาพจิต มีหลายวิธี วิธีแรก ได้แก่ การใช้หลักธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยว ทำให้จิตใจสบาย ไม่เคร่งเครียด เพราะศาสนาเป็นสิ่งที่แยกไม่ออกจากชีวิตมนุษย์ วิธีอื่น ๆ เช่น การออกกำลังกายเป็นประจำ ร่างกายที่แข็งแรงจะช่วยให้จิตใจปลอดโปร่ง การรับประทานอาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ การได้อากาศบริสุทธิ์เป็นประจำ และการสร้างความอบอุ่นภายในครอบครัว

ตามปกติผู้สูงอายุจิตใจจะแย่ง เนื่องจากร่างกายเสื่อมถอย บทบาทหน้าที่น้อย รายได้หรือสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดความหวั่นไหวใจเสีย หงุดหงิด น้อยใจง่าย ผู้สูงอายุควรยึดหลักสันโดษนำจิตใจ ควรหมั่นทำบุญนั่งสมาธิ ฝึกฝนจิตใจ ไม่ยึดติดกับลาภ ยศ สรรเสริญ อยากทำแต่สิ่งดี ๆ เพื่อตน ครอบครัว และสังคม เข้าใจความเปลี่ยนแปลงในแต่ละวัย การดำเนินชีวิตอย่างประหยัด ใช้จ่ายในสิ่งจำเป็น ไม่เกินกำลังของตน เพื่อลดการพึ่งพาผู้อื่น และทำให้เกิดความสุขใจ

3. การเตรียมความพร้อมด้านครอบครัว และสังคม

การรักษาสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง จะช่วยทำให้ผู้ที่จะเกษียณมองเห็นคุณค่าของสมาชิกในครอบครัวทุก ๆ คน และจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันแบบเป็นรูปธรรมต่าง ๆ ได้แก่ ไปมาหาสู่ เยี่ยมเยือน และติดต่อสื่อสารถึงกันเสมอเป็นประจำ ให้ความช่วยเหลือและดูแลกันในยามที่เดือดร้อน มีความซื่อสัตย์ และใช้เวลาแก่สมาชิกในครอบครัว เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่คนในครอบครัว ให้ความรักและความเคารพผู้สูงอายุ และการมีส่วนร่วมในสังคมตามทัศนะของนักสังคมวิทยาจึงเป็นกระบวนการศึกษาด้วยตนเอง โดยเห็นว่า เข้าไปมีส่วนร่วม และมีการแลกเปลี่ยน

ความคิดเห็น รวมทั้งช่วยเหลือซึ่งกันและกันจากการทำกิจกรรมต่างๆ ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในเชิงจิตใจ (ศศิดา นรินธนาชาติ, 2540, หน้า 26)

4. การเตรียมความพร้อมด้านที่อยู่อาศัย

ที่อยู่อาศัยเป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ที่มีความสำคัญต่อมนุษย์โดยเฉพาะความสำคัญต่อบุคคลที่จะก้าวเข้าสู่วัยเกษียณอายุ การตัดสินใจเรื่องที่อยู่อาศัย เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งสำหรับบุคคลที่เกษียณอายุ เพราะปัญหานี้จะพบมากในผู้สูงอายุที่มีฐานะปานกลางจนถึงระดับต่ำที่ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ต้องพึ่งพาลูกหลาน หรือสถานสงเคราะห์ ควรมีการเตรียมตัวเตรียมความพร้อมในด้านที่อยู่อาศัย ก่อนที่จะเกษียณอายุ เพื่อเตรียมการในการสะสมทรัพย์สิน รวมถึงสถานที่ตั้ง สิ่งแวดล้อมต้องมีความเหมาะสม และการตัดสินใจว่าจะอยู่ร่วมกับผู้ใด ผู้ให้อาศัยยอมรับหรือไม่ ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องใช้การคิดไตร่ตรองอย่างรอบคอบมากที่สุด

5. การเตรียมความพร้อมด้านเวลา และงานอดิเรก

งานอดิเรกมักจะเป็นงานที่ทำในเวลาว่างจากงานประจำ งานอดิเรกมีคุณค่าต่อสุขภาพทั้งกายและจิตใจ สร้างมิตรภาพอันดีต่อกัน ให้ความรู้ ฝึกทักษะ และช่วยให้มีความคิดสร้างสรรค์อย่างอิสระ ทำให้ชีวิตมีความสุข ไม่ปล่อยให้เวลาว่างมากเกินไป การทำงานอดิเรกที่ชอบจะทำให้จิตใจสบายขึ้น ช่วยให้ร่างกายมีความเคลื่อนไหว การหมุนเวียนโลหิตดีขึ้น

การใช้เวลาในช่วงเกษียณ เพื่อการทำงานอดิเรก และกิจกรรมถือได้ว่า มีความสำคัญกับผู้เกษียณอายุ เป็นสิ่งที่สำคัญในการปรับตัวเมื่อถึงวัยเกษียณ ไม่ยิ่งหย่อนกว่าด้านอื่น ๆ เนื่องจากหลังเกษียณอายุผู้สูงอายุจะมีเวลาว่างมากขึ้น ถ้าไม่มีการเตรียมการใช้เวลาว่างไว้ล่วงหน้าจะทำให้เกิดภาวะรู้สึกว่างงานเป็นบุคคลว่างงาน ไร้ซึ่งประโยชน์ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อจิตใจได้ ผู้สูงอายุจะคลายความกังวล และ มีความสุขมากขึ้น งานอดิเรกบางอย่างต้องเรียนรู้ล่วงหน้า ซึ่งต้องอาศัยการเตรียมทั้งทางด้านร่างกาย และฐานะการเงินช่วยด้วยเช่นกัน

6. การเตรียมความพร้อมด้านทรัพย์สินเงินทอง

การเตรียมความพร้อมด้านทรัพย์สินเงินทอง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการเงินก่อนสุดท้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพให้พอเพียงกับการดำเนินชีวิตอย่างเกษมสุข ควรเตรียมความพร้อมล่วงหน้า 20 – 30 ปี ในสิ่งต่อไปนี้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558) 1) **ระยะเวลาแห่งช่วงชีวิต (Longevity)** เป็นส่วนที่แสดงให้เห็นว่าต้องใช้เงินออมไปอีก ก็ปีหลังจากเกษียณ โดยปัจจุบันช่วงอายุโดยเฉลี่ยของผู้ชาย 72 ปี และของผู้หญิง 75 ปี ซึ่งเทคโนโลยีการแพทย์ที่ก้าวหน้าขึ้น จำนวนเงินที่ต้องการใช้ยามเกษียณอายุก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย 2) **อัตราเงินเฟ้อที่คาดว่าจะเกิดขึ้น** ในช่วงเวลาของการเกษียณอายุ (Inflation) เงินเพื่อเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุม ระดับอัตราเงินเฟ้อสูงมากขึ้นเท่าใด เงินออม ก็ลดค่าลงมากเท่านั้น 3) **วิถีชีวิต (Lifestyle)** โดยทั่วไปจะต้องการเงินประมาณร้อยละ 60 – 70 ของรายจ่ายปัจจุบันขึ้นอยู่กับคุณภาพของชีวิต ปัญหาสุขภาพ ภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงกิจกรรมหรืองานอดิเรกที่แต่ละบุคคลวางแผนเอาไว้ 4) **สุขภาพ (Health)** หากเกิดปัญหาสุขภาพ เงินออมเพื่อการเกษียณย่อมที่จะ

ประสบปัญหา ทุกช่วงชีวิตของบุคคลไม่ควรประมาทในการดูแลสุขภาพอนามัยให้แข็งแรงสมบูรณ์เสมอ (<https://www.set.or.th/education/th/start/>)

การนำแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ได้แก่ **1) ความพอประมาณ** คือการดำเนินชีวิตให้เหมาะสม ดูแลสุขภาพร่างกายให้พร้อมกับวัยสูงอายุที่ร่างกายจะมีความเสื่อมลง มีการรับประทานอาหารที่เป็นประโยชน์ให้ครบ 5 หมู่ มีการออกกำลังกาย พักผ่อนให้เพียงพอ มีการใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นเพื่อสะสมทรัพย์สินไว้ใช้ในยามเกษียณ เพื่อการรักษาพยาบาล และการเตรียมที่อยู่อาศัย ในอนาคตที่เหมาะสมกับตนเอง ประกอบกับเมื่อเกษียณอายุการทำงาน รายได้ที่คงอยู่จะลดลง เหลือประมาณร้อยละ 60-70 ของรายได้ก่อนเกษียณ การดำเนินชีวิตต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของทางสายกลาง และความไม่ประมาท คำนึงถึงความพอประมาณ เพื่อสามารถบริหารจัดการเงินก้อนสุดท้าย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้พอเพียงกับการดำเนินชีวิตอย่างเกษมสุข **2) รู้จักเหตุผล** คือ การดำเนินชีวิตด้วยความถี่ถ้วนรอบคอบ คำนึงถึงเหตุปัจจัยแวดล้อม ไม่ตัดสินใจตามอารมณ์ โดยปราศจากการวิเคราะห์ การเตรียมใจที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย ครอบครัวและสังคมการมีเวลาว่างที่มากขึ้น รายได้ทรัพย์สินเงินทองที่ลดลง สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ต้องมีความพร้อมด้านจิตใจมากขึ้น ยอมรับความเป็นจริง มองโลกในแง่ดี รักษาสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว และสร้างความอบอุ่นในครอบครัว ตลอดจนการมีส่วนร่วมในสังคม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน มีการเตรียมงานอดิเรกในเวลาว่าง จะทำให้คลายความกังวลและมีความสุขมากขึ้นไม่รู้สึกว่าตนเองเป็นคนว่างงาน ไร้ประโยชน์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อจิตใจ **3) การมีภูมิคุ้มกันที่ดี** คือการเตรียมตัวให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ต้องเรียนรู้ที่จะดำรงอยู่ได้ด้วยการพึ่งพาตนเอง และตั้งอยู่ในความไม่ประมาท ทำงานหารายได้ด้วยช่องทางสุจริต ทำงานเต็มความสามารถและพอประมาณในการใช้จ่าย ให้เหมาะสมกับฐานะความเป็นอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ **หลักการสันโดษในทางพุทธศาสนา** โดยลักษณะสันโดษมี 3 ประการ คือ **1) ยินดีตามมี 2) ยินดีตามกำลัง และ 3) ยินดีตามสมควร** การดำเนินชีวิตตามลักษณะสันโดษ ทำให้ผู้เกษียณเกิดความภูมิใจในผลสำเร็จที่ตนได้สร้างสรรค์ขึ้นมาด้วยความสามารถ ด้วยความภาพเพียรของตนเองในทางสุจริตชอบธรรม อยู่ในฐานะเป็นผู้ให้และได้รับการยกย่องชื่นชม

ดังนั้นผู้เกษียณจึงควรยึดแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักสันโดษนำจิตใจ ควรหมั่นทำบุญ นั่งสมาธิ ผูกฝนจิตใจไม่ยึดติดกับลาภ ยศ สรรเสริญ อยากทำแต่สิ่งดี ๆ เพื่อตน ครอบครัว และสังคม เข้าใจความเปลี่ยนแปลงในแต่ละวัย มีการดำเนินชีวิตอย่างประหยัด ใช้จ่ายในสิ่งจำเป็นไม่เกินกำลังของตนเอง เพื่อลดการพึ่งพาผู้อื่น ส่งผลให้การเกษียณได้อย่างเกษมทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านครอบครัวและสังคม ด้านที่อยู่อาศัย ด้านเวลาและงานอดิเรก สุดท้ายคือด้านทรัพย์สินเงินทอง

จากงานวิจัยเรื่อง ความสุขของผู้สูงอายุไทยในจังหวัดชัยนาท (รศรินทร์ เกรย์, รุ่งทอง ครามานนท์, เรวดี สุวรรณนพแก้ว และภาวนาย พุ่มไทรทอง, 2550, หน้า 80 - 93) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยภายในที่วัดด้วยความรู้สึกยากจนเชิงเปรียบเทียบเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขมากกว่าปัจจัยภายนอก สำหรับปัจจัยภายนอกนั้น ผู้สูงอายุที่ไม่มีภาระหนี้สิน (การเป็นเจ้าของทรัพย์สินสูงที่สุดมีความสุขมากกว่าผู้สูงอายุที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินเพียง 1 หรือ 2 หรือไม่มีเลย) การมีสุขภาพดี

มีความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ด้วยตนเอง และทุนทางสังคมที่ดีเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขตามลำดับ

ธิดา ทองวิเชียร (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการทำกิจกรรมระหว่างสมาชิกในครอบครัว ส่วนพฤติกรรมการดูแลตนเองและความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัยด้านพัฒนาการของครอบครัวระยะวัยชรา การเข้าถึงบริการสุขภาพพฤติกรรม การดูแลตนเอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางบวก

พระไพศาล วิสาโล (2553, หน้า 33) ได้กล่าวว่า “ชีวิตที่รู้จักพอย่อมมีความสุขกว่าชีวิตที่ดิ้นรนไม่หยุด ขณะเดียวกันก็มีเวลาสำหรับทำสิ่งที่มีคุณค่าต่อชีวิต ได้ทำงานช่วยเหลือชุมชน และฝึกฝนพัฒนาจิตใจ คุณภาพชีวิตจะเจริญงอกงามมากขึ้นและมีความสุขมากขึ้นด้วย” สอดคล้องกับบทความเรื่องความสุขของผู้สูงอายุ ซึ่งสรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับศาสนา รวมถึงการปฏิบัติตามคำสอนทางศาสนา การมีจิตสาธารณะ ทำประโยชน์ให้กับส่วนรวม ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หมู่บ้าน ยังมีมากผู้สูงอายุก็จะมีสุขมาก (รศรินทร์ เกรย์ และคณะ, 2553, หน้า 128 – 136)

ทั้งนี้ผู้เขียนได้ทำการสำรวจความคิดเห็นเรื่อง การเตรียมตัวก่อนเกษียณจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2562) โดยสอบถาม ในประเด็นการเตรียมตัวก่อนวัยเกษียณ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านครอบครัวและสังคม ด้านที่อยู่อาศัย ด้านเวลาและงานอดิเรก และด้านทรัพย์สินเงินทอง ผลสำรวจพบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการเตรียมตัวก่อนเกษียณ เรียงอันดับ 3 ลำดับ ดังนี้ ลำดับแรกได้แก่ ด้านทรัพย์สินเงินทอง ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือด้านจิตใจ ($\bar{X} = 4.04$) ลำดับสามมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกายและด้านครอบครัวและสังคม ($\bar{X} = 3.97$) จากการรวบรวมงานวิจัยพบว่าปัจจัยด้านทรัพย์สินเงินทองเป็นปัจจัยที่บุคคลให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ เป็นส่วนใหญ่ ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องรู้จัก การบริหารเงินของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องประเมินรายรับรายจ่ายแต่ละเดือน แต่ละปีให้สมดุลกับรายได้ มีผู้เสนอวิธีการประมาณการณจำนวนเงินที่ควรจะมี ณ วันเกษียณ โดยคิดจากค่าใช้จ่ายต่อปีหลังเกษียณ (ซึ่งประเมินจากร้อยละ 60 – 70 ของค่าใช้จ่ายปัจจุบัน) นำไปคูณกับจำนวนปีที่คาดว่าจะใช้ชีวิตหลังเกษียณอายุ ตัวอย่างเช่น เงินเดือนปัจจุบัน 30,000 บาท ค่าใช้จ่ายต่อเดือนหลังเกษียณเท่ากับ 18,000 บาท ($60 \times 30,000$) ปีละ 216,000 บาท ชีวิตหลังเกษียณ 20 ปี ควรมีเงินเก็บตอนอายุ 60 ปี ประมาณ 4,320,000 บาท ($216,000 \times 20$) นับว่าเป็นเงินก้อนใหญ่ จึงควรเริ่มสะสมเงินใช้เวลา 10 – 20 ปี ก่อนเกษียณอายุ นอกจากเงินเดือนประจำแล้ว อาจสะสมในรูปแบบสหกรณ์ทรัพย์ การซื้อพันธบัตร การซื้อประกันชีวิต หรือการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (Retirement Mutual Fund : RMF) เป็นกองทุนที่มีลักษณะผสมระหว่างการเป็นกองทุนรวมกับการเป็นเครื่องมือสะสมเงินไว้ใช้ยามชรา และการลงทุนกับกองทุนรวมหุ้นระยะยาว LTF (Long Term Equity Fund) โดยสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ด้วย

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปได้ว่า เกษียณอย่างไรให้เกษม ผู้เขียนเห็นว่าคนจำนวนมากละเลยเรื่องสุขภาพร่างกาย เพราะให้ความสำคัญกับการหารายได้ การใช้ชีวิตที่เสี่ยงต่อสุขภาพอนามัย ประกอบกับงานวิจัยส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในวัยทำงาน สภาพร่างกายยังสมบูรณ์ จึงไม่ให้ความสำคัญด้านร่างกายเป็นอันดับแรก มุ่งมั่นหาเงินเลี้ยงชีพ เพราะคิดว่าการเกษียณยังอีกยาวไกล การดำเนินชีวิตมีแนวโน้มจะส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกายในวัยสูงอายุ ถึงแม้จะมีทรัพย์สินเงินทองไว้มากเท่าไร อาจต้องหมดไปกับการรักษาสุขภาพในวัยเกษียณ หรือก่อนเกษียณอันจะส่งผลกระทบต่อด้านจิตใจทำให้ขาดความสุข สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความสุขกายสบายใจของคนเมือง (ปังปอนด์ รักอำนวยกิจ พิริยะ ผลพิรุฬห์, 2550) ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในเชิงของสังคมศาสตร์และเศรษฐศาสตร์ โดยสามารถจำแนกประเภทของการศึกษาได้เป็นสองประเภท แนวทางแรกก็คือการศึกษาโดยใช้ข้อมูลทาง ด้านมหภาค (Macro Level) ซึ่งผลจากการศึกษาในด้านนี้พบว่า ในช่วง 50 ปีที่ผ่านมา แม้รายได้เฉลี่ยของประชากรในโลกจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีระดับของการบริโภคเพิ่มขึ้น แต่เมื่อเปรียบเทียบกับดัชนีชี้วัดทางด้านความสุข (Happiness Indicator) ต่าง ๆ แล้วพบว่า ประชากรโลกไม่ได้มีความสุขเพิ่มขึ้น กลับพบว่าประชากรในโลกมีระดับของความทุกข์มากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาเหล่านี้ได้อธิบายไปในทิศทางเดียวกันว่า “การมีเงินเพิ่มขึ้น ไม่ได้ทำให้ประชากรมีความสุข”

ด้วยเหตุนี้ เกษียณอย่างไรให้เกษม ไม่ควรละเลยเอาใจใส่ ดูแลสุขภาพอนามัยให้แข็งแรงสมบูรณ์ นับตั้งแต่วันนี้ เพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเอง มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความสามารถหรือทักษะ ในการทำงานทำให้มีรายได้ตามศักยภาพ ควรใช้ความรู้ความสามารถ เป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้และทักษะสู่บุคคลรุ่นหลัง หาโอกาสทำประโยชน์ให้กับสังคมอย่างมีคุณค่า และได้รับการยกย่องอย่างมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี ไม่ละเลยการฝึกจิตใจให้เข้มแข็งอยู่เสมอ โดยใช้แนวทางบนรากฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คือ พอประมาณ มีเหตุผล มีภูมิคุ้มกันให้ตัวเอง โดยใช้ความรู้ ในการทำงานอย่างมีคุณธรรมตามหลักสันโดษ คือ ยินดีตามมี ยินดีตามกำลังและยินดีตามควร ไม่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเดือดร้อนอันเป็นแนวทางให้บุคคลเกิดความภูมิใจในผลสำเร็จที่ตนได้สร้างสรรค์ ด้วยความสามารถความภาคเพียรพยายามมาตลอด สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นสุขพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงยุคประเทศไทย 4.0 ได้อย่างมีคุณค่าตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และปฏิบัติแนวทางสันโดษตามหลักการของพระพุทธศาสนา ได้แก่ ยินดีตามมี ยินดีตามกำลัง และยินดีตามควร เพื่อเตรียมรับกับสภาพร่างกายที่ทรุดโทรมตามวัย และสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในช่วงเวลา 10 – 20 ปี หลังเกษียณได้อย่างเกษม

ข้อเสนอแนะสู่การเกษียณอย่างเกษม

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่วัยเกษียณให้ครอบคลุมทั้งประเทศ และทุกสาขาอาชีพ

2. หน่วยงานด้านการศึกษาคควรมีการพัฒนาหลักสูตรเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เพื่อกำหนดนโยบายในการจัดการเรียนการสอนในสถาบันในแต่ละระดับ
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำนโยบายด้านสวัสดิการสังคม มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ เช่นการรับบริการบ้านฉุกเฉิน การรับบริการทางสังคมผู้สูงอายุ ตลอดจนรัฐและเอกชนให้การสนับสนุนงบประมาณแก่ครอบครัวที่เลี้ยงดูผู้สูงอายุ โดยเฉพาะครอบครัวที่มีรายได้น้อย

รายการอ้างอิง

- ทฤษฎี ชวนไชยสิทธิ์ และคณะ. (2555). รูปแบบการเตรียมความพร้อมเพื่อเกษียณอายุงาน กรณีศึกษา ครูโรงเรียนเอกชน จังหวัดนนทบุรี. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทิพาพร ทองสว่าง. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมตัวก่อนเกษียณอายุของผู้ใหญ่วัยกลางคน. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต จิตวิทยาพัฒนาการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธิดา ทองวิเชียร. (2550). ความผาสุกทางใจของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พระไพศาล วิสาโล. (ม.ป.ป.). *แผนที่ความสุข* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาจิตเพื่อสุขภาพ มูลนิธิสวดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- มณีรัตน์ กุลวงษ์ และคณะ. (2559). รูปแบบการพึ่งตนเองตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลพุดเตย อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสาร Home Archives*, 11(1), (มกราคม – มิถุนายน 2559).
- รศรินทร์ เกรย์, ปังปอนด์ รักอำนวยกิจ, ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต. (2549). *ความสุขบนความพอเพียง: ความมั่นคงในบั้นปลายชีวิต*. สืบค้นเมื่อ มีนาคม 26, 2562, จาก <http://www.ipsr.mahidol.ac.th/IPSR/AnnualConference/Conferencell/Article/Article09.rtm>.
- รุ่งทิพา ศรีวรรณ และพระมหาทวี มหาปัญญา. (2562). *วิเคราะห์แนวทางการนำหลักคำสอนเรื่อง สันโดษมาใช้ในสังคมไทย*. ปริญญาพุทธศาสนมหาบัณฑิต พระพุทธศาสนา, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 5, 2562, จาก <https://rerujournal.mal.reru.ac.th>>21.
- วรชัย สิงห์ฤกษ์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2560). การเตรียมความพร้อมในการเกษียณอายุงานของเจ้าหน้าที่ที่ ชุมชนมสहरณ์ ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด : การศึกษาแบบทฤษฎีรากฐาน. *วารสาร อิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงวัฒนธรรม*, 7(2), 118-133.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส). (2561). วิจัยสู่การพัฒนา “ผู้สูงอายุ” สุขภาพดี – มีคุณค่า ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. 2018-04-10 16:57. จาก <http://kb.hsri.or.th>.

สำนักส่งเสริมการปลูกป่า. (2560). *ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. สืบค้นเมื่อ มกราคม 18, 2561, จาก www.forest.go.th.

สุจี กุลธวัชวงศ์ และคณะ. (2560). พฤติกรรมการเตรียมตัวก่อนการเกษียณอายุการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย*, 7(2), 64 – 68.

สุพากรณ์ กันยะดี. (2560). *หลักพุทธธรรมกับการเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา สถานปฏิบัติธรรมแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์สาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Eliopoulos, C. (1995). *Manual of Gerontological Nursing*. St. Louis: Mosby Year Book.

Maslow, A.H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.

Nobuaki Koga. (2014). *Towards a “secured society based on work”*, *OECD Yearbook 2014*. (electronic version <http://www.oecd.org/forum/oecdyearbook/secure-society-based-on-work.htm>).